

Ο ρόλος του δικτυακού τόπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης της Βιβλιοθήκης ΑΠΘ την περίοδο της πανδημίας

Δρ. Σοφία Ζαπουνίδου, Ελευθερία Κοσέογλου

Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης, Κεντρική Βιβλιοθήκη, Ομάδα δικτυακού τόπου, libraryweb@lib.auth.gr

Εισαγωγή

Η πρωτόγνωρη πανδημία Covid-19 αδιαμφισβήτητα έχει επηρεάσει την τριτοβάθμια εκπαίδευση, το εκπαιδευτικό και ακαδημαϊκό έργο και τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, συνεργασία και εργασία μέσα σε λίγους μήνες έγιναν καθημερινότητα τόσο για το διδακτικό, ερευνητικό και διοικητικό προσωπικό των πανεπιστημίων, όσο και για τη φοιτητική/μεταπτυχιακή κοινότητα.

Η ζήτηση για ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης (συνδρομητικές και ανοικτής πρόσβασης) και για ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυξήθηκε κατακόρυφα σε σύντομο χρονικό διάστημα. Σε αυτό το πλαίσιο η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης ΑΠΘ (ΒΚΠ ΑΠΘ) κατάφερε να ανταποκριθεί χάρη στην ισχυρή υποδομή για εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση που έχει αναπτύξει τα τελευταία 25 χρόνια: ηλεκτρονικές πηγές, ψηφιοποιημένο υλικό ανοικτής πρόσβασης (ΑΠ), ηλεκτρονικά μαθήματα, ηλεκτρονική επικοινωνία & ηλεκτρονικές υπηρεσίες, online οδηγίες & εκπαιδευτικό υλικό, εργαλεία αναζήτησης, δικτυακός τόπος και παρουσία στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης.

Η παρούσα εργασία εστιάζει στον δικτυακό τόπο (ΔΤ) και στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης της ΒΚΠ ΑΠΘ ως μέσων ενημέρωσης και παροχής πρόσβασης σε πηγές και υπηρεσίες. Η εργασία παρουσιάζει αρχικά τις ηλεκτρονικές πηγές και υπηρεσίες της ΒΚΠ, την στρατηγική περιεχομένου του ΔΤ και πώς αυτή υλοποιήθηκε στο πλαίσιο της πανδημίας. Η χρήση των πηγών και των υπηρεσιών παρουσιάζονται μέσα από στοιχεία του εργαλείου Google Analytics. Η εργασία καταλήγει με την αναδιαμόρφωση της στρατηγικής περιεχομένου ξεκινώντας το νέο ακαδημαϊκό έτος 2020-2021.

Ηλεκτρονικές πηγές και υπηρεσίες

Η ΒΚΠ ΑΠΘ συστηματικά από την ανάληψη του πρώτου ΕΠΕΑΕΚ το 1997 αναπτύσσει την ηλεκτρονική της συλλογή (Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης, c2020a). Μετά την ίδρυση του Συνδέσμου Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΣΕΑΒ) το 1999, η ΒΚΠ αναπτύσσει την ηλεκτρονική της συλλογή λαμβάνοντας υπόψη τις συνδρομές του ΣΕΑΒ αποφεύγοντας τις επικαλύψεις και εξυπηρετώντας θεματικά πεδία τα οποία δεν καλύπτονται επαρκώς από τις συνδρομές του ΣΕΑΒ, όπως οι ανθρωπιστικές επιστήμες και οι επιστήμες υγείας (Κοσέογλου, κ.ά., 2008; Κοσέογλου, 2012).

Σήμερα η ΒΚΠ διαθέτει συνδρομή σε 47 βιβλιογραφικές βάσεις πλήρους κειμένου και αρχειακές συλλογές (πρόσβαση σε περισσότερα από 27.500 περιοδικά), 157 περιοδικά (μεμονωμένες συνδρομές) και 356.074 ηλεκτρονικά βιβλία. Επιπλέον διαθέτει εργαλεία για την ευκολότερη αναζήτηση και εντοπισμό αυτών των πηγών τα οποία ενημερώνει συστηματικά η ομάδα ΔΤ, συγκεκριμένα 360 Link URL resolver, Summon, Browzine.

Σχεδόν ταυτόχρονα με την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής συλλογής της ΒΚΠ αναλήφθηκαν πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο των προγραμμάτων χρηματοδότησης ΕΠΕΑΕΚ I & II και ΕΣΠΑ-Ψηφιακή Σύγκλιση αναπτύχθηκαν οι παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Μπαμπατζιμόπουλος, κ.ά., 2016): online πληροφόρηση (2004), ηλεκτρονικά μαθήματα (2004), ψηφιοποίηση σπάνιου και μοναδικού υλικού από τις συλλογές της (2004), καταθετήριο διδακτορικών (2003) και μεταπτυχιακών διατριβών (2008), Ιδρυματικό Καταθετήριο Επιστημονικών Εργασιών (2009), Προθήκη (2013), Συνεδριοθήκη (2013).

Η διαδικτυακή παρουσία της ΒΚΠ στη διεύθυνση www.lib.auth.gr ξεκίνησε το 1997 (Ζαπουνίδου, & Κοσέογλου 2014) και εξελίχθηκε από μία στατική παρουσία με πληροφορίες για επιτόπιες υπηρεσίες σε ένα δυναμικό περιβάλλον με πληροφορίες, πολιτικές, ηλεκτρονικές πηγές, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και online αιτήσεις. Αξίζει να σημειωθεί ότι σήμερα είναι ενεργή η πέμπτη έκδοση του ΔΤ η οποία δημοσιεύτηκε το 2015. Προηγήθηκαν τέσσερις εκδόσεις που δημοσιεύθηκαν τα έτη 1997, 1999, 2004, και 2010 (Ζαπουνίδου, & Κοσέογλου 2014). Σε αυτά τα 23 χρόνια διαδικτυακής παρουσίας η στόχευση του ΔΤ έχει εξελιχθεί λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνολογίες και τις τάσεις στο διαδίκτυο, αλλά πρωτίστως τις ανάγκες της ακαδημαϊκής κοινότητας του ΑΠΘ. Για αυτό το λόγο η ΒΚΠ ΑΠΘ αποτέλεσε μία από τις πρώτες παρουσίες ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης ξεκινώντας το 2011 με το πιο δημοφιλές μέσο εκείνη την εποχή, το Facebook. Αργότερα η παρουσία της ΒΚΠ επεκτάθηκε σε περισσότερα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αλλά αυτό δεν έγινε τυχαία. Και πάλι ακολουθήθηκαν οι τάσεις και προτιμήσεις των χρηστών όπως καταγράφονται στη βιβλιογραφία (Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2019; Brookbank, 2015; Pew Research Center, 2020; StatCounter GlobalStats, c1999-2020, Taylor & Francis Group, 2014). Σήμερα πέρα από το Facebook διατηρούνται λογαριασμοί σε LinkedIn, Twitter, Instagram και YouTube. Η πολιτική αναρτήσεων στο κάθε μέσο περιγράφεται στην επόμενη ενότητα που αναφέρεται στην στρατηγική περιεχομένου της ΒΚΠ.

Στρατηγική περιεχομένου δικτυακού τόπου και μέσων δικτύωσης

Η στρατηγική περιεχομένου αφορά στον σχεδιασμό που υλοποιεί μια ομάδα ΔΤ σχετικά με τη δημιουργία, έκδοση/διάχυση και διαχείριση περιεχομένου, το οποίο εν τέλει πρέπει να είναι χρήσιμο, χρηστικό, ξεκάθαρο, σύντομο, ενημερωμένο και προσανατολισμένο στις ανάγκες των ομάδων-στόχος (Datig, 2018; Halvorson, & Rach, 2012; Kissane, 2011). Η ανάπτυξη στρατηγικής περιεχομένου εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, όπως οι ομάδες-στόχος, η θεματολογία και το μήνυμα που πρέπει να μεταδοθεί, ο τόνος και η γλώσσα που χρησιμοποιείται στη μετάδοση του μηνύματος, η προέλευση και αξιοπιστία του περιεχομένου (Halvorson, & Rach, 2012).

Η στρατηγική περιεχομένου του ΔΤ της ΒΚΠ ΑΠΘ είχε αρχικά οριστεί κατά την ανασχεδιάσή του την περίοδο 2013-2014 από την ομάδα του υποέργου 3 της πράξης «Δημιουργία Καινοτόμων Υπηρεσιών της Ψηφιακής Βιβλιοθήκης ΑΠΘ» που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013» και του ΠΕΠ Μακεδονίας-Θράκης (Μπαμπατζιμόπουλος, κ.ά., 2016). Η στρατηγική περιεχομένου, ωστόσο, δεν είναι κάτι στατικό και εξελίσσεται παράλληλα με την ίδια την ΒΚΠ. Αναθεωρείται συχνά από την ομάδα ΔΤ και πάντα σε συνεργασία με την προϊσταμένη διεύθυνση, κα. Κατερίνα Νάστα.

Συνοπτικά ο στόχος του ΔΤ είναι αφενός να αποτελεί ένα σημείο πρόσβασης στις πηγές, το κεντρικό σημείο ενημέρωσης για υπηρεσίες και πολιτικές, και αφετέρου να προσφέρει ποιοτικό περιεχόμενο για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων της ακαδημαϊκής κοινότητας του ΑΠΘ σε θέματα πληροφοριακής παιδείας και επιστημονικής επικοινωνίας. Για την επιτυχία αυτού του στόχου έχουν οριστεί τέσσερις ομάδες-στόχοι με τα κύρια ενδιαφέροντά τους σε παρένθεση (Datig, 2018):

- Διδακτικό προσωπικό (πηγές έρευνας, πρόσβαση στις πηγές).
- Ερευνητική κοινότητα (πηγές έρευνας, πρόσβαση, θέματα επιστημονικής επικοινωνίας).
- Φοιτητική κοινότητα. (Προπτυχιακού επιπέδου: ελληνική έντυπη βιβλιογραφία, βοήθεια στη συγγραφή εργασιών. Μεταπτυχιακού επιπέδου: ηλεκτρονικές πηγές, πρόσβαση, συγγραφή εργασιών και βασικά ζητήματα επιστημονικής επικοινωνίας).
- Προσωπικό ΒΚΠ (τρέχουσες συνδρομές της ΒΚΠ, εργαλεία αναζήτησης και τρέχουσες πολιτικές υπηρεσιών. Το προσωπικό που ασχολείται με την παράδοση μαθημάτων προς τη φοιτητική κοινότητα ενδιαφέρεται επιπλέον για διαθέσιμο εκπαιδευτικό υλικό σε επεξεργάσιμη μορφή).
- Ευρύ κοινό, στο οποίο περιλαμβάνονται οι εκπαιδευτικοί της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (υλικό ΑΠ για έρευνα, διδασκαλία, τοπική ιστορία και ψυχαγωγία).

Αξίζει να σημειωθεί ότι κάποιο άτομο μπορεί να ανήκει σε μία από περισσότερες ομάδες-στόχους, γεγονός που επιβάλλει κάποια ομοιομορφία στον ΔΤ για τον εύκολο εντοπισμό της πληροφορίας, ειδικά σε θέματα που σχετίζονται με την πλοήγηση και την αρχιτεκτονική περιεχομένου. Ακόμη υπάρχουν συγκεκριμένα θεματικά πεδία, όπως οι ανθρωπιστικές επιστήμες, όπου ακόμα και σε μεταπτυχιακό επίπεδο και σε ερευνητικό επίπεδο οι έντυπες πηγές πληροφόρησης αποτελούν το κύριο μέσο έρευνας. Όσον αφορά στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες του κάθε μέσου όσον αφορά το μέγεθος κειμένων (π.χ. Facebook έναντι Twitter), τη χρήση hashtags (Twitter, LinkedIn), την στόχευση στην εικόνα έναντι του κειμένου (π.χ. Instagram), κ.λπ.

Με βάση τα παραπάνω το περιεχόμενο, το οποίο είτε αναπτύσσει, είτε μεταδίδει η ΒΚΠ μέσα από τον ΔΤ και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, εμπίπτει στις παρακάτω κατηγορίες:

- Λειτουργία ΒΚΠ: ιστορικά στοιχεία, έργα, κανονισμοί/πολιτικές
- Υπηρεσίες και σημεία παρουσίας, έντυπες-online αιτήσεις
- Πηγές και εργαλεία αναζήτησης, έντυπες-ηλεκτρονικές συλλογές, συνδρομές, πηγές ΑΠ
- Βοήθεια σε θέματα αναζήτησης, πληροφοριακής παιδείας και επιστημονικής επικοινωνίας
- Νέα, ανακοινώσεις και εκδηλώσεις

Υλοποίηση στρατηγικής

Η στρατηγική περιεχομένου, όπως παρουσιάστηκε νωρίτερα, αποτελεί το πρώτο βήμα. Η υλοποίηση της στρατηγικής λαμβάνει υπόψη τόσο τη διάσταση του χρόνου, όσο και τις ιδιαιτερότητες του μέσου που κάθε φορά χρησιμοποιείται. Είναι αυτονόητο πως άλλες ανάγκες υπάρχουν στην αρχή του ακαδημαϊκού έτους, άλλες κατά τη διάρκεια των εξαμήνων που διδάσκονται τα μαθήματα και άλλες κατά την εξεταστική περίοδο. Στο πλαίσιο ενός 24ωρου ανακοινώσεις με πολύ κείμενο συνήθως αναρτώνται νωρίς το πρωί, ενώ ανακοινώσεις με πολλές εικόνες και ελάχιστο κείμενο μπορούν να αναρτηθούν κατά τις απογευματινές ώρες που οι περισσότεροι εκτελούν χαλαρές και ψυχαγωγικές περιηγήσεις στο διαδίκτυο και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Με το ξέσπασμα της πανδημίας αυτή η φυσιολογική ροή διαταράχθηκε απότομα. Το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης και κατ' επέκταση και η ΒΚΠ αναγκάστηκαν να διακόψουν άμεσα οποιαδήποτε δραστηριότητα με φυσική παρουσία. Τα μαθήματα μέσα σε ένα δεκαπενθήμερο έγιναν όλα διαδικτυακά, τα βιβλία έμειναν στα ράφια, οι θέσεις μελέτης έμειναν κενές. Πέρα από τις ανάγκες για ένα περιβάλλον ηλεκτρονικής μάθησης, το οποίο υπήρχε ήδη στο ΑΠΘ και υποστηρίζεται από την ομάδα ηλεκτρονικών μαθημάτων της Κεντρικής Βιβλιοθήκης, δημιουργήθηκε η ανάγκη για περισσότερο ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό και ερευνητικό υλικό. Το διδακτικό προσωπικό και η φοιτητική κοινότητα

χρειάστηκαν ηλεκτρονικά διδακτικά εγχειρίδια. Η ερευνητική κοινότητα περισσότερες ηλεκτρονικές πηγές και πηγές ΑΠ. Το ευρύ κοινό περισσότερες ψηφιακές συλλογές και πηγές ΑΠ. Και φυσικά όλες οι ομάδες-στόχοι χρειαζόντουσαν απλές και σύντομες οδηγίες εντοπισμού και χρήσης όλου αυτού του υλικού. Το προσωπικό της ΒΚΠ χρειαζόταν πρωτίστως πληροφόρηση για τους κανόνες λειτουργίας της ΒΚΠ εν μέσω της πανδημίας και έπειτα ενημέρωση για τις πηγές ώστε να κατευθύνει ανάλογα τους χρήστες. Σε αυτό το πλαίσιο ο ΔΤ έγινε ο κύριος χώρος επίσκεψης και εξυπηρέτησης των χρηστών με ενημερώσεις και ηλεκτρονικό υλικό.

Τις πρώτες ημέρες του καθολικού απαγορευτικού έπρεπε να δημοσιοποιηθούν οι σχετικές ενημερώσεις για τους τρόπους λειτουργίας και εξυπηρέτησης. Έπειτα ξεκίνησε ένας μαραθώνιος επικοινωνίας με εκδότες για την παροχή έκτακτης πρόσβασης στην ακαδημαϊκή κοινότητα του ΑΠΘ λόγω της πανδημίας. Η διαδικασία αυτή ολοκληρωνόταν σε τρία στάδια: 1) επικοινωνία με εκδότη και ενεργοποίηση πηγών, 2) γνωριμία με το γραφικό περιβάλλον του κάθε εκδότη, ώστε να είμαστε έτοιμες ως ομάδα ΔΤ να δεχθούμε ερωτήματα και να λύσουμε τυχόν προβλήματα πρόσβασης και αναζήτησης, και 3) δημοσιοποίηση της νέας πηγής στον ΔΤ και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ομολογουμένως η θετική ανταπόκριση των ξένων εκδοτών ήταν μεγάλη σε σημείο όπου δημιουργήθηκαν λίστες ενημέρωσης από βιβλιοθηκονόμους παγκοσμίως με προσφορές. Η ομάδα ΔΤ παρακολουθούσε τόσο τις επίσημες ανακοινώσεις εκδοτικών οίκων, όσο και τις λίστες που δημιουργούσαν εθελοντές βιβλιοθηκονόμοι. Η επιλογή των πηγών για τις οποίες θα προχωρούσε η ΒΚΠ σε αίτημα έκτακτης πρόσβασης γινόταν με βάση τις υπάρχουσες συνδρομές ΒΚΠ και ΣΕΑΒ και με βάση τον μειωμένο αριθμό ηλεκτρονικών πηγών για συγκεκριμένα θεματικά πεδία, όπως οι ανθρωπιστικές επιστήμες.

Τελικά, όλες οι πηγές που ενεργοποιήθηκαν συγκεντρώθηκαν σε μία νέα ιστοσελίδα-οδηγό με τίτλο: [Covid-19: Συγγράμματα & Ερευνητική αρθρογραφία](#) (Εικόνα 1). Η σελίδα αυτή, η οποία πια ανανεώνεται ανά τακτά διαστήματα, περιλαμβάνει πληροφορίες για υλικό που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην εξ αποστάσεως διδασκαλία, στην έρευνα, στην ενημέρωση για την έρευνα του ΑΠΘ σχετικά με την πανδημία και στην ψυχαγωγία. Σε αυτή τη σελίδα προστέθηκαν και οδηγίες για την αναζήτηση ηλεκτρονικών πηγών αξιοποιώντας σενάρια χρήσης. Οι οδηγίες αυτές υπήρχαν στον ΔΤ και συγκεντρώθηκαν για τη διευκόλυνση των χρηστών. Για λόγους ευχρηστίας πέρα από τα σενάρια χρήσης ακολουθήθηκε ομοιόμορφη παρουσίαση με χρήση ενοτήτων (Εικόνα 2).

Εικόνα 1. Covid-19: Συγγράμματα & Ερευνητική αρθρογραφία, νέα σελίδα για την εξυπηρέτηση των εκπαιδευτικών και ερευνητικών αναγκών κατά τη διάρκεια του καθολικού απαγορευτικού (Μάρτιος-Μάιος 2020).



Αναζητώ ηλεκτρονικές πηγές

Η ενοποιημένη μηχανή αναζήτησης search.lib.auth.gr ενσωματώνει σε ένα περιβάλλον πολλαπλά εργαλεία για τη διευκόλυνσή σας. Ωστόσο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το κάθε ένα εργαλείο ξεχωριστά ανάλογα με τις ανάγκες και προτιμήσεις σας. Όλα τα εργαλεία που αναφέρονται εδώ ενημερώνονται κεντρικά, περιλαμβάνουν την ίδια πληροφορία και μπορούν να εξυπηρετήσουν διαφορετικά σενάρια χρήσης. Υπενθυμίζουμε ότι η πρόσβαση στο πλήρες περιεχόμενο απαιτεί την ενεργοποίηση VPN. Περισσότερες πληροφορίες στην ενότητα 'Πρόσβαση στις πηγές'.

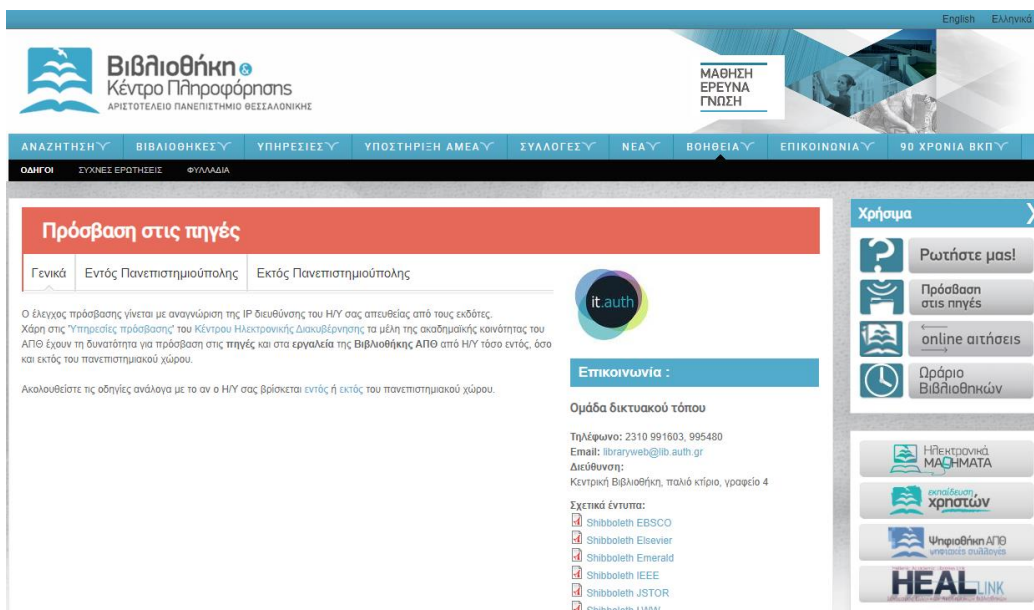
Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά τα διαθέσιμα εργαλεία και οι δυνατότητες χρήσης τους.

1. Αναζητώ έντυπη και ηλεκτρονική βιβλιογραφία / αρθρογραφία (search.lib.auth.gr).....	2
2. Αναζητώ ηλεκτρονική βιβλιογραφία / αρθρογραφία (Summon)	2
3. Αναζητώ ηλεκτρονική βιβλιογραφία / αρθρογραφία (Google Scholar)	3
4. Αναζητώ ηλεκτρονικά περιοδικά (eJournal Portal)	4
5. Δημιουργώ προσωπική συλλογή με ηλεκτρονικά περιοδικά (Browzine)	4
6. LibKey Nomad.....	5
7. Πρόσβαση στις πηγές.....	5
8. Έχω απορίες	5

Εικόνα 2. Οδηγίες “Αναζητώ ηλεκτρονικές πηγές” όπου είναι εμφανή τα σενάρια χρήσης.

Η αυξημένη χρήση ηλεκτρονικών πηγών αναμενόμενα οδήγησε σε αποδοχή από την ομάδα ΔΤ ερωτημάτων σχετικά με την απομακρυσμένη πρόσβαση στις πηγές. Οι πληροφορίες για την πρόσβαση στις πηγές υπάρχουν σε σταθερό σημείο του ΔΤ το οποίο προβάλλεται σε όλες τις

σελίδες. Ωστόσο, η ομάδα ΔΤ με αφορμή τα ερωτήματα που δέχτηκε εμπλούτισε το περιεχόμενο του ΔΤ με νέες οδηγίες για τη σύνδεση μέσω της τεχνολογίας Shibboleth, υπηρεσία που υποστηρίζεται από τον ΣΕΑΒ (Εικόνα 3).



Εικόνα 3. Σελίδα "Πρόσβαση στις πηγές". Στη σελίδα διακρίνονται και οι αναλυτικές οδηγίες για τη σύνδεση μέσω Shibboleth.

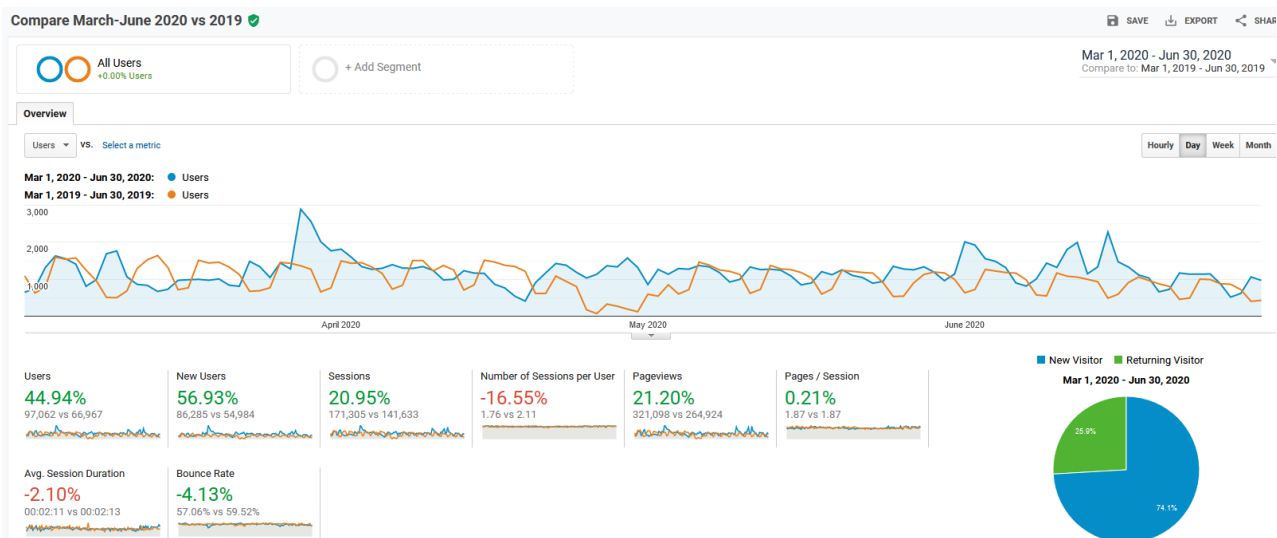
Επιπλέον η πανδημία αποτέλεσε ευκαιρία να αναδειχθούν τμήματα του ΔΤ με χρήσιμες συμβουλές οι οποίες ήταν επίκαιρες στην εξ αποστάσεως διδασκαλία και έρευνα. Για παράδειγμα οι σελίδες [Οδηγός Σύνταξης Εργασίας](#), [Τεχνικές ανάγνωσης](#), [Τί και πώς αναζητώ](#). Παράλληλα με τις παραπάνω ενέργειες ολοκληρώθηκε η ενημέρωση του εργαλείου Summon με τις νέες συνδρομές ΑΠΘ (συνδρομές 2020) και ΣΕΑΒ (Συνδρομές 2019-2021)¹, ώστε να διασφαλιστεί η αξιοπιστία των αναζητήσεων που εκτελούνται τόσο στο Summon, όσο και σε εργαλεία που αξιοποιούν τα δεδομένα του: search.lib.auth.gr, Google Scholar, Browzine, LibKey Nomad.

Ο στόχος ήταν να μπορεί να λειτουργεί οποιοδήποτε άτομο που χρησιμοποιεί τα εργαλεία αναζήτησης της ΒΚΠ όσο πιο αυτόνομα γίνεται. Μπορεί να υποστηριχθεί πως αυτός ο στόχος επετεύχθη, καθώς με την ανάρτηση περισσότερων οδηγιών οι οποίες ήταν στοχευμένες προς τις ομάδες χρηστών και τα σενάρια χρήσης των πηγών, παρατηρήθηκε μείωση των ερωτημάτων που δεχτήκαμε ως ομάδα παρόλο που παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση στις επισκέψεις στον ΔΤ (Πίνακας 1 και Εικόνα 4) και στα εργαλεία αναζήτησης της ΒΚΠ (Πίνακες 2-3).

Πίνακας 1. Βασικά στοιχεία χρήσης του ΔΤ με βάση το εργαλείο Google Analytics.

Κριτήριο/Metric	Μάρτιος-Ιούνιος 2019	Μάρτιος-Ιούνιος 2020	Διαφορά
Χρήστες/Users	66.967	97.062	+45%
Συνδέσεις/Sessions	141.633	171.305	+21%
Προβολές/Pageviews	264.924	321.098	+21%

¹ Η τελική λίστα με τις συνδρομές του ΣΕΑΒ για το διάστημα 2019-2021 αναρτήθηκε στο περιβάλλον για βιβλιοθηκονόμους τέλη Φεβρουαρίου 2020.



Εικόνα 4. Σύγκριση στοιχείων χρήσης του ΔΤ κατά τα διαστήματα Μάρτιος-Ιούνιος 2019 και Μάρτιος-Ιούνιος 2020.

Πίνακας 2. Σύγκριση αναζητήσεων σε ηλεκτρονικές πηγές κατά το διάστημα Μάρτιος-Ιούνιος 2020 έναντι της αντίστοιχης περυσινής περιόδου.

	Μαρτ.-Ιούν.2019	Μαρτ.-Ιούν.2020	
Προέλευση αναζητήσεων	Αναζητήσεις	Αναζητήσεις	Διαφορά
Google Μελετητής/Scholar	5.297	7.135	+35%
search.lib.auth.gr-Summon	4.667	4.909	+5%
Browzine	108	1.679	+1455%

Πίνακας 3. Στοιχεία χρήσης των εργαλείων αναζήτησης της ΒΚΠ. Πηγή: Google Analytics.

Υπηρεσία	Κριτήριο	Μαρτ.-Ιούν.2019	Μαρτ.-Ιούν.2020	Διαφορά
Κατάλογος	Χρήστες	56.871	56.041	-1,5%
	Συνδέσεις	141.876	104.477	-26%
	Προβολές	952.434	586.203	-38%
Ψηφιοθήκη	Χρήστες	27.718	39.046	+41%
	Συνδέσεις	40.085	55.146	+38%
	Προβολές	161.391	225.406	+40%
ΙΚΕΕ	Χρήστες	73.678	128.831	+75%
	Συνδέσεις	115.816	211.813	+83%
	Προβολές	380.339	630.228	+66%
Προθήκη	Χρήστες	6.665	8.415	+26%
	Συνδέσεις	9.458	12.636	+34%
	Προβολές	47.617	71.026	+49%

Ενημέρωση στρατηγικής μετά το καλοκαίρι

Με την έναρξη του νέου ακαδημαϊκού έτους στις ομάδες στόχος προστέθηκαν οι πρωτοετείς φοιτητές/φοιτήτριες (συμπεριλαμβανομένων των ΑμεΑ) και ολοκληρώθηκε η οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με online αιτήσεις. Με το νέο καθολικό απαγορευτικό οι προκλήσεις συνεχίζονται, το προσωπικό της ΒΚΠ συνεχίζει να εργάζεται για την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση της ακαδημαϊκής κοινότητας του ΑΠΘ. Σε αυτό το πλαίσιο η ομάδα ΔΤ καλείται να αναδείξει τα αποτελέσματα της εργασίας όλων των επιμέρους ομάδων/υπηρεσιών της ΒΚΠ με γνώμονα την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών κατά τρόπο εύχρηστο και στον χρόνο που τους διευκολύνει καλύτερα.

Βιβλιογραφία

- Blakiston, R. (2013). Developing a Content Strategy for an Academic Library Website. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 25(3), 175-191. doi: [10.1080/1941126x.2013.813295](https://doi.org/10.1080/1941126x.2013.813295)
- Brookbank, E. (2015). So Much Social Media, So Little Time: Using Student Feedback to Guide Academic Library Social Media Strategy. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 27(4), 232-247. doi: [10.1080/1941126x.2015.1092344](https://doi.org/10.1080/1941126x.2015.1092344)
- Datig, I. (2018). Revitalizing library websites and social media with content strategy: Tools and recommendations. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 30(2), 63-69. doi: [10.1080/1941126x.2018.1465511](https://doi.org/10.1080/1941126x.2018.1465511).
- Halvorson K., & Rach, M. (2012). Content strategy for the web. 2nd ed. Berkeley, CA: New Riders.
- Kissane, E. (2011). The elements of content strategy. New York, NY: A Book Apart.
- Pew Research Center (2020). [Demographics of Social Media Users and Adoption in the United States](#).
- Taylor & Francis Group. (2014). [Use of Social Media by the Library: Current Practices and Future Opportunities](#).
- StatCounter GlobalStats. (c1999-2020). [Social Media Stats Greece](#).
- Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης ΑΠΘ. (c2020a). [Προγράμματα χρηματοδότησης: ΕΠΕΑΕΚ Ι](#).
- Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2019). [Δελτίο τύπου Έρευνα χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα: Έτος 2019](#).
- Ζαπουνίδου, Σ., Κοσέογλου, Ε. (2014). [Ανασχεδιασμός και ενιαία παρουσίαση των διαδικτυακών υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης](#) [Παρουσίαση]. Σε: Υπηρεσίες Ανάδειξης της Πνευματικής Παραγωγής του ΑΠΘ, 1 Ιουλίου 2014, Κεντρική Βιβλιοθήκη.
- Κοσέογλου, Ε. (2012). [Η Ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη στην ψηφιακή εποχή και η συμβολή της στη γνώση και στον πολιτισμό: η περίπτωση του ΑΠΘ](#) [Μεταπτυχιακή διατριβή]. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Κοσέογλου, Ε., Ζαπουνίδου, Σ., Αγορογιάννη, Ξ., Πετρίδης, Θ., Ξενίδου-Δέρβου, Κ., & Αλεξανδρίδου, Σ. (2008). [Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη ΑΠΘ 1998-2008: εξέλιξη - αξιολόγηση](#). Σε: 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα, 24-26 Σεπτεμβρίου.
- Μπαμπατζιμόπουλος, Χ., Ξενίδου-Δέρβου, Κ., Χατζηαντωνίου, Τ., Κοσέογλου, Ε., & Ζαπουνίδου, Σ. (2016). [Δημιουργία καινοτόμων υπηρεσιών ψηφιακής βιβλιοθήκης του ΑΠΘ](#). *HealJournal*, 2(2), 7-20.

Περίληψη

Η βιβλιοθήκη είναι πάντα συνυφασμένη στη συνείδηση του κοινού της ως ένας φυσικός χώρος με βιβλία, χώρο μελέτης και νησίδες υπολογιστών. Η πρόσφατη πανδημία και το lockdown ανάγκασε τη Βιβλιοθήκη ΑΠΘ να σταματήσει άμεσα οποιαδήποτε δραστηριότητα με φυσική παρουσία. Τα βιβλία έμειναν στα ράφια, οι θέσεις μελέτης έμειναν κενές. Η Βιβλιοθήκη ΑΠΘ δε βρέθηκε απροετοίμαστη σε αυτήν την πρωτόγνωρη κατάσταση. Οι ερευνητικές και εκπαιδευτικές ανάγκες της ακαδημαϊκής κοινότητας του ΑΠΘ μπόρεσαν να εξυπηρετηθούν και χάρη στην ισχυρή υποδομή για εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση που έχει αναπτύξει η Βιβλιοθήκη ΑΠΘ τα τελευταία 25 χρόνια: ηλεκτρονικές πηγές, ψηφιοποιημένο υλικό ανοικτής πρόσβασης, ηλεκτρονικά μαθήματα, ηλεκτρονική επικοινωνία & ηλεκτρονικές υπηρεσίες, online οδηγίες & εκπαιδευτικό υλικό, εργαλεία αναζήτησης, δικτυακός τόπος και παρουσία στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης.

Πέρα από τη στήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας μέσω των ηλεκτρονικών μαθημάτων, προέκυψε η ανάγκη για βιβλιογραφική κάλυψη των μαθημάτων και της ερευνητικής διαδικασίας με περισσότερο ηλεκτρονικό υλικό. Σε αυτό το πλαίσιο ο δικτυακός τόπος έγινε ο ψηφιακός χώρος επίσκεψης και εξυπηρέτησης των χρηστών με ενημερώσεις και ηλεκτρονικό υλικό. Ο φυσικός χώρος έδωσε τη θέση του σε ένα ψηφιακό περιβάλλον και οι απαιτήσεις για πληροφόρηση αυξήθηκαν κατακόρυφα.

Η παρουσίαση αυτή αναδεικνύει το ρόλο του δικτυακού τόπου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης της Βιβλιοθήκης ΑΠΘ την περίοδο της πανδημίας. Εστιάζει στην στρατηγική που ακολουθήθηκε για την ενημέρωση της ακαδημαϊκής κοινότητας του ΑΠΘ. Επικεντρώνει στις ομάδες-στόχους και στα σενάρια χρήσης από αυτές των πηγών και υπηρεσιών που προσφέρουν η Βιβλιοθήκη ΑΠΘ και ο Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Λέξεις-κλειδιά: δικτυακός τόπος, ηλεκτρονικές πηγές, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, κοινωνικά μέσα δικτύωσης, πανδημία

The role of the Aristotle University of Thessaloniki Library website and social media during the covid-19 pandemic

Sofia Zapounidou, Eleftheria Koseoglou

Aristotle University of Thessaloniki, Library & Information Centre, Central Library, Library website team, libraryweb@lib.auth.gr

Abstract

The library is always intertwined in the consciousness of its users as a physical place with books, study spaces and computers. The recent pandemic and lockdown forced the AUTH Library to abruptly postpone all its onsite services. The books remained on the shelves and all study spaces became empty. The AUTH Library proved to be prepared despite the unprecedented situation. All educational and research activities of the Aristotle University of Thessaloniki were served thanks to the sound infrastructure that the AUTH Library builds for the last 25 years: electronic sources, open access digital material, electronic courses, online communication and reference services, online services, online guides and educational material, search tools, website and social media presence.

Beyond the everyday educational process supported by the AUTH Library electronic courses team, the need for more electronic sources to the bibliographic support of online lectures and research emerged. In this context, the library website became the digital place that users visited to be informed and to discover more electronic material. The Library as a natural space has been temporarily replaced by the digital space, while at the same time online demands were significantly grown.

This presentation highlights the role of the AUTH Library's website and social media accounts during the pandemic. It emphasizes on the strategy that the library website team implemented to inform the AUTH community during the lockdown. It focuses on the target groups and on the use case scenarios implemented by the target groups to access AUTH Library and HEAL-Link sources and services.

Keywords: Covid-19, electronic services, electronic sources, library website, social media