



ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ  
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

# ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

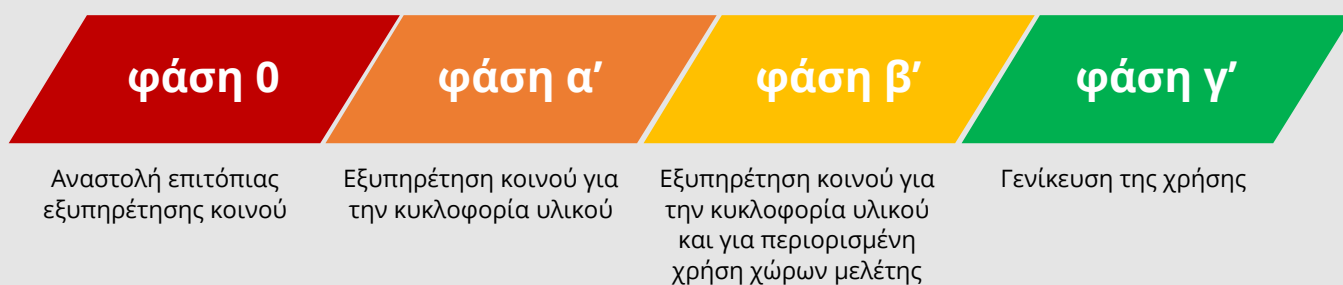
Το παρόν αποτελεί την πρόταση του Συνδέσμου Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ([www.heal-link.gr](http://www.heal-link.gr)) για το πρωτόκολλο εξυπηρέτησης κοινού Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Στην περίοδο της πανδημίας, οι Βιβλιοθήκες ανέστειλαν την επιτόπια εξυπηρέτηση του κοινού, αλλά οι συσσωρευμένες ανάγκες και η προώθηση λοιπών ακαδημαϊκών θεμάτων απαιτούν την εφαρμογή ενός ασφαλούς πρωτοκόλλου εξυπηρέτησης και λειτουργίας των κτιριακών εγκαταστάσεων των Βιβλιοθηκών.

Βάση του σχεδίου είναι η διεθνής εμπειρία των Βιβλιοθηκών και η σχετική βιβλιογραφία. Πρώτιστη μέριμνα είναι η υγεία του κοινού και του προσωπικού των Βιβλιοθηκών και η μείωση της έκθεσης σε κινδύνους. Στη βάση αυτής της μέριμνας, ο ΣΕΑΒ προσπαθεί να βρει την απαραίτητη ισορροπία που επιτρέπει να εξυπηρετηθούν οι πληροφοριακές ανάγκες κάθε πανεπιστημιακής κοινότητας.

Τα μέτρα έχουν κύριο άξονα την αξιοποίηση του χώρου και του χρόνου για την αποστασιοποίηση προσώπων και αντικειμένων, αλλά και τη διαρκή εφαρμογή των μέτρων του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) για την υγιεινή και καθαριότητα. Πολλά εκ των μέτρων αυτών βασίζονται σε κοινές οδηγίες για ενάμιση-δύο μέτρα (1,5 - 2 μ.) χωρικής απόστασης και για τρεις ημέρες (72 ώρες) χρονικής απομόνωσης του πληροφοριακού υλικού. Οι οδηγίες αυτές θα πρέπει να επικουρούνται από την ελαστικοποίηση του εσωτερικού κανονισμού των Βιβλιοθηκών για την καλύτερη εξυπηρέτηση κάθε κοινότητας.

Το προτεινόμενο πρωτόκολλο περιλαμβάνει τρεις φάσεις επαναλειτουργίας, οι οποίες ενεργοποιούνται ύστερα από απόφαση του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων και του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας.

Κάθε Ίδρυμα υλοποιεί τα μέτρα κάθε φάσης, λαμβάνοντας υπόψη τα μέτρα ατομικής προστασίας που ισχύουν σε εθνική εμβέλεια, τα μέτρα προστασίας που έχουν ληφθεί σε ιδρυματικό επίπεδο και τις συνθήκες λειτουργίας κάθε ξεχωριστής κτιριακής εγκατάστασης βιβλιοθήκης. Η υλοποίηση των συνθηκών ασφαλούς λειτουργίας των εγκαταστάσεων των βιβλιοθηκών γίνεται με δαπάνες που βαρύνουν το κάθε Ίδρυμα.



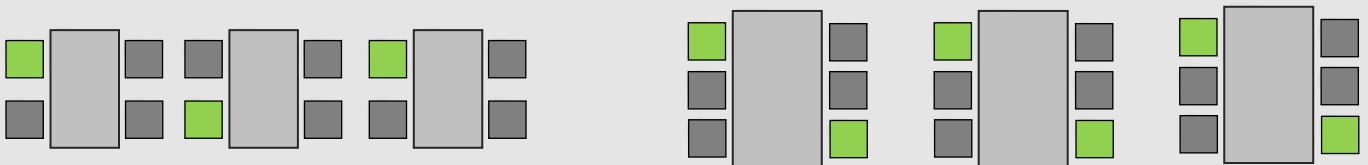
## Φάση α' – Εξυπηρέτηση κοινού για ανάγκες κυκλοφορίας υλικού

- Η φάση αυτή προβλέπει το άνοιγμα των Βιβλιοθηκών με περιορισμένο ωράριο λειτουργίας και μόνο για την κυκλοφορία (δανεισμός και επιστροφή) πληροφοριακού υλικού. Οι Βιβλιοθήκες συνεχίζουν να εξυπηρετούν με ηλεκτρονικά μέσα και προσπαθούν να ικανοποιούν όσο το δυνατόν περισσότερα αιτήματα απομακρυσμένα.
- Το ωράριο εξυπηρέτησης του κοινού γι' αυτές τις συναλλαγές καθορίζεται κατά την κρίση των Ιδρυμάτων μετά από σχετική εισήγηση των Διευθύνσεων Βιβλιοθηκών τους, ανάλογα με το διαθέσιμο δυναμικό, τη χωροταξική τους θέση, τις ισχύουσες πολιτικές, κλπ. Το ωράριο θα πρέπει να γνωστοποιηθεί στο κοινό μέσα από κάθε πρόσφορο μέσο, π.χ. από τον δικτυακό τους τόπο, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αν χρησιμοποιούν, με σταθερή (pinned) ανάρτηση, κλπ.
- Δεν επιτρέπεται η παραμονή των χρηστών, παρά μόνο η επίσκεψή τους ως κάποιον χώρο εισόδου. Σε περιπτώσεις που απαιτείται, μεταφέρεται εξοπλισμός και δημιουργείται γραφείο εξυπηρέτησης εγγύτερα στην είσοδο.
- Όπου είναι δυνατόν, οι χρήστες εισέρχονται από μια πόρτα και εξέρχονται από άλλη, αποφεύγοντας με κάθε τρόπο οδούς δύο κατευθύνσεων. Οι εξωτερικές πόρτες παραμένουν ανοικτές, εφόσον το επιτρέπει ο καιρός και η ασφάλεια του κτιρίου, ώστε να αποφεύγεται η μη αναγκαία χρήση των χειρολαβών.
- Οι χρήστες εισέρχονται και ακολουθούν σχετική σήμανση (π.χ. στο δάπεδο) για να τηρούν τις μεταξύ τους αποστάσεις. Οι Βιβλιοθήκες οφείλουν να σημειώσουν τα σημεία αναμονής, ώστε να διευκολύνουν τους χρήστες τους να τηρούν την απόσταση των δύο μέτρων.
- Οι χρήστες μπορούν να αιτούνται βιβλία για δανεισμό μέσα από προσβάσιμους μηχανισμούς, π.χ. τηλεφωνικά ή μέσω φόρμας, κατά την κρίση των Βιβλιοθηκών. Προσέρχονται στη Βιβλιοθήκη μόνο όταν λάβουν απαντητικό μήνυμα ότι το βιβλίο είναι έτοιμο προς παράδοση, ώστε να αποφεύγονται περιττές μετακινήσεις. Τα βιβλία συγκεντρώνονται στο γραφείο της εισόδου όπου συστήνεται να ταξινομούνται ανά ημέρα αιτήματος και κατόπιν αλφαβητικά με το όνομα του μέλους.
- Όπου δεν είναι δυνατή η μονοδρόμηση των επισκέψεων, τότε το προσωπικό της Βιβλιοθήκης ορίζει –κατά την ενημέρωση του μέλους– τον χρόνο, τον τόπο και τον τρόπο του δανεισμού/επιστροφής (ραντεβού).
- Τα βιβλία δανείζονται άμεσα, εφόσον είναι ήδη εντός του κτιρίου. Εάν ένα βιβλίο έχει επιστραφεί μετά το άνοιγμα της Βιβλιοθήκης, τότε δανείζεται εφόσον έχει περάσει ο απαιτούμενος χρόνος από την ημερομηνία επιστροφής. Εάν ένα μέλος ζητήσει να δανειστεί βιβλίο που δεν έχει απομονωθεί με τον δέοντα τρόπο (βλ. παρακάτω), τότε ο χρήστης ενημερώνεται με απαντητικό μήνυμα ότι δεν μπορεί να το παραλάβει πριν περάσει ο απαιτούμενος χρόνος.
- Φοιτητές που υποχρεούνται να επιστρέψουν συγγράμματα «Ευδόξου» επικοινωνούν με τη Βιβλιοθήκη μέσα από προσβάσιμους μηχανισμούς, π.χ. τηλεφωνικά ή μέσω φόρμας, κατά την κρίση των βιβλιοθηκών. Αποδεικτικά παραλαβής κοινοποιούνται με email, αφού βέβαια πρώτα επιστραφούν τα συγγράμματα.
- Όλα τα βιβλία που επιστρέφουν παραμένουν σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο απομόνωσης. Ο χώρος αυτός θα πρέπει να αερίζεται και φωτίζεται επαρκώς.
- Ο χρόνος απομόνωσης ποικίλει, αλλά η γενική οδηγία είναι πως βιβλία με χάρτινο εξώφυλλο θα πρέπει να παραμένουν έως 72 ώρες (τρεις ημέρες), ενώ βιβλία ή άλλης μορφής τεκμήρια, όπως ενδεικτικά CD, με πλαστικοποιημένα μέρη έως και 240 ώρες (δέκα ημέρες). Για να επιστευσθεί ο χρόνος απομόνωσης των τεκμηρίων με πλαστικά μέρη, αυτά μπορούν να καθαρίζονται προσεκτικά με υγρό πανί και διάλυμα αιθανόλης και ισοπροπυλικής αλκοόλης και στη συνέχεια να παραμένουν 72 ώρες στην απομόνωση. Τα βιβλία μπορούν να παραμένουν σε ένα ή περισσότερα τροχήλατα ράφια ανά ημέρα επιστροφής. Εάν δεν είναι διαθέσιμα τροχήλατα ράφια, τότε σε ένα έπιπλο βιβλιοθήκης σημειώνονται τα ράφια για τα οποία αναγνωρίζεται η ημερομηνία επιστροφής και μπορεί να υπολογιστεί ο χρόνος επαναταξιθετησής τους.

- Είναι στην κρίση των Βιβλιοθηκών εάν θα εξυπηρετήσουν μέλη με ταχυμεταφορές και σε ποια έκταση, όπως, χάριν παραδείγματος, μόνο για τους εκτός έδρας, μόνο για τις επιστροφές, τα ΑΜΕΑ, κλπ. Σε κάθε περίπτωση, οι Βιβλιοθήκες οφείλουν να απομονώνουν χρονικά τα βιβλία που επιστρέφουν με ταχυμεταφορές.
- Μέλη της Βιβλιοθήκης που θέλουν να παραλάβουν ή να επιστρέψουν υλικό διαδανεισμού προσέρχονται επίσης τις ώρες εξυπηρέτησης κοινού. Ενθαρρύνεται η προ-συνεννόηση με το αρμόδιο προσωπικό για να βεβαιωθεί ότι το υλικό είναι έτοιμο προς παραλαβή.
- Οι Βιβλιοθήκες επιμηκύνουν τα διαστήματα δανεισμού και διαδανεισμού μέσω ταχυμεταφορών προκειμένου να απορροφάται οποιοδήποτε διάστημα καθυστέρησης κατά τη μεταφορά του τεκμηρίου.
- Οι Βιβλιοθήκες διερευνούν τους διαθέσιμους τρόπους εξυπηρέτησης ΑΜΕΑ, όπως για παράδειγμα την αποστολή βιβλιογραφίας με ταχυμεταφορές, τον δανεισμό υλικού από αντιπρόσωπο του μέλους ΜΕΑ, κλπ.
- Υποψήφιοι διδάκτορες, μεταπτυχιακοί φοιτητές ή άλλοι που υποχρεούνται από τον Εσωτερικό Κανονισμό κάθε Ιδρύματος να παραδώσουν το έντυπο εργασίας τους, μπορούν να επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη κατά το τροποποιημένο ωράριο. Η λήψη βεβαίωσης κατάθεσης γίνεται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή μέσω εσωτερικών διαδικασιών, ενώ οι Βιβλιοθήκες επικοινωνούν υπηρεσιακά με τις Γραμματείες των Τμημάτων. Προτείνεται η υλοποίηση ως υποχρεωτικής της κατάθεσης εργασιών σε ηλεκτρονική μορφή, με παράλληλη κατάργηση της κατάθεσης του έντυπου αντιγράφου, όπου αυτό είναι δυνατό. Κάθε Βιβλιοθήκη είναι υπεύθυνη να καθορίσει τη σχετική διαδικασία υποβολής με μέσα όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, την αυτο-απόθεση στο Ιδρυματικό Αποθετήριο κοκ.

## Φάση β' - Ενδιάμεση χρήση υποδομών

- Η φάση αυτή προβλέπει την εφαρμογή των παραπάνω και παράλληλα τη σταδιακή χρήση υποδομών για μελέτη. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της Βιβλιοθήκης, ανάλογα τις κτιριακές της εγκαταστάσεις, το διαθέσιμο προσωπικό και τον εσωτερικό κανονισμό, να λειτουργεί σε καθεστώς κλειστών βιβλιοστασιών ή όχι.
- Εάν επιτραπεί από τις αρχές, τότε δίνονται προς χρήση συγκεκριμένοι, ελεγχόμενοι χώροι. Ο συνολικός αριθμός των ατόμων που μπορούν να εισέλθουν και να μελετήσουν στη Βιβλιοθήκη ορίζεται με βάση τις διαθέσιμες θέσεις μελέτης που εξασφαλίζουν την απόσταση μεταξύ των χρηστών (1,5 - 2 μέτρα).
- Σε κάθε γραφείο αναγνωστηρίου θα υπάρχει μία θέση ανάγνωσης στα γραφεία τεσσάρων θέσεων και δύο σε αυτά των έξι θέσεων. Η επιλογή γίνεται με όσες θέσεις είναι στη διαγώνιο του γραφείου.
- Το ωράριο λειτουργίας θα είναι επίσης μειωμένο και αναλόγως της υγειονομικής κατάστασης και των μέτρων, θα διευρύνεται σταδιακά. Σε κάθε περίπτωση, του καθημερινού ανοίγματος θα πρέπει να προηγείται επαρκής χρόνος για τον καθαρισμό των γραφείων μελέτης και τον αερισμό των χώρων.
- Όλες οι μετακινήσεις σε διαφορετικούς ορόφους γίνονται με κλιμακοστάσια, ενώ η χρήση ανελκυστήρων γίνεται μόνο για όσους έχουν κινητικά προβλήματα.
- Δεν επιτρέπεται η χρήση των φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων και υπολογιστικών κέντρων, αιθουσών και εργαστηρίων Η/Υ.
- Σε κάθε όροφο θα πρέπει να υπάρχουν αντισηπτικά, ενώ στις τουαλέτες να έχει επικολληθεί δελτίο οδηγίων πλύσης των χεριών. Σε κτίρια με πολλές τουαλέτες θα πρέπει να λειτουργούν σε ένα μόνο σημείο και να καθαρίζονται τακτικά εντός της ημέρας.



Παραδείγματα επιλογής θέσεων μελέτης σε γραφεία με τέσσερις και σε γραφεία με έξι θέσεις εργασίας.

## Φάση γ' - Γενίκευση της χρήσης των Βιβλιοθηκών

- Η φάση αυτή προβλέπει την περαιτέρω γενίκευση της χρήσης των υποδομών των Βιβλιοθηκών. Τα μέτρα της τρίτης φάσης θα εξειδικευτούν σε επόμενο χρόνο.

## Γενικές αρχές για τις Βιβλιοθήκες

- Οι χώροι των Βιβλιοθηκών θα πρέπει να αερίζονται από την έναρξη του ωραρίου έως τουλάχιστον τις 10 π.μ., ενώ αν ο καιρός το επιτρέπει, αυτό μπορεί να γίνεται περισσότερη ώρα.
- Το κτίριο κάθε βιβλιοθήκης –σε κάθε στάδιο– θα πρέπει να καθαρίζεται επισταμένα και προσεκτικά.
- Συνιστάται τα βιβλία να μην απολυμαίνονται με αντισηπτικό ή άλλο διάλυμα, εκτός εκείνων που έχουν πλαστικά μέρη με τον τρόπο που έχει αναφερθεί.
- Σε κάθε Βιβλιοθήκη θα πρέπει να υπάρχει επαρκής αριθμός μηχανισμών ψέκασης με έτοιμο διάλυμα χλωρίνης, σύμφωνα με τις οδηγίες του ΕΟΔΥ, για χρήση από το προσωπικό και για την απολύμανση του δικού του χώρου εργασίας.
- Σε κάθε γραφείο θα πρέπει να υπάρχει αντισηπτικό διάλυμα. Οι οδηγίες καθαριότητας των χεριών παραμένουν σε ισχύ στο ακέραιο.
- Όπου κρίνεται απαραίτητο τοποθετούνται προστατευτικά πετάσματα από υαλοπίνακες ή άλλο κατάλληλο υλικό (το μέτρο κρίνεται απαραίτητο ειδικά για τα γραφεία και τους πάγκους εξυπηρέτησης του κοινού).
- Το προσωπικό που έχει να αναφέρει ιατρικό περιστατικό σχετικό με τον κορωνοϊό, συμβουλεύεται τον/την Ιατρό Εργασίας ή τον/ην προσωπικό/ή του ιατρό και ενημερώνει για τυχόν ανάγκη παραμονής στο σπίτι. Επικοινωνεί επίσης με την αρμόδια Υπηρεσία Διοικητικού για τα θέματα αδειών.
- Οι πόρτες των γραφείων παραμένουν ανοικτές, ώστε να περιορίζονται οι επαφές με τις χειρολαβές. Το προσωπικό καθαριότητας δίνει βάση στις επιφάνειες εργασίας και στις χειρολαβές των εισόδων.
- Το προσωπικό εξοπλίζεται με βαμβακερές, επαναχρησιμοποιήσιμες μάσκες και γάντια μιας χρήσης. Η χρήση των υλικών αυτών δεν είναι υποχρεωτική στα γραφεία του προσωπικού, αλλά είναι υποχρεωτική για όσους στελεχώνουν το γραφείο εξυπηρέτησης και έρχονται σε επαφή με το κοινό, αλλά και για όσους επαναταξιθετούν βιβλία στα ράφια.
- Τα γραφεία του προσωπικού θα πρέπει να είναι σε απόσταση τουλάχιστον δύο μέτρων. Όπου δεν είναι δυνατή η τήρηση αυτής της απόστασης, τότε ένα μέλος από το προσωπικό μετακινείται σε άλλη θέση εργασίας ή τροποποιείται το ωράριο εργασίας του.

## Γενικές οδηγίες προς το κοινό

- Ζητούμε από τα μέλη μας να μην επισκέπτονται τη Βιβλιοθήκη εάν υπάρχει οποιοδήποτε σχετικό σύμπτωμα και μέσω τηλεφωνικής ή ψηφιακά υποστηριζόμενης επικοινωνίας να αναζητούν με το προσωπικό μας εναλλακτικές λύσεις.
- Ζητούμε από τα μέλη μας κατά την επίσκεψή τους στο κτίριο να τηρούν τα ατομικά μέτρα υγιεινής που συστήνονται από τον ΕΟΔΥ και να ακολουθούν τις συστάσεις του προσωπικού.
- Όλες οι ρυθμίσεις λειτουργίας και εξυπηρέτησης κοινού αναρτώνται στον δικτυακό τόπο της Βιβλιοθήκης και στην είσοδο του κτιρίου της επικολλάται έντυπο ενημέρωσης.
- Δεν μπορεί να γίνει καμία εξαίρεση για οποιοδήποτε από τους παραπάνω κανόνες για οποιονδήποτε και με οποιαδήποτε αιτιολογία.
- Δεν ικανοποιούνται αιτήματα δέσμευσης χώρων, π.χ. για τη διοργάνωση εκδηλώσεων.

# Πηγές

- ΕΟΔΥ (2020). Λοίμωξη από το νέο κορωνοϊό Covid-19 – Οδηγίες προφύλαξης για το κοινό. Διαθέσιμο από: <https://eody.gov.gr/loi-moxi-apo-to-neo-koronoio-covid-19-odigies-profylaxis-gia-to-koino/>.
- ΕΟΔΥ (2020). Οδηγίες σχετικά με τα μετρά πρόληψης κατά της διασποράς λοίμωξης από το νέο κοροναϊό 2019-ncov στις σχολικές μονάδες και φορείς που προσφέρουν εκπαιδευτικές υπηρεσίες. Διαθέσιμο από: <https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2020/02/odigies-prolipsis-stis-scholikes-monades.pdf>.
- ΕΟΔΥ (2020). Υγιεινή των χεριών – Πληροφορίες για το κοινό. Διαθέσιμο από: <https://eody.gov.gr/mikroviaki-antochi-kai-loimoxeis-poy-syndeontai-me-choroys-parochis-ygeias/exonosokomeiako-perivallon-koinotita/ygieini-ton-cherion-plirofories-gia-to-koino/>.
- Εγκύκλιος Υπουργείου Εσωτερικών Αρ. Πρ. 9246 (29.04.2020) Πρόσθετα μέτρα και ρυθμίσεις για την αντιμετώπιση της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού. Διαθέσιμο από: <https://www.ypes.gr/wp-content/uploads/2020/04/eggr9246-29042020.pdf>.
- Neeltje van Doremalen et al., Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1. New England Journal of Medicine, 17 Mar. 2020. Διαθέσιμο από <https://doi.org/10.1056/NEJMc2004973>
- Northeast Document Conservation Center (NEDCC). Emergency Management - 3.5 Disinfecting Books and Other Collection. Διαθέσιμο από: <https://www.nedcc.org/free-resources/preservation-leaflets/3.-emergency-management/3.5-disinfecting-books>
- EBLIDA Newsletter - No. 6. Guidelines on access policies, personnel security, social distancing and sanitation of collections, April 2020. Διαθέσιμο από: <https://mailchi.mp/75d312f57c24/eblida-newsletter-4155369?e=cf0fcc37d0>
- L'ABF, L'ABD, L'ADBGV, Bibliopat & L'Acim (2020). Biblio Covid. Site ressource pour accompagner le déconfinement en bibliothèque (2020). Διαθέσιμο από: <http://www.biblio-covid.fr/>
- IFLA (2020). COVID-19 and the Global Library Field. Διαθέσιμο από: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#reopening>