

## Πολιτική Χρήσης & Διαχείρισης Υπηρεσίας Απομακρυσμένης Εξυπηρέτησης

Η Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας (εφεξής Βιβλιοθήκη) αναγνωρίζοντας την ανάγκη των ερευνητών για έγκυρη, άμεση, τεκμηριωμένη και ποιοτική πληροφοριακή εξυπηρέτηση, χωρίς φυσικούς και λειτουργικούς περιορισμούς, προσφέρει τις υπηρεσίες της απομακρυσμένα, εκμεταλλευόμενη τις διαθέσιμες ψηφιακές τεχνολογίες, με σύγχρονες εφαρμογές και εργαλεία. Με αυτό τον τρόπο, επιτυγχάνει την αδιάκοπη εξυπηρέτηση των χρηστών της με ανέξοδο, εύχρηστο και φιλικό τρόπο.

### Σκοπός

Σκοπός της πολιτικής είναι ο σαφής προσδιορισμός των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των αιτούντων απομακρυσμένης εξυπηρέτησης, αλλά και του προσωπικού της Βιβλιοθήκης, προκειμένου να διασφαλίζεται η δίκαιη, λογική και ισότιμη παροχή πληροφοριακής εξυπηρέτησης.

### Ποιους αφορά η πολιτική

Η πολιτική απομακρυσμένης εξυπηρέτησης αφορά τόσο στο προσωπικό της Βιβλιοθήκης που καλείται να εξυπηρετήσει τα πληροφοριακά αιτήματα των χρηστών της, όσο και στους αιτούντες (εφεξής Χρήστες) για απομακρυσμένη παροχή βοήθειας, ενημέρωσης, εκπαίδευσης και καθοδήγησης από τη Βιβλιοθήκη στα θέματα που καλύπτουν οι συλλογές της, ανεξαρτήτως εάν είναι εγγεγραμμένα μέλη της ή όχι.

### Ορισμός

Σύμφωνα με την ALA<sup>1</sup> (2017), απομακρυσμένη πληροφοριακή εξυπηρέτηση είναι η πληροφοριακή εξυπηρέτηση που ξεκινάει από τη μεριά των χρηστών μιας βιβλιοθήκης με τη χρήση τεχνολογικών μέσων, προκειμένου να επικοινωνήσουν με το προσωπικό της χωρίς να είναι οι ίδιοι παρόντες στο φυσικό της χώρο. Τα κανάλια επικοινωνίας που

---

<sup>1</sup> ALA (2017). [Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services](#)

χρησιμοποιούνται συνήθως συμπεριλαμβάνουν το chat, την τηλεδιάσκεψη, την τεχνολογία Voice-over-IP (VOIP), το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και τα γραπτά μηνύματα.

Αποτελεί την προέκταση της δια ζώσης πληροφοριακής εξυπηρέτησης και στόχος της είναι η διευκόλυνση των χρηστών της βιβλιοθήκης στην απόκτηση της αιτούμενης πληροφόρησης, διατηρώντας ταυτόχρονα υψηλό το επίπεδο ποιότητας.

### **Ποιος μπορεί να χρησιμοποιήσει την Απομακρυσμένη Εξυπηρέτηση;**

Η απομακρυσμένη εξυπηρέτηση απευθύνεται σε κάθε ενδιαφερόμενο/η που επιθυμεί να ενημερωθεί για τις πηγές, τις συλλογές, τις υπηρεσίες, αλλά και τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης, προκειμένου να κάνει χρήση αυτών.

### **Πολιτική Χρήσης της υπηρεσίας Απομακρυσμένης Εξυπηρέτησης**

Οι ερευνητικές, εκπαιδευτικές, διδακτικές και ενημερωτικές ανάγκες των χρηστών της ΒΚΠ εξυπηρετούνται με τρεις (3) τρόπους απομακρυσμένης εξυπηρέτησης:

1. e-ρώτηση: μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής ερωτημάτων
2. myLIBRARYlive: μέσω πλατφόρμας σύγχρονης τηλεδιάσκεψης, έπειτα από προγραμματισμένο ραντεβού
3. Τηλεφωνικώς και με Άμεσα Μηνύματα (Instant Messaging -IM)–Chat

Ανάλογα με τον τρόπο απομακρυσμένης εξυπηρέτησης και κατά περίπτωση, όλοι οι χρήστες θα πρέπει να ακολουθούν τα παρακάτω:

#### **1. e-ρώτηση:**

*Σε ότι αφορά στις Ερωτήσεις που υποβάλλονται:*

- Οι ερωτήσεις υποβάλλονται στην ηλεκτρονική φόρμα υποβολής ερωτημάτων.
- Οι ερωτήσεις που θέτουν οι χρήστες θα πρέπει να είναι σύντομες, συγκεκριμένες και να αφορούν πληροφορίες για τη Βιβλιοθήκη, τις υπηρεσίες της, καθώς και πληροφορίες που μπορούν να εντοπιστούν στις πηγές πληροφόρησής της.
- Ο αριθμός των ερωτήσεων ανά άτομο περιορίζεται σε 2 ανά ημέρα.
- Οι ερωτήσεις μπορούν να υποβάλλονται 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.

*Σε ότι αφορά στις Απαντήσεις που λαμβάνονται:*

- Το προσωπικό που απαρτίζει το Πληροφοριακό Τμήμα είναι το αρμόδιο για την εξυπηρέτηση των ερωτημάτων μέσω της e-ρώτησης, ένας εκ των οποίων αποτελεί και τον διαχειριστή του συστήματος.

- Μέσω των απαντήσεων, οι χρήστες θα λαμβάνουν βοήθεια στον εντοπισμό πληροφοριών (έντυπων και ηλεκτρονικών) για κάποιο θέμα και στο σχεδιασμό έρευνας.
- Οι απαντήσεις είναι σύντομες και τεκμηριωμένες και έχουν τη μορφή καθοδήγησης και συμβουλής στη βιβλιογραφική έρευνα.
- Στις απαντήσεις δεν διακινείται υλικό (π.χ. ηλεκτρονικά άρθρα, κλαδικές μελέτες). Για τον συγκεκριμένο σκοπό, και εφόσον δεν μπορεί ο χρήστης να έχει απομακρυσμένη πρόσβαση σε αυτό, προτείνεται η χρήση της υπηρεσίας του Διαδανεισμού.
- Οι χρήστες λαμβάνουν απάντηση στο ερώτημά τους, το συντομότερο δυνατόν, ανάλογα με τη συνθετότητα του ερωτήματός τους. Το μέγιστο χρονικό διάστημα δεν μπορεί να ξεπερνάει τη μία εβδομάδα. Η υπηρεσία δεν παρέχεται σε ώρες και περιόδους κατά τις οποίες η Βιβλιοθήκη παραμένει κλειστή (π.χ. Σαββατοκύριακα, θερινή περίοδο, αργίες).
- Σε περίπτωση που απαιτείται η συνεργασία μεταξύ των λοιπών τμημάτων της ΒΚΠ, το προσωπικό του Πληροφοριακού Τμήματος επικοινωνεί μαζί τους, προκειμένου να εξυπηρετηθεί από κοινού το ερώτημα.
- Σε κάθε περίπτωση, η ΒΚΠ φροντίζει να υπάρχει πάντα διαθέσιμο προσωπικό ώστε να παραμείνει σταθερή η υψηλή ποιότητα της εξυπηρέτησης.

## 2. myLIBRARYlive:

- Το προσωπικό όλης της Βιβλιοθήκης είναι αρμόδιο για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων για προγραμματισμένο ραντεβού.
- Η υπηρεσία αφορά 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 υπηρεσία δεν αφορά στην εξυπηρέτηση κατευθυντηρίων ερωτημάτων που αφορούν στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης (π.χ. ωράριο λειτουργίας, ερωτήσεις τηλεφωνικού καταλόγου). Σε τέτοια περίπτωση, οι χρήστες προτείνεται να αναζητήσουν τις πληροφορίες στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης ή να χρησιμοποιήσουν έναν από τους εναλλακτικούς τρόπους απομακρυσμένης εξυπηρέτησης, π.χ. Τηλεφωνικώς/Instant Messaging-IM/Chat ή e-ρώτηση.
- Για τη χρήση της υπηρεσίας απαιτείται η πρότερη συμπλήρωση της [Αίτησης για Προγραμματισμένο Ραντεβού](#).
- Στην Αίτηση ο χρήστης επιλέγει την ημέρα και ώρα των διαθέσιμων ραντεβού. Δεν υπάρχει η δυνατότητα να προτείνεται εναλλακτική ώρα και ημέρα ραντεβού.
- Στην Αίτηση ο χρήστης περιγράφει με σύντομο, περιεκτικό και σαφή τρόπο το θέμα για το οποίο αιτείται της καθοδήγησης/εκπαίδευσης.
- Με την ολοκληρωμένη υποβολή του Αιτήματος, ο χρήστης λαμβάνει ενημερωτικό email με όλες τις πληροφορίες της αίτησής του, και στη συνέχεια τον σύνδεσμο για τη συμμετοχή στη τηλεδιάσκεψη.
- Ο χρήστης μπορεί να αλλάξει ή να ακυρώσει το προγραμματισμένο ραντεβού του μέχρι 24 ώρες πριν την έναρξή του.

- Η χρονική διάρκεια του προγραμματισμένου ραντεβού δεν μπορεί να ξεπερνά τα είκοσι (20) λεπτά. Σε περίπτωση που δεν επαρκέσει ο χρόνος, οι χρήστες μπορούν είτε να προγραμματίσουν νέο ραντεβού, είτε να επιλέξουν κάποιον από τους εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης.
- Η υπηρεσία δεν παρέχεται σε ώρες και περιόδους κατά τις οποίες η ΒΚΠ παραμένει κλειστή (π.χ. Σαββατοκύριακα, θερινή περίοδο, αργίες).
- Οι συναντήσεις πραγματοποιούνται με τη χρήση μιας διαδεδομένης πλατφόρμας σύγχρονης τηλεδιάσκεψης (π.χ. Zoom).
- Καταγραφή της τηλεδιάσκεψης μπορεί να γίνει μόνο με τη σύμφωνη γνώμη και των δύο μερών και οι χρήστες διατηρούν το δικαίωμα να κρατούν την κάμερά τους κλειστή.
- Τηρείται το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων για όλες τις υπηρεσίες της εφαρμογής του προγραμματισμένου ραντεβού (Βάσει του Γενικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρώπης της 27-4-2016), όπως αναφέρεται στην υπ' αριθμ. [8/3.12.2020 συνεδρίαση](#) του Πρυτανικού Συμβουλίου του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.
- Για περισσότερες πληροφορίες που αφορούν στη χρήση της εφαρμογής για Αίτηση Προγραμματισμένου Ραντεβού παρακαλούμε ενημερωθείτε από τον σχετικό Οδηγό.

### **3. Τηλεφωνικώς & με Άμεσα Μηνύματα (IM) - Chat**

#### **A) Τηλεφωνικώς**

- Οι χρήστες μπορούν να ενημερώνονται για τα τηλέφωνα των τμημάτων και του προσωπικού της Βιβλιοθήκης από τον Τηλεφωνικό Κατάλογο που υπάρχει αναρτημένος στην επίσημη ιστοσελίδα της.
- Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης είναι διαθέσιμο τις ημέρες και ώρες λειτουργίας της, συνεπώς προτείνεται η πρότερη ενημέρωση των χρηστών για το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης από την επίσημη ιστοσελίδα της.
- Οι ερωτήσεις που θέτουν οι χρηστών θα πρέπει να είναι σύντομες, απλές, συγκεκριμένες και να αφορούν πληροφορίες για τη Βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες της.
- Σε περίπτωση που οι ερωτήσεις είναι πιο σύνθετες και αφορούν θέματα παρουσίασης/καθοδήγησης στην έρευνα και στη χρήση/ρύθμιση των πηγών και των εργαλείων που διαθέτει η Βιβλιοθήκη, τότε οι χρήστες προτείνεται να χρησιμοποιήσουν έναν από τους εναλλακτικούς τρόπους απομακρυσμένης εξυπηρέτησης, π.χ. e-ρώτηση ή myLIBRARYlive.

#### **B) Άμεσα Μηνύματα (IM) - Chat**

- Οι χρήστες μπορούν να επικοινωνούν με τη Βιβλιοθήκη μέσω των λογαριασμών της στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, καθώς και με τη χρήση της chat εφαρμογής της.
- Οι ερωτήσεις που θέτουν οι χρήστες θα πρέπει να είναι σύντομες, απλές, συγκεκριμένες και να αφορούν πληροφορίες για τη ΒΚΠ και τις υπηρεσίες της.

- Σε περίπτωση που οι ερωτήσεις είναι πιο σύνθετες και αφορούν θέματα παρουσίασης /καθοδήγησης στην έρευνα και στη χρήση/ρύθμιση των πηγών και των εργαλείων που διαθέτει η Βιβλιοθήκη, τότε οι χρήστες προτείνεται να χρησιμοποιήσουν έναν από τους εναλλακτικούς τρόπους απομακρυσμένης εξυπηρέτησης, π.χ. e-ρώτηση ή myLIBRARYlive.
- Οι χρήστες λαμβάνουν απάντηση στο ερώτημά τους αμέσως μόλις υπάρξει διαθέσιμος υπάλληλος που διαχειρίζεται τους λογαριασμούς της Βιβλιοθήκης, ή άμεσα εφόσον χρησιμοποιήσουν τις έτοιμες Άμεσες Ερωταπαντήσεις που έχει προετοιμάσει η Βιβλιοθήκη.
- Ειδικότερα για την υπηρεσία chat, αυτή είναι διαθέσιμη τις εργάσιμες ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 12:00 - 14:00. Η υπηρεσία δεν παρέχεται τις ώρες και τις περιόδους κατά τις οποίες η ΒΚΠ παραμένει κλειστή (π.χ. Σαββατοκύριακα, θερινή περίοδο, αργίες).
- Με την έναρξη της συνομιλίας απαιτείται ο/η υπάλληλος που αναλαμβάνει την εξυπηρέτηση να συστηθεί στον χρήστη.
- Μέσος όρος διάρκειας της συνομιλίας είναι τα 10'. Τα διαστήματα ανάμεσα στις απαντήσεις θεμιτό είναι να μην ξεπερνούν το 1' έτσι ώστε να επιβεβαιώνεται πως ο χρήστης δεν έχει αποσυνδεθεί.

#### **Κανόνες καλής συμπεριφοράς**

- Οι χρήστες οφείλουν να τηρούν τους κανόνες καλής συμπεριφοράς κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας. Συνιστάται να αποφεύγεται η χρήση άσεμνων, ρατσιστικών, συκοφαντικών, υβριστικών, προσβλητικών και απειλητικών σχολίων. Σε περίπτωση ανάρμοστης συμπεριφοράς, το προσωπικό της Βιβλιοθήκης διατηρεί το δικαίωμα λήξης της συνομιλίας, απαγόρευσης συμμετοχής στους λογαριασμούς της στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, καθώς και παραπομπής τους στα αρμόδια πειθαρχικά όργανα.
- Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης, σε συμφωνία με τις Οδηγίες Καλής Συμπεριφοράς των Επιστημόνων Παροχής Πληροφόρησης της ALA<sup>2</sup>, οφείλει να αντιμετωπίζει τους χρήστες με ισότιμο και δίκαιο τρόπο, να ακολουθεί τους κανόνες καλής συμπεριφοράς και να μην κάνει χρήση άσεμνων, υποτιμητικών, ρατσιστικών, συκοφαντικών, υβριστικών, προσβλητικών και απειλητικών σχολίων.

#### **Τρόποι προώθησης/διαφήμισης της Υπηρεσίας**

Η Βιβλιοθήκη προκειμένου να ενημερώσει το ευρύ κοινό για τη διαθεσιμότητα και τα οφέλη της υπηρεσίας προχωρεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, όπως να:

- Τοποθετήσει σε εμφανή και σημεία στην επίσημη ιστοσελίδα της ΒΚΠ το λογότυπο/ενεργό σύνδεσμο της υπηρεσίας.
- Τοποθετήσει σε εμφανή σημεία στο φυσικό χώρο της ΒΚΠ αφίσα της υπηρεσίας.

<sup>2</sup> ALA (2008). "[Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers](#)"

- Δημιουργήσει προωθητικό/διαφημιστικό υλικό (π.χ. infographic, videos).
- Αποστέλλει ενημερωτικά email σε όλες τις λίστες των μελών της Ακαδημαϊκής κοινότητας, αλλά και στους εξωτερικούς χρήστες της.
- Δημοσιεύσει αναρτήσεις σε όλους τους λογαριασμούς της στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης.
- Ενημερώνει λεκτικά το κοινό μέσω άλλων υπηρεσιών της (π.χ. στα εκπαιδευτικά σεμινάρια).

#### **Αξιολόγηση και αποτίμηση της υπηρεσίας**

- Η Βιβλιοθήκη θα προβαίνει σε τακτική αποτίμηση της υπηρεσίας με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των χρηστών, αλλά και με βάση άλλους ποιοτικούς και ποσοτικούς δείκτες.
- Τα στατιστικά στοιχεία χρήσης και αξιολόγησης της υπηρεσίας καταγράφονται και ενσωματώνονται στην ετήσια στατιστική αναφορά της Βιβλιοθήκης. Επίσης, μπορούν να αναρτηθούν στον δικτυακό τόπο της Βιβλιοθήκης.

#### **Διάρκεια ισχύος και επικαιροποίηση πολιτικής**

- Η Βιβλιοθήκη διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει την παρούσα πολιτική εφόσον κριθεί απαραίτητο και ανάλογα με τις μελλοντικές εξελίξεις της υπηρεσίας.
- Η παρούσα πολιτική θα επικαιροποιείται κάθε δύο (2) έτη.