

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια έχουν παρατηρηθεί σημαντικές αλλαγές στο περιβάλλον των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Η αυτοματοποίηση των βιβλιοθηκονομικών λειτουργιών, η εξοικείωση των χρηστών με καινούργια εργαλεία (π.χ. internet), η εποχή της πληροφορίας που διανύουμε. Οι χρήστες είναι περισσότερο πληροφορημένοι και κατ'επέκταση απαιτητικοί όσον αφορά τις ανάγκες τους και άρα απαιτείται μεγαλύτερη προσπάθεια από μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη για να μπορέσει να καλύψει αυτές τις ανάγκες.

Οι αλλαγές στην οικονομία έχουν επηρεάσει σημαντικά τις βιβλιοθήκες. Η αύξηση της τιμής του υλικού δεν αυξάνεται αναλογικά με τον προϋπολογισμό των βιβλιοθηκών και έτσι οι βιβλιοθήκες καλούνται να βρουν εναλλακτικούς τρόπους χρηματοδότησης αλλά και παροχής των υπηρεσιών τους. Οι δωρεές, η χρέωση για κάποιες υπηρεσίες, η ενίσχυση του διαδανεισμού είναι κινήσεις που οδηγούν στην διεύρυνση της πρόσβασης στο υλικό και όχι στην απόκτηση περισσότερων τεκμηρίων. Τέλος οι τεχνολογικές εξελίξεις δημιουργούν νέες ανάγκες για τις βιβλιοθήκες. Η συντήρηση του εξοπλισμού, η αναβάθμισή του και η εκπαίδευση του προσωπικού για την χρήση του είναι νέα μέτωπα τα οποία οι βιβλιοθήκες καλούνται να καλύψουν.

Όλες οι παραπάνω αλλαγές έχουν διαφοροποιήσει σημαντικά τον τρόπο προσφοράς των υπηρεσιών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών προς τους χρήστες τους. Το προσωπικό των βιβλιοθηκών είναι δέκτης και φορέας αυτών των αλλαγών. Για την σωστή διαχείριση και την ομαλή ενσωμάτωσή τους στις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης θα πρέπει να υπάρξει μια διαφορετική οργάνωση στις λειτουργίες και το προσωπικό της.

Οι απαιτήσεις των χρηστών (ταχύτητα και ευκολία) σε συνδυασμό με τον ολοένα αυξανόμενο ανταγωνισμό (εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες) δημιουργούν την ανάγκη για απλοποίηση των διαδικασιών. Η βιβλιοθήκη καλείται πλέον να λειτουργεί σαν ένας οποιοσδήποτε οργανισμός που ανταγωνίζεται στην αγορά εργασίας. Το υλικό μιας βιβλιοθήκης δεν αποτελείται πλέον μόνο από βιβλία. Οι κασέτες, τα CD, τα DVD, τα περιοδικά, τα πρακτικά συνεδρίων, τα online βιβλία και βάσεις δεδομένων προστίθενται ραγδαία στις βιβλιοθήκες και η δυνατότητα έρευνας σε ένα τόσο πολυμορφικό υλικό απαιτεί καλύτερη οργάνωση και ευχέρεια στην διαχείριση της γνώσης.

Πλέον οι βιβλιοθήκες δεν είναι μόνο ο χώρος στον οποίο βρίσκεται συγκεντρωμένη η γνώση αλλά και ο φορέας μάθησης των χρηστών για το πως να διαχειρίζονται τις πληροφοριακές τους δεξιότητες. Πως να εντοπίζουν τις κατάλληλες πληροφοριακές πηγές, να επιλέγουν τον καλύτερο τρόπο αναζήτησης και τέλος να αξιολογούν και να διαχειρίζονται τις πληροφορίες που αποκτούν.

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι ένας πολύπλοκος οργανισμός. Το υλικό όπως προαναφέρθηκε είναι πολυμορφικό και ο προϋπολογισμός δεν αυξάνεται ανάλογα με τις καθημερινές εξελίξεις. Υπάρχει παραπάνω από μια ομάδα χρηστών. Οι προπτυχιακοί φοιτητές,

οι μεταπτυχιακοί, οι καθηγητές, οι ερευνητές δεν έχουν τις ίδιες ανάγκες και προσδοκίες από την βιβλιοθήκη. Η έννοια του ανταγωνισμού έρχεται σε αντίθεση με την φύση ενός δημόσιου οργανισμού όπως είναι οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και αυτή η φύση επιβάλλει κανόνες και σταθερότητα χωρίς να αφήνει πολλά περιθώρια για πρωτοποριακές ιδέες και πειραματισμούς.

Το προσωπικό μιας βιβλιοθήκης πρέπει να είναι προνοητικό και δυναμικό και να ανταποκρίνεται στις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις. Αυτό απαιτεί ένα πρωτοποριακό και καλά οργανωμένο σύστημα διοίκησης που να είναι προσαρμόσιμο, ελαστικό, αναδιπλούμενο και ταχύρρυθμο. Οι ενέργειες του διευθυντή διοίκησης πρέπει να προσανατολίζονται στους στόχους, στους διαθέσιμους πόρους, στην οργανωτική διάρθρωση και στους εργαζόμενους.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η εργασία αυτή αποτελεί μια προσέγγιση της εφαρμογής ολικής ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Αρχικά θα επιχειρηθεί μια θεωρητική προσέγγιση της ολικής ποιότητας που θα περιλαμβάνει τους παράγοντες που επηρεάζουν και καθορίζουν της ποιότητα σε μία βιβλιοθήκη, τον τρόπο μέτρησης και αξιολόγησής της και τις προδιαγραφές ενός συστήματος ποιότητας.

Στην συνέχεια θα ακολουθήσει μια συνοπτική παρουσίαση της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΠΑΒ) που λειτουργεί στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων. Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν οι στόχοι του οργανισμού, οι δραστηριότητές του και ο τρόπος λειτουργίας του.

Θα ακολουθήσει το κύριο κομμάτι της εργασίας που αφορά στην συγκριτική μελέτη των δεικτών αποτίμησης ποιότητας που κατατίθενται στην ΜΟΠΑΒ από πέντε ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες της Ελλάδας για τα έτη 2002 και 2007. Η μελέτη αυτή θα δείξει την τάση των βιβλιοθηκών ως προς την πρόσκτηση υλικού, την παροχή υπηρεσιών, την επιμόρφωση προσωπικού και χρηστών κ.α. Θα μελετήσουμε τις προσπάθειες προσαρμογής των βιβλιοθηκών στους νέους τρόπους πληροφόρησης που επιβάλλουν οι εξελίξεις στην τεχνολογία, την ποιότητα των υπηρεσιών τους στην πάροδο του χρόνου. Τέλος η σύγκριση των δεικτών αποτίμησης μεταξύ των βιβλιοθηκών θα μας δώσει μια σαφέστερη εικόνα για το επίπεδο ποιότητας της κάθε βιβλιοθήκης.

Οι βιβλιοθήκες που επιλεχθήκαν για την συγκριτική αυτή μελέτη είναι το Τμήμα Πληροφόρησης και Εκπαίδευσης Χρηστών του Πανεπιστημίου της Πάτρας, η Κεντρική Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου, η Κεντρική Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία, η Κεντρική Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου και η Βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών. Οι βιβλιοθήκες αυτές επιλέχθηκαν αρχικά λόγω της διαφορετικότητας των αντικειμένων σπουδών των ιδρυμάτων που εξυπηρετούν. Το Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο καλύπτει τα γνωστικά αντικείμενα της Οικιακής Οικονομίας, της Διαιτολογίας, της Γεωγραφίας και της Πληροφορικής και Τηλεματικής. Η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Πατρών καλείται να καλύψει τους τομείς σπουδών των Θετικών Επιστημών και των Επιστημών Υγείας, της Πολυτεχνικής Σχολής και των Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών. Στο Πανεπιστήμιο Μακεδονία διδάσκονται προγράμματα των Οικονομικών Επιστημών, των Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών, της Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Βαλκανικών Σλάβικων και Ανατολικών σπουδών, της Μουσικής Επιστήμης και Τέχνης και της Διοίκησης Τεχνολογίας. Ιδιαίτερο αντικείμενο καλείται να καλύψει η Βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών. Η βιβλιογραφία για τον χώρο της Τέχνης έχει κάποια χαρακτηριστικά που την διαφοροποιούν από άλλα γνωστικά αντικείμενα. Η έμφαση στην ποιότητα της εικόνας, η ποικιλία και η μη παγιωμένη και καθιερωμένη ερμηνεία των έργων και η μοναδικότητα του αντικειμένου που δύσκολα διαθέτουν άλλες

βιβλιοθήκες φέρνουν την εν λόγω βιβλιοθήκη στη θέση να καλύψει ένα γνωστικό αντικείμενο που δεν υπάρχει πουθενά αλλού. Τέλος η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου καλείται να καλύψει τους τομείς των Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών, των Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών, της Οικονομίας και Διοίκησης και της Φιλοσοφίας. Ένα δευτερεύων κριτήριο για την επιλογή των εν λόγω βιβλιοθηκών είναι η γεωγραφική τους θέση. Οι βιβλιοθήκες που εξετάζονται αντανakλούν τις τάσεις και ανάγκες διαφορετικών περιοχών και η κάθε μια από αυτές έχει διαφορετικό αριθμό άλλων βιβλιοθηκών που μπορούν να καλύψουν τις τυχόν δικές τους ελλείψεις.

Στο τέλος της εργασίας θα επιχειρηθεί μια συνολική μελέτη των δεικτών αποτίμησης ανά βιβλιοθήκη και κάποια γενικά συμπεράσματα για την εξέλιξη της κάθε βιβλιοθήκης στο χρονικό διάστημα που εξετάζεται.

ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

* Ορισμός ποιότητας

Στο ISO 9000 η ποιότητα καθορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο έμφυτων χαρακτηριστικών ανταποκρίνονται στις δηλωμένες, υπονοούμενες ή υποχρεωτικές ανάγκες ή προσδοκίες (David Hoyle, ISO 9000:2000, An A-Z guide, 2000).

Ένα σύστημα ποιότητας είναι ένα σύνολο αλληλένδετων διαδικασιών που επιτρέπει στον οργανισμό να επιτύχει τους στόχους του, μια διαδικασία συνεχούς βελτίωσης στην οποία προτεραιότητα είναι πάντα ο πελάτης. Ένα σύστημα ολικής ποιότητας αφορά τόσο το εξωτερικό περιβάλλον ενός οργανισμού (πελάτες) όσο και το εσωτερικό (διαδικασίες και συστήματα του οργανισμού).

* Οι 8 βασικές αρχές του μάνατζμεντ ολικής ποιότητας όπως διατυπώνονται στο ISO9000

Οι αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας είναι ένα αναλυτικό και θεμελιώδες σύνολο κανόνων που αφορούν την διοίκηση και λειτουργία ενός οργανισμού που έχει σαν στόχο την συνεχή βελτίωση της απόδοσής του με επίκεντρο τον πελάτη.

ΑΡΧΗ 1^η: Έμφαση στον πελάτη

Οι οργανισμοί εξαρτώνται από τους πελάτες τους και επομένως πρέπει να κατανοούν τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες τους, να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους και να επιδιώκουν να ξεπεράσουν τις προσδοκίες τους.

Πλεονεκτήματα

- 1, Αυξημένα έσοδα και μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς μέσα από ευέλικτες και γρήγορες αντιδράσεις στις αγοραστικές ευκαιρίες
- 2, Αυξημένη αποτελεσματικότητα στην χρήση των διαθέσιμων πηγών για την ενίσχυση της ικανοποίησης του πελάτη.
- 3, Ενισχυμένη εμπιστοσύνη του πελάτη που οδηγεί στην αφοσίωσή του στον οργανισμό.

Η εφαρμογή αυτής της αρχής οδηγεί:

- 1, Στην διερεύνηση και κατανόηση των αναγκών των πελατών
- 2, Στην διασφάλιση ότι οι στόχοι του οργανισμού είναι άρρηκτα συνδεδεμένοι με τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών
- 3, Στην γνωστοποίηση των αναγκών και προσδοκιών των πελατών σε ολόκληρο τον οργανισμό
- 4, Στην αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών και στην αντίστοιχη δράση ανάλογα με τα αποτελέσματα.

- 5, Στην συστηματική διαχείριση των σχέσεων των πελατών
- 6, Σε μια ισορροπημένη προσέγγιση ανάμεσα σε ικανοποιημένους πελάτες και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέλη (όπως ιδιοκτήτες, εργαζόμενοι, προμηθευτές, χρηματοδότες, τοπικές κοινωνίες κ.α.)

ΑΡΧΗ 2^η: Δέσμευση της ηγεσίας

Είναι χρέος της διοίκησης να διασφαλίσει την ενότητα στον σκοπό και την κατεύθυνση του οργανισμού. Πρέπει να δημιουργήσει και να διατηρήσει ένα εργασιακό περιβάλλον μέσα στο οποίο οι εργαζόμενοι να μπορούν να δραστηριοποιηθούν προς την επίτευξη των στόχων του οργανισμού.

Πλεονεκτήματα

- 1, Οι εργαζόμενοι κατανοούν τους στόχους του οργανισμού και αποκτούν κίνητρα έτσι ώστε να εργάζονται για την επίτευξη τους.
- 2, Οι επιμέρους εργασιακές δραστηριότητες αξιολογούνται, ευθυγραμμίζονται και εφαρμόζονται με έναν ομοιόμορφο τρόπο.
- 3, Ελαχιστοποιούνται τα λάθη στην επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων εργασιακών βαθμίδων.

Η εφαρμογή αυτής της αρχής οδηγεί:

- 1, Στην μελέτη των αναγκών όλων των ενδιαφερόμενων μελών συμπεριλαμβανομένων των πελατών, ιδιοκτητών, εργαζομένων, προμηθευτών, χρηματοδοτών, των τοπικών κοινωνιών και το σύνολο της κοινωνίας γενικότερα.
- 2, Στην δημιουργία μιας μελλοντικής εικόνας του οργανισμού
- 3, Στην καθιέρωση απαιτητικών στόχων
- 4, Στην δημιουργία και διατήρηση γενικά αποδεκτών αξιών και ηθικών προτύπων που αφορούν όλες τις βαθμίδες του προσωπικού.
- 5, Στην καθιέρωση της εμπιστοσύνης και την εξάλειψη του φόβου.
- 6, Στον εφοδιασμό του προσωπικού με τις απαραίτητες πηγές, εκπαίδευση και ελευθερία για υπεύθυνη και αποδοτική εργασία.
- 7, Στην εμπύχωση και την αναγνώριση των επιτευγμάτων του προσωπικού.

ΑΡΧΗ 3η: Συμμετοχή του προσωπικού

Το προσωπικό όλων των βαθμίδων είναι η βάση ενός οργανισμού και η πλήρης συμμετοχή τους θέτει τις ικανότητές τους στην υπηρεσία του.

Πλεονεκτήματα

- 1, Δραστήριο προσωπικό με κίνητρα και δέσμευση απέναντι στον οργανισμό
- 2, Πρωτοπορία και δημιουργικότητα στην διεύρυνση των στόχων του οργανισμού
- 3, Προσωπικό που είναι υπεύθυνο για την απόδοσή του.
- 4, Εργαζόμενοι που είναι πρόθυμοι να συμμετάσχουν και να ενισχύσουν μια πολιτική συνεχούς βελτίωσης.

Η εφαρμογή αυτής της αρχής βοηθάει τους εργαζόμενους :

- 1, Να κατανοήσουν την σημασία της συμμετοχής τους και τον ρόλο τους μέσα στον οργανισμό.
- 2, Να εντοπίσουν του περιορισμούς στην απόδοσή τους.
- 3, Να αποδεχτούν τα σφάλματά τους και να λάβουν πρωτοβουλίες για την εξάλειψή τους.
- 4, Να αξιολογήσουν την απόδοσή τους σε σχέση με τους στόχους που οι ίδιοι έχουν θέσει.
- 5, Να αναζητούν ευκαιρίες να πλουτίσουν τις γνώσεις και τις εμπειρίες τους.
- 6, Να μοιράζονται ελεύθερα τις γνώσεις και τις εμπειρίες τους.
- 7, Να συζητάνε ανοικτά οποιαδήποτε προβλήματα ή θέματα προκύψουν.

ΑΡΧΗ 4η: Αντιμετώπιση ως διαδικασία

Το επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται πιο εύκολα όταν οι δραστηριότητες και οι σχετικές πηγές αντιμετωπίζονται ως μια διαδικασία.

Πλεονεκτήματα

- 1, Χαμηλότερο κόστος μέσα από την αποτελεσματική χρήση των πηγών.
- 2, Βελτιωμένα, συνεπή και προβλέψιμα αποτελέσματα.
- 3, Επικεντρωμένες και με σωστή προτεραιότητα ευκαιρίες βελτίωσης

Η εφαρμογή αυτής της αρχής οδηγεί:

- 1, Στον συστηματικό καθορισμό των απαραίτητων δραστηριοτήτων για την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος.
- 2, Στην καθιέρωση υπευθύνων για την διαχείριση συγκεκριμένων εργασιών.
- 3, Στην ανάλυση και μέτρηση της λειτουργικότητας βασικών διαδικασιών.

- 4, Στον καθορισμό του τρόπου περάτωσης βασικών διαδικασιών και τον ρόλο τους μέσα και ανάμεσα στις λειτουργίες του οργανισμού.
- 5, Στον εντοπισμό παραγόντων όπως πηγές, μέθοδοι και υλικά που ενδεχομένως να βελτιώσουν τις βασικές διαδικασίες του οργανισμού.
- 6, Στην αξιολόγηση των συνεπειών που θα έχουν οι δραστηριότητες του οργανισμού στους πελάτες, τους προμηθευτές και άλλα ενδιαφερόμενα μέλη.

ΑΡΧΗ 5^η: Αντιμετώπιση της διοίκησης ως σύστημα

Ο καθορισμός και η αντιμετώπιση των διάφορων διαδικασιών ως ένα σύστημα ενισχύει την αποτελεσματικότητα του οργανισμού ως προς την επίτευξη των στόχων του.

Πλεονεκτήματα

- 1, Η ενσωμάτωση και ευθυγράμμιση των διαδικασιών βοηθά στην επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων
- 2, Η επικέντρωση στις βασικές διαδικασίες
- 3, Η δημιουργία αίσθησης ασφάλειας σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη όσον αφορά την αποτελεσματικότητα, την συνέπεια και την αποδοτικότητα του οργανισμού.

Η εφαρμογή αυτής της αρχής οδηγεί:

- 1, Στην δημιουργία ενός συστήματος που θα επιτρέψει την επίτευξη των στόχων του οργανισμού με τον πιο αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.
- 2, Στην κατανόηση της αλληλοεξαρτώμενης σχέσης ανάμεσα στις διάφορες διαδικασίες.
- 3, Σε δομημένες προσεγγίσεις που εναρμονίζουν και ενσωματώνουν τις διάφορες διαδικασίες.
- 4, Σε ξεκάθαρη εικόνα των διάφορων αρμοδιοτήτων απαραίτητων για την επίτευξη των κοινών στόχων και κατ'επέκταση στον περιορισμό των προβλημάτων που προκύπτουν από σύγχυση ως προς τις αρμοδιότητες του κάθε υπαλλήλου.
- 5, Στην κατανόηση των δυνατοτήτων του οργανισμού και τον εντοπισμό των ελλείψεων σε πηγές πριν από την δράση.
- 6, Στον καθορισμό του τρόπου λειτουργίας συγκεκριμένων δραστηριοτήτων μέσα σε ένα σύστημα.
- 7, Στην συνεχή βελτίωση του συστήματος μέσα από πρακτικές μέτρησης και αξιολόγησης.

ΑΡΧΗ 6^η:Συνεχής βελτίωση

Η συνεχής βελτίωση της συνολικής απόδοσης ενός οργανισμού πρέπει να είναι ένας μόνιμος στόχος για τον οργανισμό.

Πλεονεκτήματα:

- 1, Πλεονεκτήματα στην απόδοση του οργανισμού μέσα από τις βελτιωμένες δυνατότητες της επιχείρησης.
- 2, Ευθυγράμμιση των βελτιωμένων δραστηριοτήτων σε όλα τα επίπεδα για την επίτευξη του στρατηγικού στόχου του οργανισμού.
- 3, Ευελιξία για γρήγορη αντίδραση σε ευκαιρίες

Η εφαρμογή αυτής της αρχής οδηγεί:

- 1, Στην εφαρμογή μιας συνεπούς προσέγγισης ως προς την συνεχή βελτίωση της επίδοσης του οργανισμού.
- 2, Στην εκπαίδευση και εξοικείωση του προσωπικού με τα εργαλεία και τις μεθόδους της συνεχούς βελτίωσης.
- 3, Στην καθιέρωση της συνεχούς βελτίωσης των προϊόντων και των διαδικασιών ως ένα μόνιμο στόχο για κάθε μέλος του προσωπικού ξεχωριστά.
- 4, Στην καθιέρωση πρακτικών διασφάλισης της συνεχούς βελτίωσης.
- 5, Στην αναγνώριση των βελτιώσεων.

ΑΡΧΗ 7^η:Τεκμηριωμένη προσέγγιση στην λήψη αποφάσεων

Οι αποτελεσματικές αποφάσεις βασίζονται στην ανάλυση των δεδομένων και των πληροφοριών.

Πλεονεκτήματα:

- 1, Ενημερωμένες αποφάσεις
- 2, Η δυνατότητα απόδειξης της αποτελεσματικότητας παλαιότερων αποφάσεων με παραπομπή σε τεκμηριωμένα αρχεία.
- 3, Η δυνατότητα αναθεώρησης και διαφοροποίησης των αποφάσεων

Η εφαρμογή αυτής της αρχής οδηγεί:

- 1, Στην διασφάλιση της αξιοπιστίας των δεδομένων και των πληροφοριών.
- 2, Στην εύκολη πρόσβαση στα δεδομένα και τις απαραίτητες πληροφορίες.
- 3, Στην ανάλυση των δεδομένων και των πληροφοριών χρησιμοποιώντας έγκυρες μεθόδους.
- 4, Στην λήψη αποφάσεων και ανάληψη δράσης βασισμένη σε τεκμηριωμένη ανάλυση σε συνδυασμό με εμπειρία και ένστικτο.

ΑΡΧΗ 8^η:Αμοιβαία σχέση με τους προμηθευτές

Ένας οργανισμός και οι προμηθευτές του είναι αλληλένδετοι και μια σχέση με αμοιβαία οφέλη ενισχύει την ικανότητα και των δύο να παράγουν αξία.

Πλεονεκτήματα:

- 1, Ενισχυμένη ικανότητα και για τις δύο πλευρές να παράγουν αξία
- 2, Ευελιξία και ταχύτητα στις αντιδράσεις και των δύο ως προς τις μεταβολές στις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών και της αγοράς.
- 3, Βελτιστοποίηση του κόστους και των διαθέσιμων πηγών.

Η εφαρμογή αυτής της αρχής οδηγεί:

- 1, Στην καθιέρωση σχέσεων που ισορροπούν ανάμεσα στα βραχυπρόθεσμα οφέλη και τα μακροπρόθεσμα κέρδη.
- 2, Στον συνδυασμό της εμπειρίας και των διαθέσιμων πηγών δύο διαφορετικών οργανισμών.
- 3, Στην αναγνώριση και επιλογή βασικών προμηθευτών.
- 4, Στην ξεκάθαρη και ανοικτή επικοινωνία
- 5, Στην ανταλλαγή πληροφοριών και μελλοντικών σχεδίων
- 6, Στην καθιέρωση αμοιβαίων δραστηριοτήτων ανάπτυξης και βελτίωσης
- 7, Στην επιβράβευση και την αναγνώριση βελτιώσεων από την μεριά των προμηθευτών.

*** Με τι σχετίζεται, πως καθορίζεται και αξιολογείται η ποιότητα**

Η ποιότητα των υπηρεσιών μιας βιβλιοθήκης καθορίζει τον ρόλο που διαδραματίζει μέσα στον οργανισμό στον οποίο ανήκει αλλά και στην κοινωνία γενικότερα. Μια βιβλιοθήκη πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες των χρηστών της αλλά ταυτόχρονα να αποδεικνύει στους χρηματοδότες της ότι πρόκειται για μια καλή και συμφέρουσα επένδυση.

Η ποιότητα δεν εξαρτάται μόνο από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ή προϊόν αλλά από τους ανθρώπους ή τον οργανισμό που εμπλέκεται στην διαδικασία εφαρμογής της.

Η ποιότητα μιας βιβλιοθήκης σχετίζεται με τις υπηρεσίες, το προϊόν, τις εγκαταστάσεις και τον χώρο (Pindlowa 2002) και περιλαμβάνει τις διαθέσιμες πηγές πληροφόρησης, τον οργανισμό (περιβάλλον και παροχή πληροφοριών) και τις υπηρεσίες που παρέχονται από το προσωπικό (Hernon and Nitecki 1999).

Κάθε ένα από τα τρία παραπάνω στοιχεία αξιολογείται με βάση την απόδοση (κατά πόσο δηλαδή μια υπηρεσία επιτυγχάνει τον βασικό της σκοπό), την αξιοπιστία (συμπεριλαμβανομένης και της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας), την συνέπεια (εάν δηλαδή η υπηρεσία ακολουθεί συγκεκριμένα πρότυπα ή πρωτόκολλα όπως π.χ. xml, rdf, Dublin core, z39.50 κ.α.), την αντοχή/ανθεκτικότητα (η σταθερότητα της υπηρεσίας

για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο), το κύρος της πληροφορίας και η εξυπηρέτηση (το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρεται στους χρήστες), την αισθητική και την εικόνα (τόσο του χώρου της βιβλιοθήκης όσο και η αισθητική των ηλεκτρονικών υπηρεσιών), την αντίληψη της ποιότητας (η άποψη των χρηστών για την υπηρεσία), την χρηστικότητα (ειδικά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών) και τέλος τα χαρακτηριστικά (στοιχεία της υπηρεσίας που ελκύουν τους χρήστες).

Σημαντικός παράγοντας για την εφαρμογή ενός ποιοτικού τρόπου λειτουργίας είναι η επικέντρωση στις προσδοκίες και ανάγκες των χρηστών. Η ποιότητα μιας υπηρεσίας καθορίζεται από την αντίληψη των πελατών σχετικά με την ποιότητα του προϊόντος αλλά και του οργανισμού που το παρέχει. Κάθε πελάτης αξιολογεί την ποιότητα της υπηρεσίας που χρησιμοποιεί και αποφασίζει εάν και πότε θα συναναστραφεί ξανά με τον οργανισμό (Altman and Hernon 1998). Οι βιβλιοθήκες πρέπει συνεχώς να αποδεικνύουν την αξία τους, να δικαιολογούν την χρηματοδότησή τους και να υιοθετούν καινούργιες πρακτικές που περιλαμβάνουν σημαντικά βελτιωμένες και διευρυμένες υπηρεσίες στους χρήστες.

Η ποιότητα μιας βιβλιοθήκης καθορίζεται και αξιολογείται από διαφορετικές ομάδες ανθρώπων. Η βιβλιοθήκη πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες των χρηστών της και ταυτόχρονα να αποδεικνύει στο χρηματοδοτικό της σώμα ότι αποτελεί σωστή επένδυση. Σε αυτές τις δύο ομάδες – χρήστες και χρηματοδότες – προστίθεται και η πολύ σημαντική ομάδα των εργαζομένων της βιβλιοθήκης.

Ακολουθεί ένα παράδειγμα χαρακτηριστικών ποιότητας ή διατήρησης της ποιότητας από την οπτική γωνία και των τριών ενδιαφερόμενων ομάδων:

Χρήστες: - Πρόσβαση σε πληροφορίες από οποιοδήποτε μέρος του πλανήτη
- Γρήγορη εξυπηρέτηση
- Ευχάριστη ατμόσφαιρα μέσα στην βιβλιοθήκη
- Πρόθυμη ανταπόκριση από το προσωπικό
- Αξιοπιστία της πληροφορίας

Χρηματοδότες: - Ξεκάθαρος προγραμματισμός και αποτελεσματικός οργανισμός
- Θετική ανταπόκριση από τους χρήστες
- Αποτελεσματική συνεργασία με άλλα ιδρύματα
- Καλή φήμη της βιβλιοθήκης

Προσωπικό: - Καλές συνθήκες εργασίας
- Ξεκάθαρος προγραμματισμός και ακριβείς διαδικασίες
- Καλή φήμη της βιβλιοθήκης
- Συστηματική ανάπτυξη του προσωπικού

Μία μέθοδος της αξιολόγησης της απόδοσης μιας βιβλιοθήκης βασίζεται στα ακόλουθα είδη δεδομένων: στα εσωτερικά (π.χ. οικονομικά στοιχεία, μέθοδος συλλογής, εξοπλισμός, χρήστες και προσωπικό) στα εξωτερικά (π.χ. κίνηση δανεισμών, καταλογογράφηση, υπηρεσίες πληροφόρησης, συντήρηση βιβλίων, διαδανεισμός, χρήση των εγκαταστάσεων κ.α.) και στα εξερχόμενα (η σημασία των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης για τους χρήστες, για τον οργανισμό στον οποίο ανήκει και για την κοινωνία γενικότερα) και στους συνδυασμούς των παραπάνω.

Η βάση της αξιολόγησης της ποιότητας είναι η συλλογή και η ανάλυση σχετικών δεδομένων τόσο ποσοτικών όσο και ποιοτικών. Τα δεδομένα προκύπτουν συνήθως από τις στατιστικές της βιβλιοθήκης και την πληροφόρηση που προκύπτει από ερωτηματολόγια συμπληρωμένα από τους χρήστες, από την παρατήρηση του προσωπικού, από focus groups κ.α. Τα ποιοτικά δεδομένα μπορεί να προκύψουν από συνδυασμό των ποσοτικών δεδομένων.

Για την έγκυρη μέτρηση της απόδοσης μιας βιβλιοθήκης συμπεριλαμβανομένης και της ποιότητας είναι απαραίτητο να καθοριστούν ένα σύνολο κριτηρίων καθώς και κάποιοι δείκτες αξιολόγησης. Τα κριτήρια προκύπτουν από τους στόχους της βιβλιοθήκης καθώς και από τις ανάγκες και προσδοκίες των χρηστών. Οι δείκτες αξιολόγησης είναι ποσολογημένα στοιχεία για την αξιολόγηση της βιβλιοθήκης σε σχέση με τους στόχους της.

Οι μελέτες και δημοσιεύσεις σχετικά με την μέτρηση της απόδοσης μιας βιβλιοθήκης οδήγησαν στην θέσπιση καθιερωμένων δεικτών και προτύπων. Τα πιο σημαντικά από αυτά σε διεθνές επίπεδο είναι το πρότυπο ISO για δείκτες αξιολόγησης βιβλιοθηκών (ISO 11620, 1998) και οι κανονισμοί της IFLA για αξιολόγηση της απόδοσης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών (Pollend te Boekhorst 1996). Άλλες σημαντικές δημοσιεύσεις έχουν εστιάσει σε βιβλιοθήκες σε εθνικό επίπεδο όπως οι καθιερωμένοι δείκτες αξιολόγησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών που θέσπισε η Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών σε συνεργασία με ομάδα εργασίας του ΥΠΕΠΘ, και σε τοπικό επίπεδο όπως τα ευρωπαϊκά έργα CAMILE, DECIDE, DECIMAL, EQLIPSE και MINSTREL (Kyrillidou and Blixrud 1998). Άλλα σημαντικά έργα για δείκτες αξιολόγησης και πρότυπα για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι τα ακόλουθα: The ARL new Measures Initiative (Blixrud 2001), ACRL Standards for Libraries in Higher Education (ACRL 2004) κ.α.

Το επίπεδο ποιότητας μιας βιβλιοθήκης δεν μπορεί να καθοριστούν μία φορά και να ισχύει δια παντός καθώς τα κριτήρια, η μέθοδος αξιολόγησης όπως και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων μπορεί να αλλάξουν. Διάφοροι παράγοντες όπως η τεχνολογία, η πολιτική, η οικονομία αλλά και η κοινωνία μέσα στην οποία εντάσσεται και λειτουργεί μια ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη μπορούν να προκαλέσουν αυτή την αλλαγή. Όταν μια βιβλιοθήκη πρόκειται να υιοθετήσει κάποιο από τα διεθνή πρότυπα ποιότητας είναι πολύ βασικό να λαμβάνονται υπ'όψιν

τα παραπάνω ποικίλα κριτήρια καθώς και η ανομοιοότητα στο επίπεδο ποιότητας που επιτυγχάνει κάθε χώρα. Η κάθε χώρα διαφέρει ως προς το επίπεδο ζωής, εκπαίδευσης καθώς και τον τρόπο που διαχειρίζεται την αλλαγή. Ο καθορισμός του στόχου είναι υψίστης σημασίας καθώς η επίτευξή ή η αποτυχία στην επίτευξή του μπορεί να αποτελέσει την βάση για κάθε αξιολόγηση της ποιότητας.

*** Προδιαγραφές ενός συστήματος ποιότητας**

1, Η ευθύνη της Διοίκησης

Είναι ευθύνη της διοίκησης της βιβλιοθήκης να καθιερώσει μια πολιτική ποιότητας αλλά και να την γνωστοποιήσει σε όλα τα τμήματα του οργανισμού κάνοντάς την απόλυτα κατανοητή και διασφαλίζοντας την αφοσίωση όλων των υπαλλήλων. Είναι βασικό το μήνυμα να είναι ξεκάθαρο, ευνόητο και να φανερώνει την αφοσίωση της διοίκησης στην εκπόνηση της πολιτικής.

Εκπόνηση Πολιτικής Ποιότητας

Η πολιτική πρέπει να είναι απόλυτα προσαρμοσμένη στις ανάγκες της συγκεκριμένης βιβλιοθήκης στην οποία επρόκειτο να εφαρμοστεί. Αυτό σημαίνει πως πρέπει να καλύπτει και την ποιότητα των υπηρεσιών της αλλά και τις προσδοκίες των χρηστών της. Παράγοντες όπως το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι στόχοι σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών καθώς και η προσέγγιση της βιβλιοθήκης ως προς την επίτευξη αυτών των στόχων ακόμα και ο ρόλος του προσωπικού στην εφαρμογή της πολιτικής πρέπει να καθορίζονται με ακρίβεια.

Εκπρόσωπος Διοίκησης

Αφού η πολιτική της βιβλιοθήκης έχει οριστικοποιηθεί και καταγραφεί πρέπει πλέον να καθοριστεί ο υπεύθυνος από το τμήμα διοίκησης που θα φροντίζει να ακολουθείται και να εφαρμόζεται η πολιτική ποιότητας. Θα εκπονεί δηλαδή τους εσωτερικούς ελέγχους σε όλα τα στάδια εφαρμογής της πολιτικής. Οι ευθύνες και οι υποχρεώσεις αυτού του ατόμου πρέπει επίσης να καθοριστούν και να καταγραφούν. Δεν κρίνεται απαραίτητο αυτό το άτομο να μην έχει άλλες υποχρεώσεις στην βιβλιοθήκη αρκεί να μην υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων.

Μέσα εφαρμογής

Τα μέσα για την εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας διακρίνονται πρώτον στο προσωπικό του οργανισμού και δεύτερον στα εργαλεία που θα έχουν στην διάθεσή τους. Είναι απαραίτητη η σχετική εκπαίδευση του προσωπικού, η ανάπτυξη και η επικοινωνία καθώς και να δοθούν τα αναγκαία κίνητρα σε όλους τους εργαζόμενους γεγονός πολύ σημαντικό καθώς οι περισσότεροι εργαζόμενοι σε μια βιβλιοθήκη έρχονται σε άμεση επαφή με τους χρήστες. Τα εργαλεία που πρέπει να έχει στην διάθεσή

του το προσωπικό περιλαμβάνουν οδηγούς, φυλλάδια, συμμετοχή σε επιμορφωτικά σεμινάρια και τον απαραίτητο εξοπλισμό που διασφαλίζει την εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας.

Ανασκόπηση

Είναι πολύ πιθανό μέσα στην πορεία του χρόνου να αλλάξουν πολλοί τομείς εφαρμογής του συστήματος ποιότητας όπως π.χ. οι απαιτήσεις των χρηστών, το διαθέσιμο υλικό ή διάφορες παρεχόμενες υπηρεσίες. Γι' αυτό τον λόγο πρέπει η διοίκηση της βιβλιοθήκης ανά τακτά χρονικά διαστήματα να αναθεωρεί το σύστημα ποιότητας κάνοντας τις απαραίτητες αλλαγές ακόμα και στην πολιτική και τους στόχους της βιβλιοθήκης. Πηγές πληροφόρησης για αυτές τις αναθεωρήσεις είναι τα διάφορα συμπεράσματα που προκύπτουν από τις αναφορές απόδοσης αλλά και από τους συχνούς εσωτερικούς ελέγχους του οργανισμού. Η διαδικασία αυτή πρέπει να είναι παραγωγική και να θεωρείται από όλα τα μέλη του οργανισμού ως ευκαιρία για βελτίωση και ανάπτυξη. Ακόμα η διαδικασία της ανασκόπησης μπορεί να αποτελεί και μια ευκαιρία να αναθεωρηθούν και τα μη ελεγχόμενα μέρη της ποιότητας όπως η δήλωση αποστολής της βιβλιοθήκης, τα διαγράμματα δομής του οργανισμού και η περιγραφή των διαδικασιών.

Το κομμάτι αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό και πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις σχετικές διαδικασίες και να λαμβάνει χώρα σε τακτά χρονικά διαστήματα. Δεν κρίνεται απαραίτητο σε κάθε σχετική συνάντηση να γίνεται ανασκόπηση ολόκληρου του συστήματος ποιότητας όμως αυτή πρέπει να πραγματοποιείται σε καθορισμένο χρονικό διάστημα π.χ. μια φορά τον χρόνο.

2, Σύστημα ποιότητας

Κάθε οργανισμός που εφαρμόζει σύστημα ολικής ποιότητας πρέπει να έχει ένα Εγχειρίδιο Ποιότητας. Αυτή η καταγραφή του συστήματος ποιότητας που ακολουθεί η βιβλιοθήκη διασφαλίζει ότι όλοι δουλεύουν σύμφωνα με τους ίδιους κανόνες και οδηγίες και ακριβώς επειδή αυτοί οι κανόνες είναι καταγεγραμμένοι είναι εύκολο να διαπιστωθεί ότι ακολουθούνται πιστά.

Διαδικασίες συστήματος ολικής ποιότητας

Πρέπει να είναι καταγεγραμμένες και να αναθεωρούνται συνεχώς βάση των αλλαγών στο περιβάλλον του οργανισμού.

Σχέδιο ποιότητας

Ο οργανισμός πρέπει καταγεγραμμένα να καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο θα επιτευχθούν οι στόχοι που έχουν τεθεί στην Πολιτική Ποιότητας.

Το σχέδιο ποιότητας καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο συγκεκριμένες διεργασίες ή υπηρεσίες θα εκπονούνται.

3, Αναθεώρηση συμβολαίου

Δεν έχει άμεση εφαρμογή σε μια βιβλιοθήκη. Συμβόλαιο όμως θα μπορούσε να θεωρηθεί η συμφωνία την οποία συνάπτει κάθε χρήστης με την βιβλιοθήκη ότι θα βρεθεί αυτό το οποίο ψάχνει και μάλιστα σε καθορισμένο χρόνο.

4, Έλεγχος Σχεδιασμού

(Εφαρμόζεται σε περίπτωση δημιουργίας νέων προϊόντων)

Ο οργανισμός πρέπει να παρουσιάζει γραπτή την διαδικασία σχεδιασμού και παρουσίασης νέων προϊόντων, όπως π.χ. καινούργιες εκδόσεις ή βάσεις δεδομένων.

Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει 7 στάδια:

- 1, Δημιουργία οργανογράμματος της διαδικασίας σχεδιασμού και ανάπτυξης του προϊόντος
- 2, Έγκριση του προϊόντος και όλων των διαδικασιών του σχεδιασμού του από τους χρήστες.
- 3, Επιβεβαίωση ότι το τελικό προϊόν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των χρηστών.
- 4, Συχνές ανασκοπήσεις της διαδικασίας σχεδιασμού για να επιβεβαιωθεί ότι συμβαδίζει με τις απαιτήσεις των χρηστών.
- 5, Δοκιμαστικές «παραυσιάσεις» του προϊόντος που να επιβεβαιώνουν την ικανοποίηση των χρηστών ως προς το τελικό αποτέλεσμα.
- 6, Επιβεβαίωση της ομαλής «λειτουργίας» του προϊόντος
- 7, Έλεγχος του υπεύθυνου προσωπικού και έγκριση για όλες τις αλλαγές που επιτελούνται στο προϊόν.

5, Έλεγχος εγγράφων και δεδομένων

Ο οργανισμός πρέπει να καθορίσει με ακρίβεια τον τρόπο οργάνωσης όλων των εγγράφων. Είναι απαραίτητη δηλαδή η δημιουργία συστήματος οργάνωσης που θα φανερώνει πότε ένα έγγραφο δημιουργήθηκε ή τροποποιήθηκε, από ποιον και με ποιον σκοπό.

6, Προσκτήσεις

Η διαδικασία παραλαβής νέου υλικού πρέπει να καταγράφεται και να αρχειοθετείται. Οι προμηθευτές πρέπει να αξιολογούνται διαρκώς και ο τύπος και ο βαθμός αυτής της αξιολόγησης πρέπει να προκαθορίζονται. Η αξιολόγηση των προμηθευτών και όλες οι σχετικές πληροφορίες είναι μέρος των αρχείων ποιότητας και πρέπει να είναι διαθέσιμες για χρήση και επιθεώρηση. Η διαδικασία παραγγελίας πρέπει να είναι ξεκάθαρη και όσο πιο λεπτομερής γίνεται και το προϊόν που προστίθεται στην συλλογή πρέπει να ελέγχεται τόσο από την βιβλιοθήκη όσο και από τους χρήστες.

7, Έλεγχος υλικού που προέρχεται από τους χρήστες

Όπως π.χ. συλλογές που προέρχονται από δωρεά, διατριβές φοιτητών ή εξωτερικές βάσεις δεδομένων στο περιεχόμενο των οποίων η βιβλιοθήκη δεν έχει κανένα έλεγχο.

8, Ταυτοποίηση και εντοπισμός προϊόντος/διαδικασίας

Είναι απαραίτητο να αναγνωριστούν και να καταγραφούν όλες οι δραστηριότητες του οργανισμού, τα στάδια των διαδικασιών και οι εργαζόμενοι που εμπλέκονται σε αυτά. Σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι η δυνατότητα να εντοπιστεί ανά πάσα στιγμή το στάδιο στο οποίο βρίσκεται μια λειτουργία, το άτομο που έχει αναλάβει να την φέρει εις πέρας ή η πηγή ενός προβλήματος σε οποιονδήποτε τομέα.

9, Έλεγχος των διαδικασιών

Ανασκόπηση και καταγραφή όλων των διαδικασιών που μπορεί να έχουν αντίκτυπο στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

10, Επιθεώρηση και δοκιμή

Η διαδικασία εφαρμογής των τρόπων επιθεώρησης και δοκιμής του προϊόντος/διαδικασίας πρέπει να περιλαμβάνονται γραπτά στις Διαδικασίες Ποιότητας και ο υπεύθυνος για αυτές τις λειτουργίες να κατονομάζεται.

11, Έλεγχος των τεχνικών επιθεώρησης

Όλες οι μετρήσεις και οι αξιολογήσεις πρέπει να ελέγχονται ως προς την ισχύ και την αξιοπιστία τους.

12, Ολοκλήρωση επιθεώρησης και δοκιμής

Είναι απαραίτητο να διατηρούνται αρχεία που περιλαμβάνουν όλα τα στάδια της διαδικασίας επιθεώρησης και επιβεβαιώνουν με μετρήσεις ότι το τελικό αποτέλεσμα καλύπτει τις ανάγκες των χρηστών.

13, Έλεγχος προϊόντων/διαδικασιών που δεν συμβαδίζουν με τις προκαθορισμένες απαιτήσεις

Παραδείγματα τέτοιων περιπτώσεων μπορεί να είναι κάποια βλάβη σε ηλεκτρονικό υπολογιστή της βιβλιοθήκης, αδυναμία απάντησης σε ερώτημα χρήστη, ανακρίβεια στον κατάλογο της βιβλιοθήκης κλπ. Η διαδικασία που ακολουθείται σε τέτοιες περιπτώσεις περιλαμβάνει την αναγνώριση του «προβληματικού» προϊόντος/διαδικασίας, την απομόνωσή του, όπου αυτό είναι δυνατό, την γνωστοποίηση του

προβλήματος και τέλος ένα σχέδιο δράσης σχετικά με την αντιμετώπιση του προβλήματος που προέκυψε. Είναι απαραίτητη η καθιέρωση ενός συστήματος για την αναγνώριση αυτών των προϊόντων/διαδικασιών.

14, Διορθωτική και προληπτική δράση

Είναι απαραίτητο να ληφθούν προληπτικά μέτρα που θα ελαχιστοποιήσουν την πιθανότητα προβλημάτων ή δυσκολιών. Επειδή όμως είναι αδύνατο να αποφευχθούν εντελώς, η ταυτοποίηση του προβλήματος πρέπει να γίνει όσο το δυνατόν πιο σύντομα και στην συνέχεια να καθοριστεί ο τρόπος διόρθωσής του. Πριν από αυτό το στάδιο όμως πρέπει να καλυφθούν οι άμεσες ανάγκες των χρηστών.

15, Διαχείριση, αποθήκευση, συσκευασία, διατήρηση και παράδοση

Για κάθε μία από τις παραπάνω εφαρμογές πρέπει να καθορίζονται οι περιπτώσεις στις οποίες χρησιμοποιείται και η διαδικασία ολοκλήρωσής της.

16, Έλεγχος των αρχείων ποιότητας

Ένα αρχείο ποιότητας δείχνει κατά πόσο έχει επιτευχθεί η απαιτούμενη ποιότητα και κατά πόσο είναι αποτελεσματική η λειτουργία του συστήματος ποιότητας.

Υπάρχουν δύο τύποι αρχείων ποιότητας. Ο πρώτος τύπος αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών όπως π.χ. την αξιολόγηση των προμηθευτών, την αξιολόγηση της διαχείρισης των ερωτημάτων των χρηστών (σε πόσα από αυτά δόθηκε απάντηση και σε πόσα όχι), τα ερωτηματολόγια για την συνολική αξιολόγηση της βιβλιοθήκης από τους χρήστες. Ο δεύτερος τύπος αρχείων ποιότητας αφορά την ποιότητα του συστήματος διοίκησης και μπορεί να περιλαμβάνει τα αρχεία εκπαίδευσης του προσωπικού, τις αναφορές της διοίκησης σχετικά με την απόδοση της βιβλιοθήκης, τα αρχεία αντιμετώπισης προβλημάτων.

17, Εσωτερικοί έλεγχοι ποιότητας

Πρέπει να θεσπιστούν και να καταγραφούν οι διαδικασίες που αφορούν τον τρόπο διεξαγωγής των ελέγχων, την συχνότητά τους, τον τρόπο σύνταξης των αναφορών και την διορθωτική δράση εάν αυτή είναι απαραίτητη.

18, Εκπαίδευση προσωπικού

Είναι απαραίτητη η εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα που αφορούν την ολική ποιότητα γενικά και την πολιτική ποιότητας της βιβλιοθήκης ειδικά. Η διαδικασία αυτή πρέπει να δίνει μια σαφή εικόνα σχετικά με το επίπεδο κατανόησης των υπαλλήλων, τις δυνατότητές τους,

σημεία για πιθανή βελτίωση καθώς και τρόπους στήριξης και εμπύκωσής τους. Τα αρχεία που αφορούν την εκπαίδευση των υπαλλήλων πρέπει να είναι ενημερωμένα και λεπτομερή και να φανερώνουν την διάθεση για συνεχή βελτίωση και επιμόρφωση.

19, Στατιστικά στοιχεία

Τα στατιστικά στοιχεία, η μελέτη τους και τα συμπεράσματα που προκύπτουν μπορούν να είναι πολύ χρήσιμα εργαλεία στην διαδικασία αποτίμησης της ομαλής λειτουργίας ενός οργανισμού. Η μέθοδος απόκτησης και χρήσης των στατιστικών δεδομένων πρέπει να καθορίζονται με ακρίβεια στο εγχειρίδιο ποιότητας του οργανισμού.

ΜΟΝΑΔΑ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Η Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΠΑΒ) χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και λειτουργεί στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων από το 1999.

Κύριος στόχος της είναι η συλλογή και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων που αφορούν της ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, η ψηφιοποίηση και παρουσίασή τους. Για αυτό τον λόγο η ΜΟΠΑΒ έχει καθιερώσει κάποιους δείκτες αποτίμησης και αξιολόγησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών οι τιμές των οποίων κατατίθενται κάθε χρόνο από κάθε ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη της Ελλάδας. Στις δραστηριότητες της ΜΟΠΑΒ συγκαταλέγεται και η οργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων για την τυποποίηση συγκέντρωσης και χρήσης των στατιστικών στοιχείων και δεικτών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Στις εκδόσεις της ΜΟΠΑΒ συμπεριλαμβάνονται μεταξύ άλλων οδηγοί αποτίμησης ποιότητας, κατανομής προϋπολογισμού και εφαρμογής ολική ποιότητας καθώς και αρκετές έρευνες σχετικά με την ποιοτική αξιολόγηση των βιβλιοθηκών. Στην συνάντηση εκπροσώπων των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών που έγινε στο πανεπιστήμιο Ιωαννίνων τον Απρίλιο του 2001 καθιερώθηκε συγκεκριμένος αριθμός δεικτών που θα χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών της Ελλάδας.

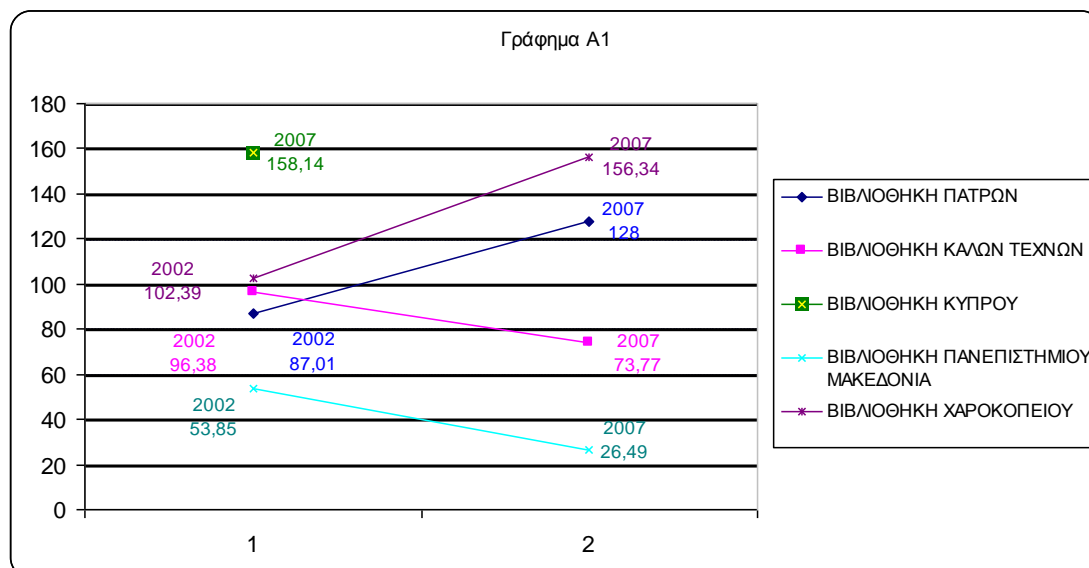
Η αξιολόγηση των πέντε βιβλιοθηκών που ακολουθεί βασίζεται στους συγκεκριμένους δείκτες αποτίμησης που υπολογίστηκαν με βάση τα στατιστικά στοιχεία που κατέθεσαν οι εν λόγω βιβλιοθήκες στην ΜΟΠΑΒ τα έτη 2002 και 2007.

**ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΠΕΝΤΕ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΧΡΟΝΙΕΣ 2002
ΚΑΙ 2007**

A. Διείσδυση βιβλιοθήκης στον πληθυσμό

P32: Ποσοστό εγγεγραμμένων χρηστών (μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας) της βιβλιοθήκης, επί του συνολικού πληθυσμού.^{1,2}

Στο Γράφημα A1 παρουσιάζονται συγκριτικά οι τιμές του δείκτη το 2002 και το 2007 και για τις πέντε βιβλιοθήκες που εξετάζονται. Όπως φαίνεται λοιπόν την μεγαλύτερη τιμή για το 2007 παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου ενώ αμέσως μετά ακολουθεί η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου πανεπιστημίου. Η εν λόγω βιβλιοθήκη παρουσίασε αύξηση στην τιμή του δείκτη από το 2002 η οποία φτάνει το 35%. Την Τρίτη μεγαλύτερη τιμή εμφανίζει η βιβλιοθήκη Πατρών με αύξηση 32% από το 2002 ενώ αμέσως μετά έρχεται η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών με τιμή δείκτη 73,77. Η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη σημειώνει πτώση στην τιμή του δείκτη P32 της τάξης του 31%. Τέλος η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονία εμφανίζει την χαμηλότερη τιμή στο ποσοστό εγγεγραμμένων χρηστών επί του συνολικού πληθυσμού σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες με τιμή δείκτη 26,49%. Την χαμηλότερη τιμή παρουσίαζε και το 2002 αλλά από τότε σημείωσε επί πλέον πτώση στην τιμή του δείκτη που φτάνει το 103%.



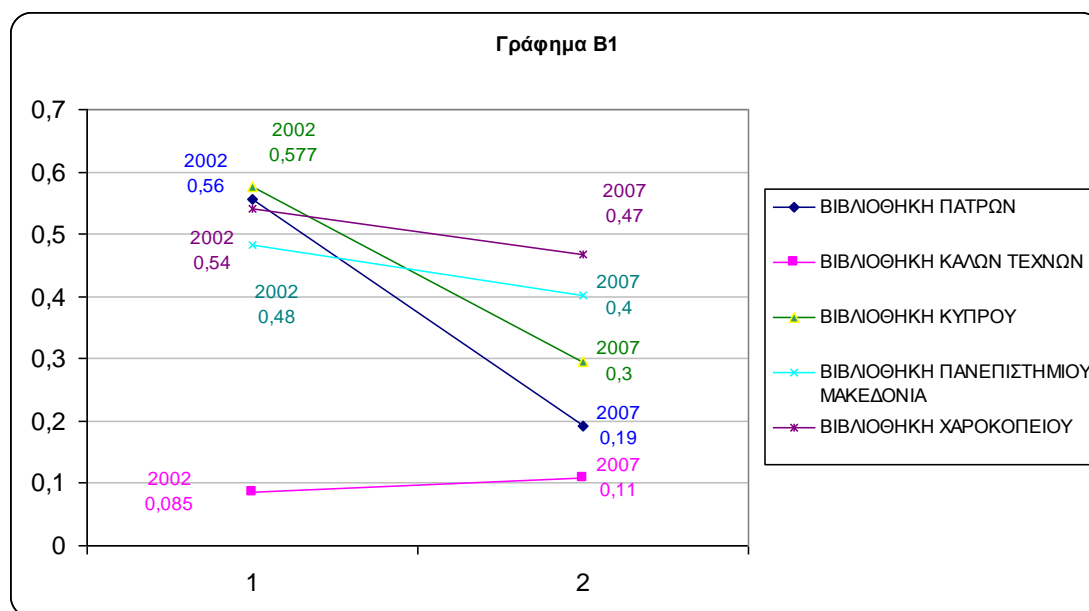
¹ Για τον υπολογισμό των δεικτών του έτους 2002 δεν χρησιμοποιήθηκε ο αριθμός των ενεργών χρηστών (στοιχείο Q60) αλλά των εγγεγραμμένων (στοιχείο Q59) λόγω έλλειψης στοιχείων.

² Ο συγκεκριμένος δείκτης δεν υπολογίστηκε για την βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου, διότι δεν έχει δοθεί ο αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών της βιβλιοθήκης.

Β. Ποιότητα και Χρήση Συλλογής

P33: Χρήση Συλλογής Βιβλίων³

Όπως φαίνεται και στο Γράφημα Β1 την μεγαλύτερη τιμή στον δείκτη P33 για το 2007 παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου σημειώνοντας πτώση από την αντίστοιχη τιμή του 2002 κατά 16%. Ακολουθεί η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία με τιμή 0,4 και διαφορά -20% από το 2002. Την Τρίτη μεγαλύτερη τιμή παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου η οποία σημειώνει αρκετά μεγάλη πτώση από το 2002 που φτάνει το 94% ενώ ακολουθεί η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών με την μεγαλύτερη πτώση στον δείκτη η οποία είναι της τάξης του 190%. Η μόνη βιβλιοθήκη που σημειώνει αύξηση στην τιμή του δείκτη P33 είναι αυτή της Καλών Τεχνών που όμως εμφανίζει και την χαμηλότερη τιμή σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες.

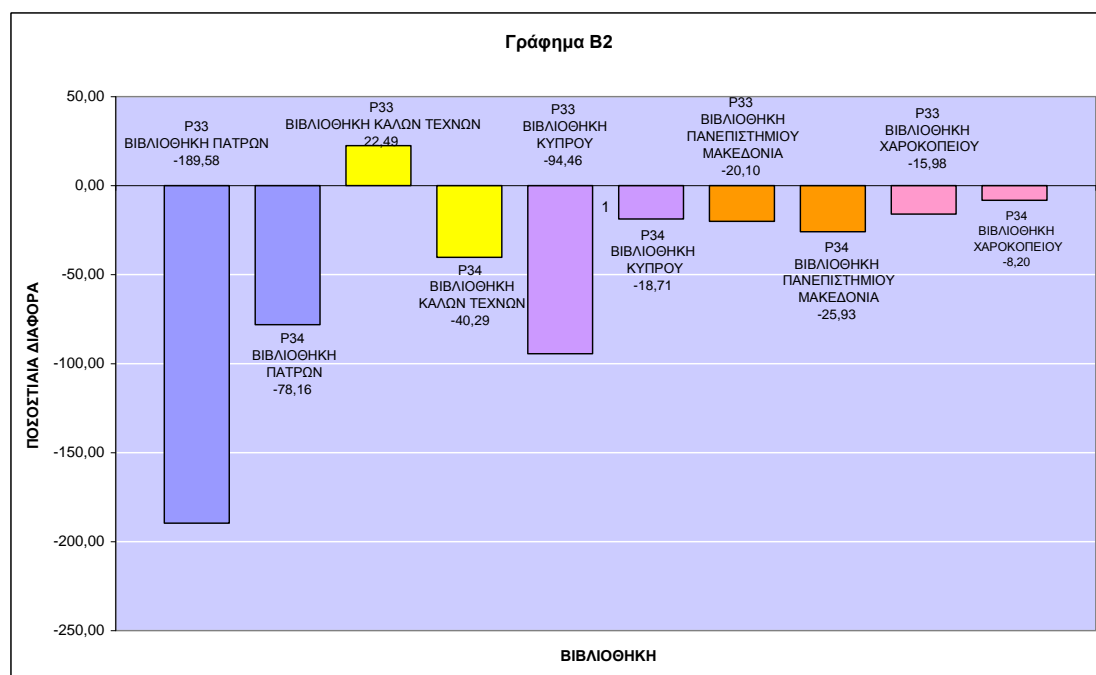


³ Επειδή για το έτος 2002 δεν έχει υποβληθεί από καμία βιβλιοθήκη το μέγεθος της δανειστικής συλλογής (στοιχείο Q46), αυτό υπολογίζεται κατά προσέγγιση με βάση τους κανονισμούς δανεισμού έτσι όπως έχουν δημοσιευτεί στην ιστοσελίδα κάθε βιβλιοθήκης. Σύμφωνα λοιπόν με τις εν λόγω πληροφορίες η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών και η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου Αθηνών διαθέτει προς δανεισμό τις μονογραφίες της συλλογής της (στοιχείο Q1), η Βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών δανείζει στους χρήστες τις μονογραφίες και το ηλεκτρονικό υλικό της Βιβλιοθήκης (Στοιχεία Q1 και Q14), ενώ οι χρήστες της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου της Κύπρου και της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονία μπορούν να δανειστούν τις μονογραφίες, το ηλεκτρονικό και οπτικοακουστικό υλικό της συλλογής (Στοιχεία Q1, Q14 και Q18).

P34: Δανεισμοί υλικού συλλογής κατά κεφαλή.

Σε όλες τις βιβλιοθήκες παρατηρείται πτώση του δείκτη και άρα μείωση της έντασης χρήσης της συλλογής. Μεγαλύτερη πτώση παρουσιάζει η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Πάτρας με 78%, ακολουθεί η Βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών με 40%, η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία με 26%, η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου με 19% ενώ μικρότερη πτώση στην ένταση χρήσης της συλλογής παρουσιάζει η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου Αθηνών με 8%.

Στο Γράφημα Β1 παρουσιάζονται οι ποσοστιαίες διαφορές των δεικτών P33 και P34 από το έτος 2002 έως το 2007. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι ενώ η Βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών ανέβασε το σύνολο των δανεισμών ως προς το σύνολο της δανειστικής της συλλογής ωστόσο μείωσε τον αριθμό των δανεισμών ανά μέλος του συνολικού πληθυσμού που εξυπηρετεί.



P36: Αριθμός Τεκμηρίων συλλογής Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή

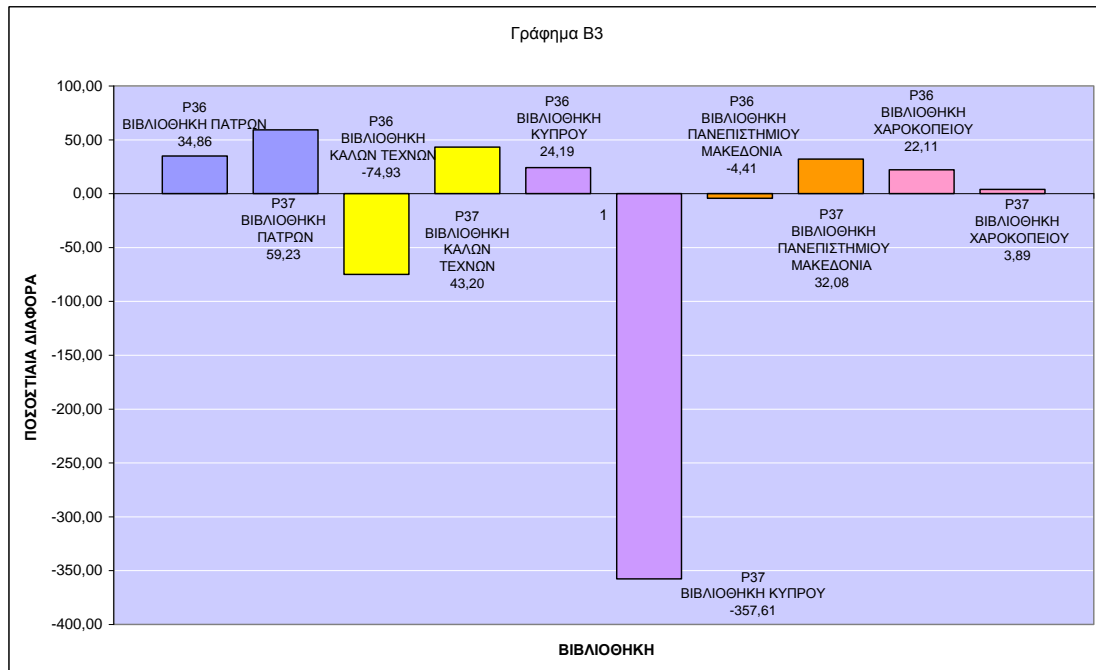
Άνοδο σημειώνουν στον συγκεκριμένο δείκτη η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών με 35% ενώ ακολουθούν η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου με 24% και η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου με 22%. Αντίθετα πτώση του δείκτη κατά 75% από το έτος 2002 παρατηρείται στην Βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών και κατά 4% στην Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία.

P37: Μονογραφίες που εισήλθαν σε ένα έτος κατά κεφαλή

Άνοδος του δείκτη P37 παρατηρείται σε όλες τις βιβλιοθήκες εκτός από αυτή του Πανεπιστημίου της Κύπρου. Πιο συγκεκριμένα η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου μείωσε τις μονογραφίες που εισήλθαν στο 2007 κατά κεφαλή κατά 358%. Η αύξηση στις υπόλοιπες βιβλιοθήκες είναι της τάξης του 59% για την Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Πάτρας, του 43% για την Βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών, του 32% για την Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία και τέλος η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου Αθηνών αύξησε τον δείκτη κατά 4% από το έτος 2002.

Στο Γράφημα B2 εξετάζονται συγκριτικά οι ποσοστιαίες διαφορές των δεικτών P36 και P37 από το έτος 2002 έως το 2007 και για τις πέντε βιβλιοθήκες. Η σύγκριση των δεικτών παρουσιάζει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα για την ποιότητα και την χρήση της συλλογής ενώ η μεμονωμένη παρατήρηση μπορεί να οδηγούσε σε λάθος συμπεράσματα. Για παράδειγμα ενώ παρατηρείται δραματική πτώση στον αριθμό μονογραφιών που εισήλθαν στην Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου μέσα στο 2007, στην ουσία η εν λόγω Βιβλιοθήκη έχει ανεβάσει το ποσοστό των τεκμηρίων που διαθέτει στην συλλογή της κατά κεφαλή. Άρα, ναι μεν παρατηρείται μία έμμεση μείωση του προϋπολογισμού για την αγορά βιβλίων, ωστόσο με την αύξηση του δείκτη P36 φανερώνεται η βελτίωση στην ποιότητα και την χρήση της συλλογής.

Αντίθετη είναι η περίπτωση της Βιβλιοθήκης της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών. Αν και έχει αυξηθεί ο αριθμός μονογραφιών που εισήλθαν στην Βιβλιοθήκη από το 2002, έχει μειωθεί κατά 75% ο αριθμός τεκμηρίων της συλλογής κατά κεφαλή. Γεγονός που φανερώνει ότι η άνοδος του δείκτη P37 από το 2002 έως το 2007 θα έπρεπε να είναι μεγαλύτερη έτσι ώστε η Βιβλιοθήκη να μπορεί να καλύψει τις ανάγκες των χρηστών της όσον αφορά την διαθεσιμότητα υλικού.



P24: Τρέχουσες Έντυπες Συνδρομές Περιοδικών ανά Μέλος του Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού

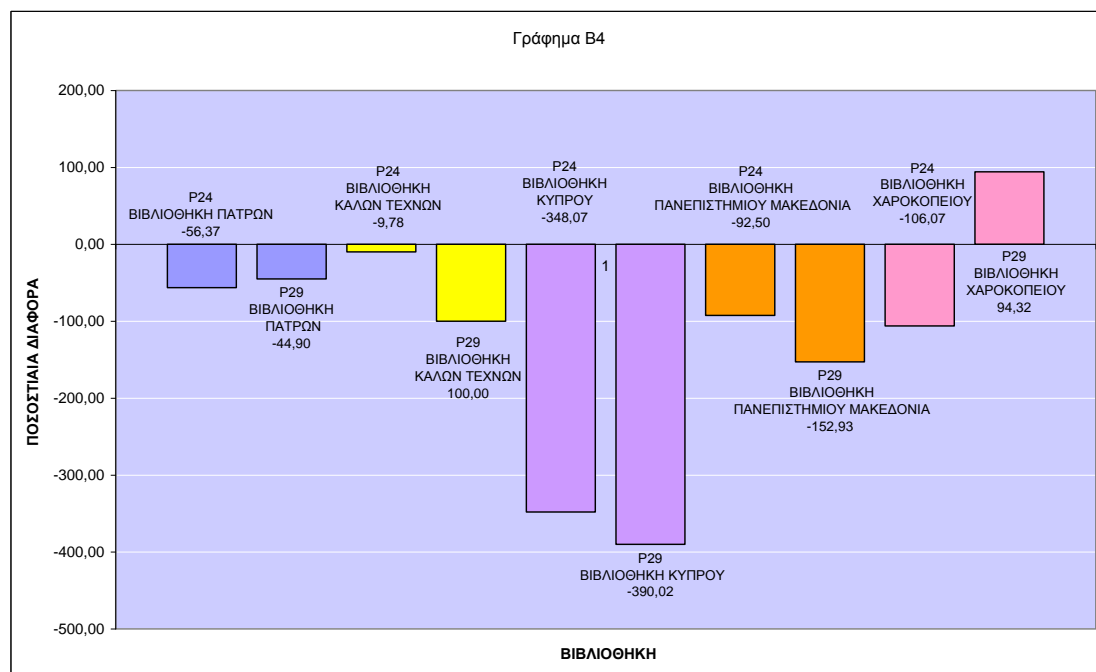
Σε όλες τις βιβλιοθήκες παρατηρείται πτώση του δείκτη P24 από το 2002 έως το 2007. Μεγαλύτερη πτώση στον αριθμό Συνδρομών έντυπων περιοδικών ως προς τον αριθμό μελών του Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού του Ιδρύματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη παρατηρείται στην Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου και είναι της τάξης του 348%. Ακολουθούν η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου Αθηνών με ποσοστό 106%, η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία με ποσοστό 92%, η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών με ποσοστό 56% και τέλος η Βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών με ποσοστό 10%.

P29: Ηλεκτρονικά Περιοδικά ως προς τις έντυπες περιοδικές εκδόσεις

Οι Βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου Πατρών, Κύπρου και Μακεδονίας μείωσαν τον αριθμό Ηλεκτρονικών Περιοδικών σε σχέση με τον αριθμό έντυπων περιοδικών κατά 45%, 390% και 153% αντίστοιχα. Αντίθετα οι Βιβλιοθήκες της Σχολής Καλών Τεχνών και του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου αύξησαν τον δείκτη P29 κατά 100% και 94% αντίστοιχα.

Στο γράφημα B3 παρουσιάζονται συγκριτικά οι ποσοστιαίες διαφορές των δεικτών P24 και P29 για τις χρονιές 2002 και 2007 και για τις πέντε βιβλιοθήκες.

Έτσι παρατηρούμε ότι ενώ η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου μείωσε κατά 106% τις συνδρομές της σε έντυπες περιοδικές εκδόσεις, ταυτόχρονα αύξησε τις συνδρομές ηλεκτρονικών περιοδικών κατά 88% (Στοιχείο P από Q66) και κατά 94% αυξήθηκε και ο αριθμός ηλεκτρονικών περιοδικών ως προς τις έντυπες εκδόσεις. Αυτή η συγκριτική εξέταση δείχνει ότι στην ουσία δεν μειώθηκε ο αριθμός περιοδικών εκδόσεων διαθέσιμων προς τους χρήστες απλά παρατηρείται η προτίμηση των χρηστών σε ηλεκτρονικά περιοδικά. Σε όλες τις υπόλοιπες όμως βιβλιοθήκες παρατηρείται πτώση και στην πρόσκτηση έντυπων αλλά και στην πρόσκτηση ηλεκτρονικών περιοδικών εκδόσεων.



Γ. Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

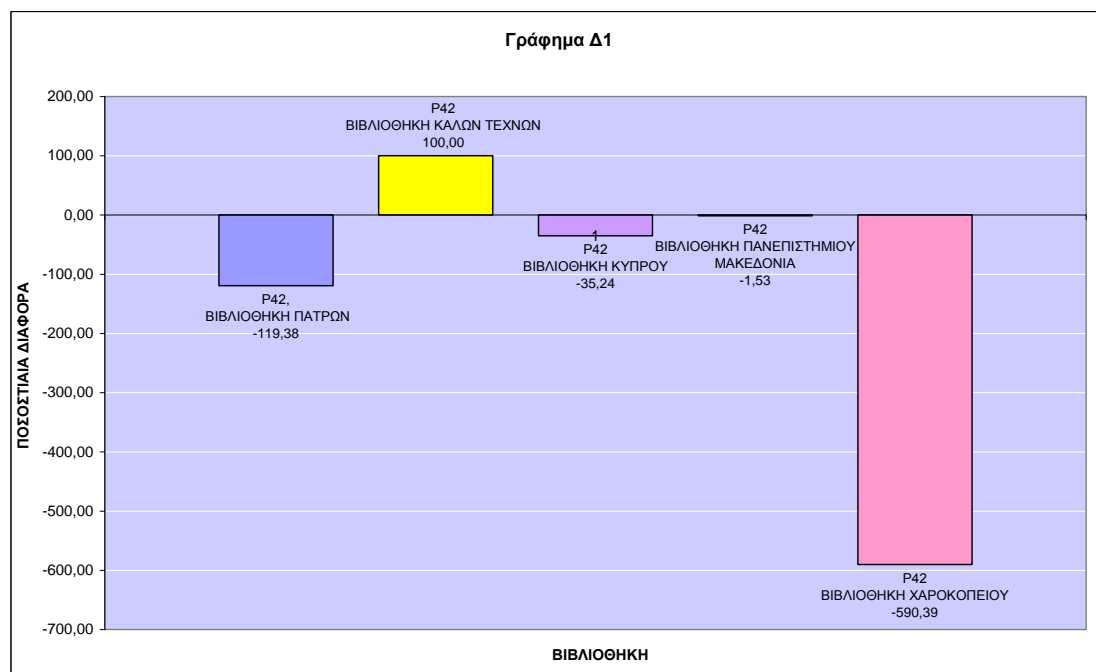
P31: Εικονικές Επισκέψεις του WEB SITE της Βιβλιοθήκης⁴

Όπως φαίνεται από την υποβολή των στοιχείων, οι εικονικές επισκέψεις της ιστοσελίδας της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Μακεδονία μέσα στο 2007 αυξήθηκαν κατά 89% από το 2002. Έτσι ενώ ο δείκτης P31 ήταν 3692,6 το 2002, έφτασε το 34763,4 το 2007.

Δ. Διαθεσιμότητα Υλικού

P42: Αιτήσεις Διαδανεισμού χρηστών της Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή

Όπως φαίνεται και στο Γράφημα Γ1 όλες οι βιβλιοθήκες μείωσαν το ποσοστό των αιτήσεων διαδανεισμού κατά κεφαλή εκτός από την βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών η οποία παρουσίασε αύξηση 100%. Βέβαια για το έτος 2002 η τιμή του δείκτη ήταν 0 αφού δεν σημειώθηκε καμία αίτηση διαδανεισμού από χρήστη της βιβλιοθήκης. Μεγαλύτερη πτώση σημειώνει η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου Αθηνών με ποσοστό 590%. Ακολουθεί η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών με 119%, η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου με 35% και τέλος η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία με μία μικρή πτώση της τάξης του 1,5%.



⁴ Παρουσιάζονται οι μετρήσεις μόνο για την βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία λόγω έλλειψης στοιχείων για τις άλλες τέσσερις βιβλιοθήκες.

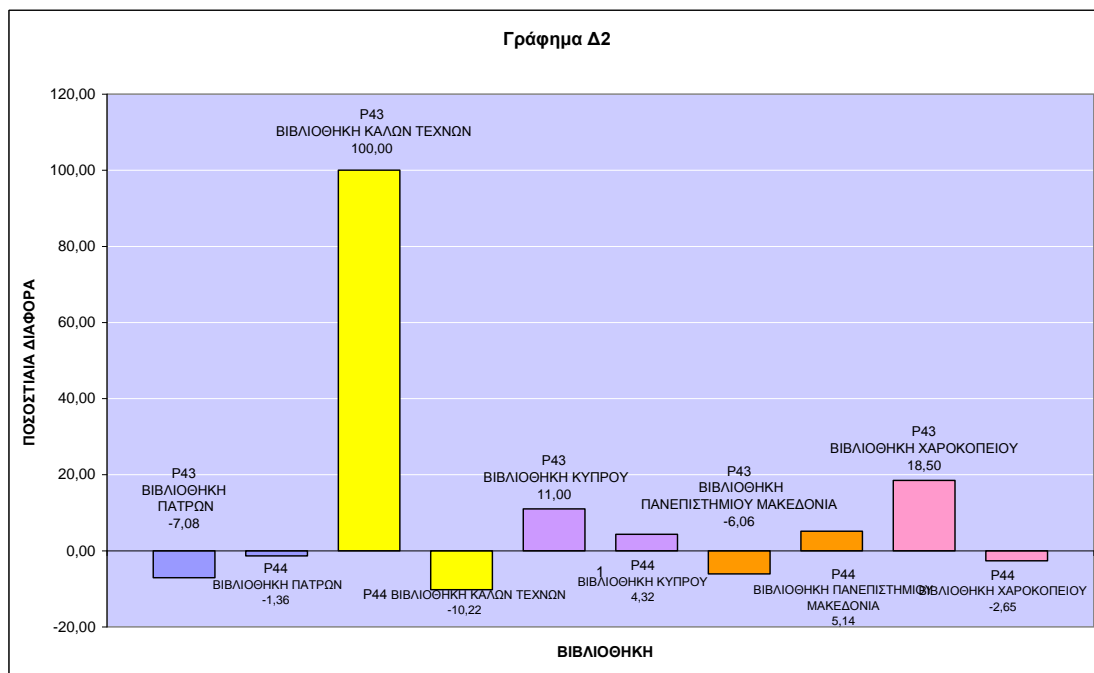
P43: Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων Διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης

Από το 2002 έως το 2007 η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών και η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία μείωσαν το ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων Διαδανεισμού κατά 7% και 6% αντίστοιχα. Αντίθετα οι υπόλοιπες τρεις βιβλιοθήκες σημείωσαν αύξηση του ποσοστού κατά 100% η Βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών, 18,5% η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου και 11% η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία. Να σημειωθεί ότι για την Βιβλιοθήκη της Ανώτατης σχολής Καλών Τεχνών η τιμή του δείκτη για το έτος 2002 ήταν μηδενική.

P44: Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων Διαδανεισμού από άλλες Βιβλιοθήκες

Μικρή πτώση στον δείκτη P44 παρατηρείται στην βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών κατά 10%, στην βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου κατά 3% και στην βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών κατά 1%. Αντίθετα η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου ανέβασε τον δείκτη κατά 4% ενώ η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία σημείωσε άνοδο κατά 5%.

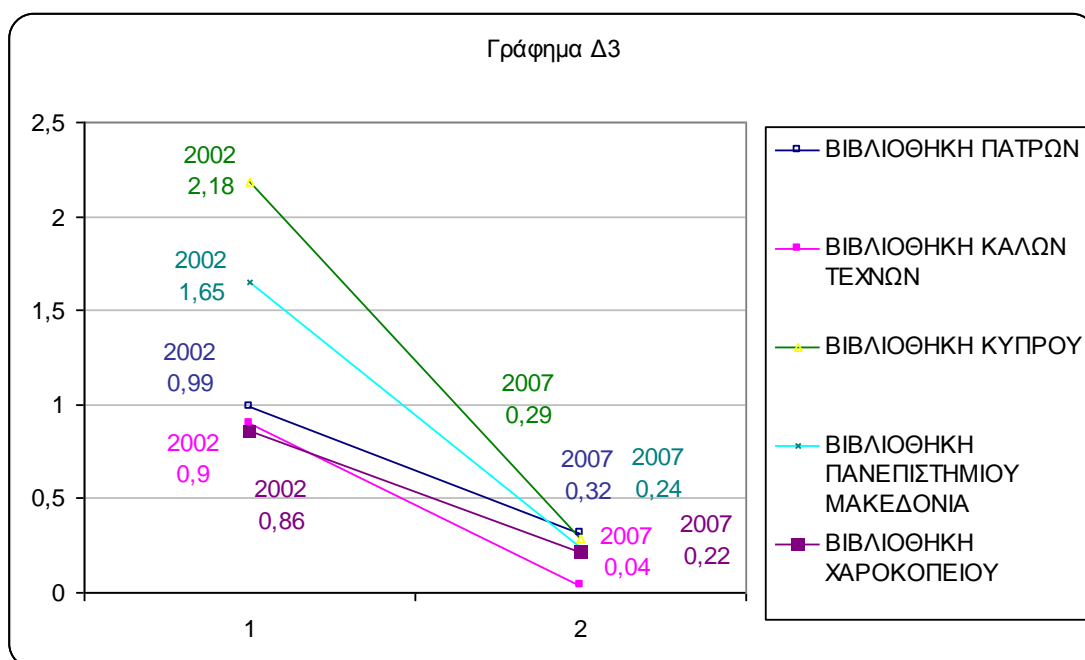
Εξετάζοντας συγκριτικά τις διαφορές στους δείκτες P43 και P44 από το έτος 2002 έως το έτος 2007 (Γράφημα Δ2) παρατηρούμε ότι στη Βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονία ο δείκτης ικανοποίησης αιτήσεων δανεισμού υλικού από άλλες βιβλιοθήκες παρουσιάζει πτώση από το 2002 ενώ ο δείκτης ικανοποίησης αιτήσεων δανεισμού υλικού από την ίδια την βιβλιοθήκη έχει αυξηθεί. Αντίστροφα είναι τα στοιχεία για την Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου Αθηνών στην οποία έχει αυξηθεί ο δείκτης ικανοποίησης αιτήσεων δανεισμού υλικού από άλλες βιβλιοθήκες ενώ έχει πέσει σε χαμηλότερα επίπεδα ο δείκτης ικανοποίησης αιτήσεων δανεισμού από χρήστες άλλων βιβλιοθηκών προς την εν λόγω βιβλιοθήκη. Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Πάτρας παρουσιάζει πτώση και στους δύο δείκτες ενώ αντίθετα η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου έχει σημειώσει αύξηση και στους δύο δείκτες. Στην περίπτωση της Βιβλιοθήκης της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών τα αποτελέσματα για τον δείκτη P43 δεν θεωρούνται αντιπροσωπευτικά ως προς την ποιότητα της υπηρεσίας καθώς οι τιμές του δείκτη για το 2002 ήταν μηδενικές και έτσι οποιαδήποτε αύξηση στον δείκτη δεν είναι μετρήσιμοι. Το ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων δανεισμού υλικού της ίδιας της βιβλιοθήκης πάντως έχει σημειώσει πτώση.



P46: Σχέση αιτήσεων διαδανεισμού χρηστών της Βιβλιοθήκης και αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες Βιβλιοθήκες

Στο Γράφημα Δ3 παρουσιάζονται οι τιμές του δείκτη το 2002 και αυτές του 2007. Όπως φαίνεται λοιπόν στο γράφημα, το έτος 2002 το ποσοστό εξάρτησης των χρηστών των βιβλιοθηκών της Κύπρου και του Πανεπιστημίου Μακεδονία από υλικό άλλων βιβλιοθηκών είναι αρκετά υψηλό σε αντίθεση με τους χρήστες των υπόλοιπων βιβλιοθηκών των οποίων ο δείκτης έχει τιμή μικρότερη από το 1. Αυτό σημαίνει ότι ο αριθμός αιτήσεων διαδανεισμού υλικού από άλλες βιβλιοθήκες ξεπερνάει κατά πολύ τον αριθμό αιτήσεων διαδανεισμού υλικού που προωθήθηκαν από τις ίδιες τις βιβλιοθήκες.

Το 2007 όλες οι βιβλιοθήκες παρουσιάζουν πτώση του δείκτη με μεγαλύτερη αυτή των Βιβλιοθηκών της Κύπρου και του Πανεπιστημίου Μακεδονία για τις οποίες ο δείκτης πλέον έχει την τιμή 0,29 και 0,24 αντίστοιχα. Αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες και των πέντε βιβλιοθηκών που εξετάζονται εμφανίζουν ολοένα και μικρότερη εξάρτηση από τις συλλογές άλλων βιβλιοθηκών για την κάλυψη των πληροφοριακών τους αναγκών.

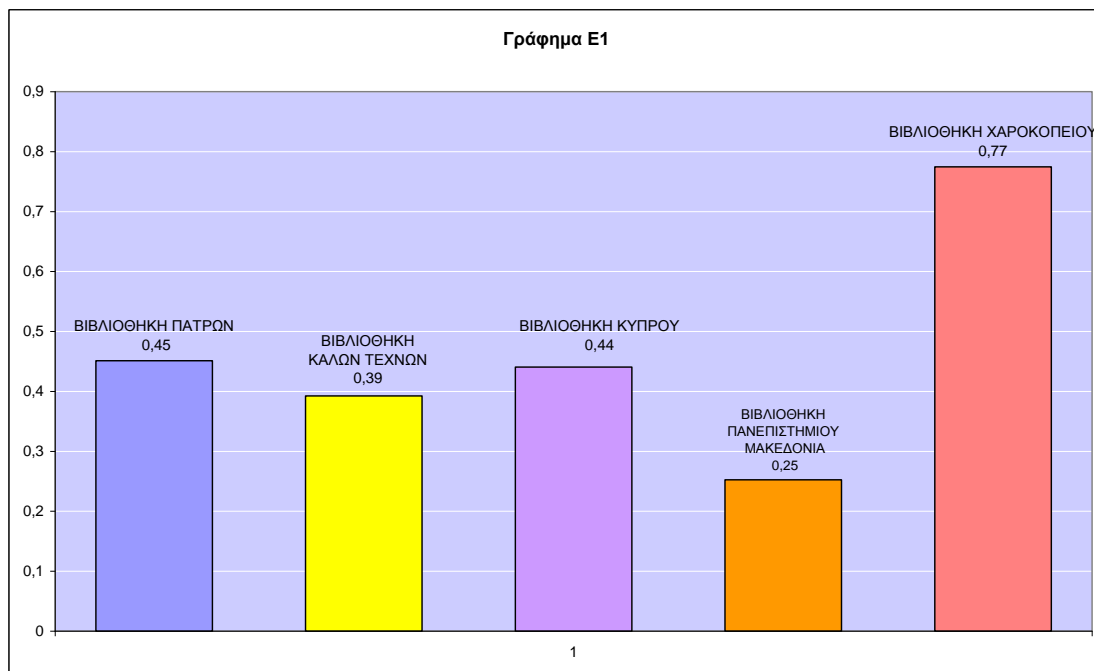


Ε. Υλικοτεχνική Υποδομή

P48: Διαθέσιμος χώρος κατά κεφαλή χώρος Βιβλιοθήκης σε m^2 .⁵

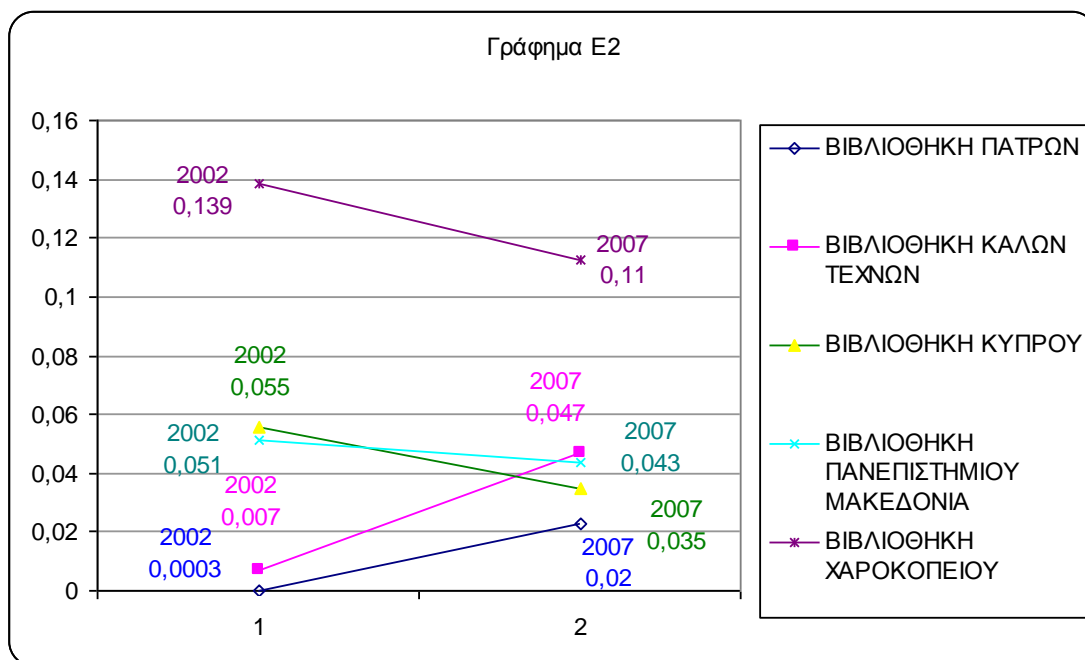
Όπως φαίνεται στο Γράφημα E1 η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου Αθηνών διαθέτει τον μεγαλύτερο χώρο κατά κεφαλή σε m^2 . Ακολουθούν η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Πάτρας και της Κύπρου με πολύ μικρή διαφορά μεταξύ τους και η βιβλιοθήκη Καλών Τεχνών, ενώ η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία διαθέτει τον μικρότερο διαθέσιμο χώρο κατά κεφαλή.

⁵ Λόγω έλλειψης στοιχείων για το έτος 2002, παρουσιάζονται μόνο οι δείκτες του 2007.



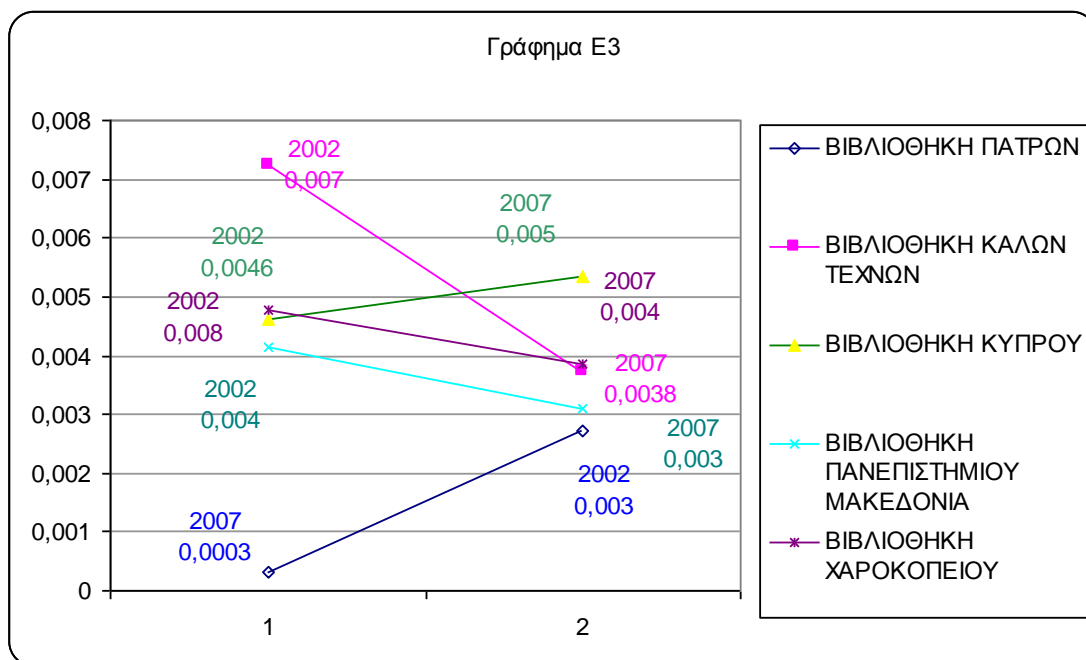
P49: Διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου για τους χρήστες στους χώρους της Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή.

Από το έτος 2002 έως το 2007 οι Βιβλιοθήκες του πανεπιστημίου της Πάτρας και της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών ανέβασαν τον δείκτη ενώ αντίθετα μείωση παρουσίασαν οι άλλες τρεις βιβλιοθήκες. Όπως βλέπουμε στο Γράφημα Ε2 η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου αν και εμφανίζει πτώση του δείκτη από το 2002, παρουσιάζει τις μεγαλύτερες τιμές από τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες που εξετάζουμε. Χαμηλότερη τιμή του δείκτη εμφανίζει η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Πάτρας που αν και παρουσίασε αύξηση από το 2002 (κατά 99%) εξακολουθεί να έχει την χαμηλότερη τιμή από όλες τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες. Σημαντική είναι η αύξηση στην τιμή του δείκτη για την Βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών (κατά 85%) που αν και το 2002 έχει την δεύτερη χαμηλότερη τιμή, εμφανίζει την δεύτερη μεγαλύτερη το 2007. Σημαντικότερη μείωση του δείκτη (κατά 60%) παρουσιάζει η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου, ενώ ακολουθεί η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου με πτώση της τάξης του 24% και η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονίας που παρουσίασε πτώση του δείκτη κατά 18%.

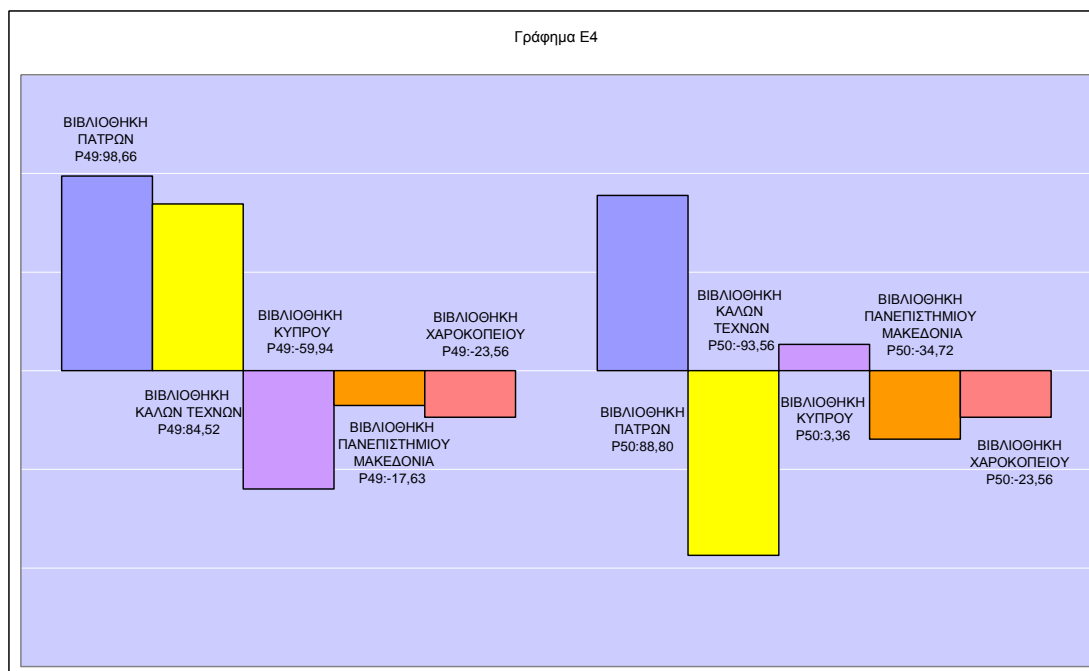


P50: Διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες στους χώρους της Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή.

Στο Γράφημα Ε3 παρουσιάζονται οι τιμές του δείκτη το 2002 και αυτές του 2007 και για τις πέντε βιβλιοθήκες. Όπως φαίνεται λοιπόν στο γράφημα η Βιβλιοθήκες των Πανεπιστημίων Πατρών και Κύπρου παρουσίασαν αύξηση από το 2002 ενώ οι υπόλοιπες τρεις βιβλιοθήκες παρουσίασαν πτώση. Πιο συγκεκριμένα μεγαλύτερη αύξηση στον δείκτη P50 σημείωσε η Βιβλιοθήκη της Πάτρας με ποσοστό 89% και ακολουθεί η Βιβλιοθήκη της Κύπρου με ποσοστό 13%. Μεγαλύτερη πτώση του δείκτη παρουσιάζει η Βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών με ποσοστό 94% ενώ ακολουθούν η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία με ποσοστό 35% και η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου με ποσοστό 24%. Πρέπει να σημειωθεί πως αν και η Βιβλιοθήκη Πατρών παρουσίασε μεγαλύτερη αύξηση στον δείκτη, εξακολουθεί να έχει την χαμηλότερη τιμή από τις πέντε βιβλιοθήκες ενώ της μεγαλύτερη τιμή του δείκτη έχει η Βιβλιοθήκη της Κύπρου.



Στο Γράφημα που ακολουθεί (Ε4) εξετάζονται οι ποσοστιαίες διαφορές στους δείκτες P49 και P50 από το 2002 έως το 2007.

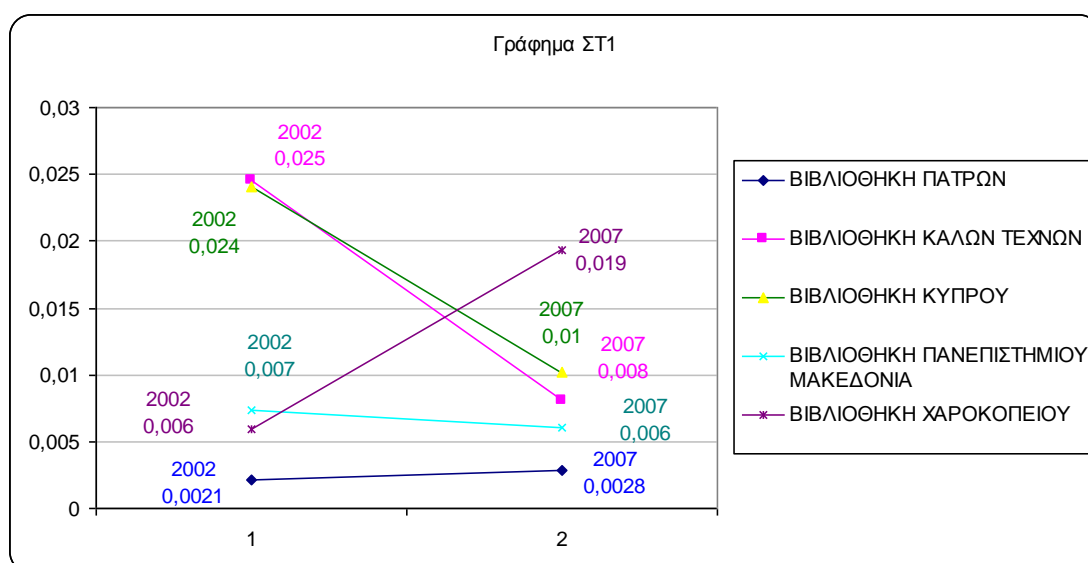


Η βιβλιοθήκη της Πάτρας είναι η μόνη που έχει ανεβάσει τους δείκτες και μάλιστα κατά ένα πολύ μεγάλο ποσοστό ενώ αντίθετα η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου και του πανεπιστημίου Μακεδονία σημειώνουν πτώση και στους δύο δείκτες. Αντίθετα είναι τα αποτελέσματα για τις βιβλιοθήκες Καλών Τεχνών και Κύπρου. Η πρώτη σημειώνει αύξηση του δείκτη P49 και πτώση του δείκτη P50, ενώ η δεύτερη έχει μειώσει τις διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου κατά κεφαλή και έχει μειώσει τις διαθέσιμες θέσεις Η/Υ κατά κεφαλή.

ΣΤ. Προσωπικό και Ποιότητα Πληροφοριακών Υπηρεσιών

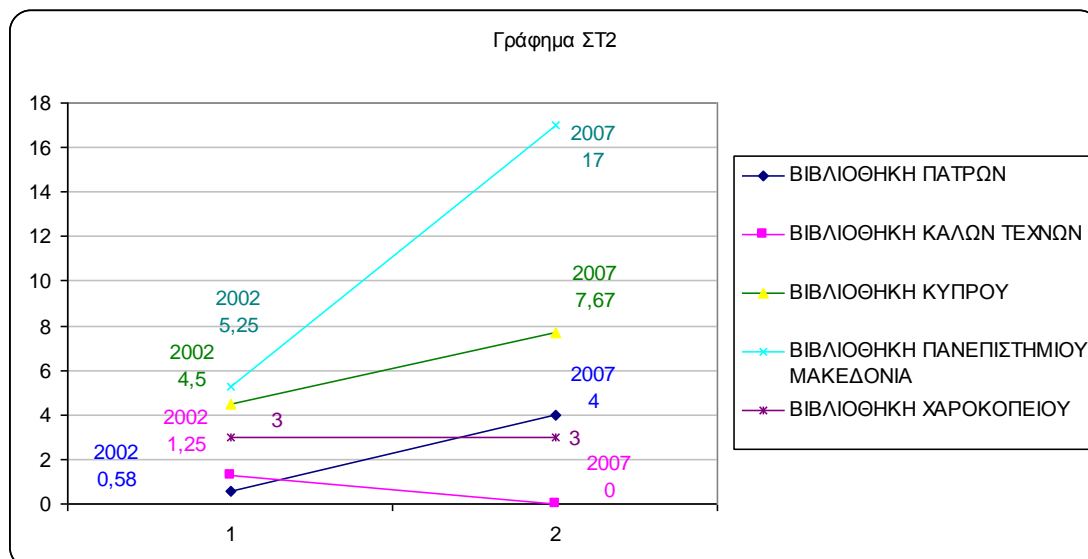
P51: Προσωπικό κατά κεφαλή

Όπως φαίνεται στο Γράφημα ΣΤ1, αύξηση στο προσωπικό κατά κεφαλή παρουσίασαν οι Βιβλιοθήκες του Χαροκόπειου και του Πανεπιστημίου της Πάτρας, ενώ μείωση του δείκτη είχαμε στις υπόλοιπες τρεις Βιβλιοθήκες. Πιο συγκεκριμένα την μεγαλύτερη πτώση του δείκτη σημειώνει η Βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής καλών Τεχνών με ποσοστό 204% η οποία και παρουσίαζε την μεγαλύτερη τιμή στον δείκτη P51 το έτος 2002. Ακολουθούν η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου με ποσοστό μείωσης του δείκτη 137%, και η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία με ποσοστό 23%. Την μεγαλύτερη αύξηση του δείκτη (69%) σημειώνει η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου η οποία παρουσιάζει την μεγαλύτερη τιμή για το έτος 2007. Τέλος αύξηση του δείκτη (κατά 25%) παρουσιάζει και η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Πάτρας.

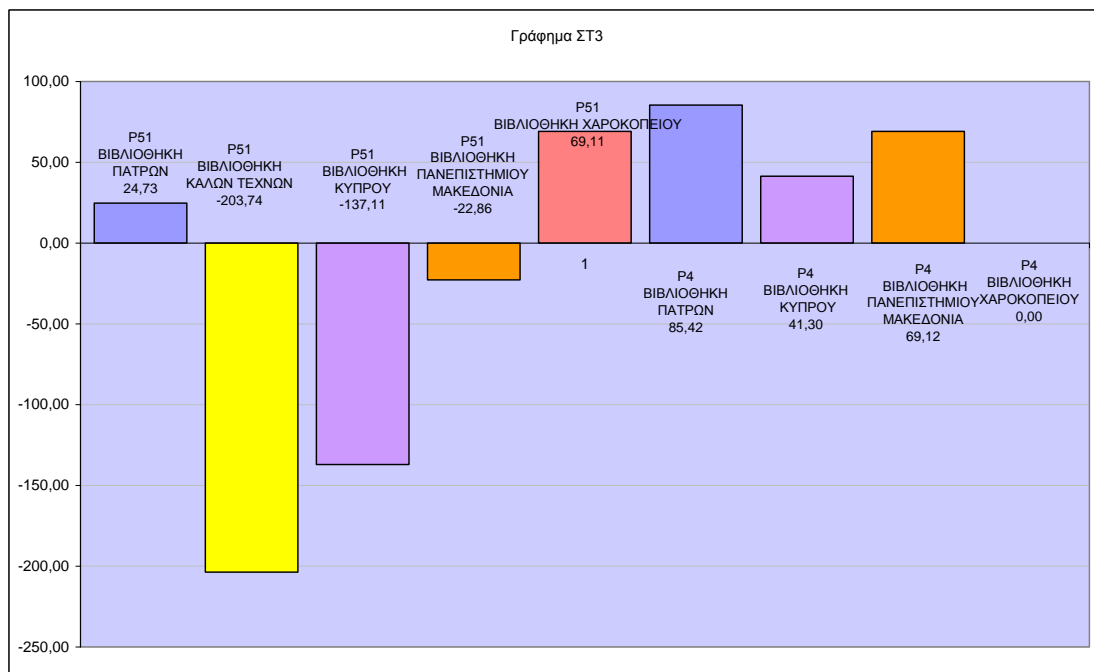


P4: Βιβλιοθηκονόμοι/άριοι ως προς το διοικητικό προσωπικό της βιβλιοθήκης

Στο Γράφημα ΣΤ2 παρουσιάζονται οι τιμές του δείκτη για τα έτη 2002 και 2007. Η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών παρουσίασε πτώση του δείκτη λόγω της μηδενικής τιμής διοικητικών υπαλλήλων για το 2007. Ενώ το 2002 ο αριθμός διοικητικών υπαλλήλων ανέρχονταν στους 4, το 2007 σύμφωνα με τα στοιχεία που δόθηκαν στην ΜΟΠΑΒ η Βιβλιοθήκη δεν απασχολούσε κανέναν διοικητικό υπάλληλο. Οι Βιβλιοθήκες των Πανεπιστημίων της Πάτρας, της Κύπρου όπως και του Πανεπιστημίου Μακεδονία παρουσίασαν αύξηση στην τιμή του δείκτη κατά 85%, 41% και 69% αντίστοιχα. Την μεγαλύτερη τιμή του δείκτη P4 για το έτος 2007 κατέχει η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία, ενώ ακολουθούν οι Βιβλιοθήκες των Πανεπιστημίων της Κύπρου, της Πάτρας και τέλος του Χαροκοπέιου που διατηρεί την ίδια τιμή με το 2002.



Στο Γράφημα που ακολουθεί (ΣΤ3) παρουσιάζονται συγκριτικά οι ποσοστιαίες διαφορές στους δείκτες P51 και P4 από το 2002 έως το 2007⁶.



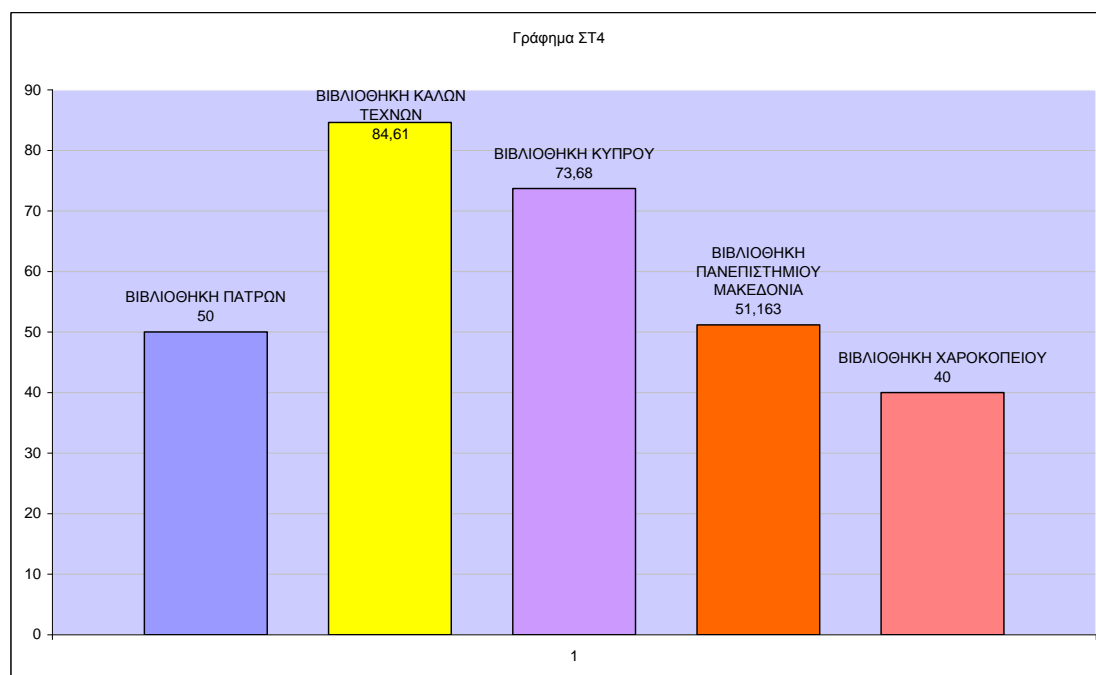
Όπως φαίνεται λοιπόν στο Γράφημα, η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Πάτρας έχει ανεβάσει και τους δύο δείκτες και περισσότερο, όπως είναι φυσικό, τον δείκτη P4 με ποσοστό 85%. Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου παρουσιάζει αρκετά μεγάλη μείωση (της τάξης του 137%) στο προσωπικό κατά κεφαλή γεγονός που σημαίνει δυσανάλογη αύξηση των χρηστών σε σχέση με την αύξηση στο προσωπικό. Αντίθετα η εν λόγω βιβλιοθήκη εμφανίζει αύξηση στον δείκτη P4 γεγονός που συμφωνεί με την αύξηση του αριθμού των βιβλιοθηκονόμων/άριων και την μείωση του διοικητικού προσωπικού. Το ίδιο ισχύει και για την βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία με μικρότερο όμως το ποσοστό μείωσης του δείκτη P51 και μεγαλύτερο το ποσοστό αύξησης του δείκτη P4. Η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου παρουσιάζει σημαντική αύξηση (κατά 69%) στον δείκτη P51 ενώ ο δείκτης P4 παραμένει σταθερός στην τιμή 3. Τέλος η βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών δεν διαθέτει πλέον Διοικητικό Προσωπικό και άρα ο δείκτης P4 έχει μηδενική τιμή. Μεγάλη πτώση για την ίδια βιβλιοθήκη (της τάξης του 204%) σημειώνει και ο δείκτης P51.

⁶ Ο δείκτης P4 δεν παρουσιάζεται για την Βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών διότι η τιμή για το έτος 2007 είναι μηδενική. Αυτό βέβαια σημαίνει ότι ο δείκτης παρουσιάζει πτώση από το 2002.

P52: Ποσοστό επί του Συνόλου του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης που συμμετέχει ή παρακολουθεί μία ή περισσότερες εκπαιδευτικές, επιμορφωτικές ή ενημερωτικές δραστηριότητες ετησίως.⁷

Η Βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό του Προσωπικού που συμμετέχει σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες ετησίως (85%). Ακολουθούν η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου με ποσοστό 74%, η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονία με 51,2% και με μικρή διαφορά η Βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Πάτρας με 50%. Τελευταία στην κατάταξη έρχεται η βιβλιοθήκη του χαροκόπειου πανεπιστημίου με ποσοστό 40%.

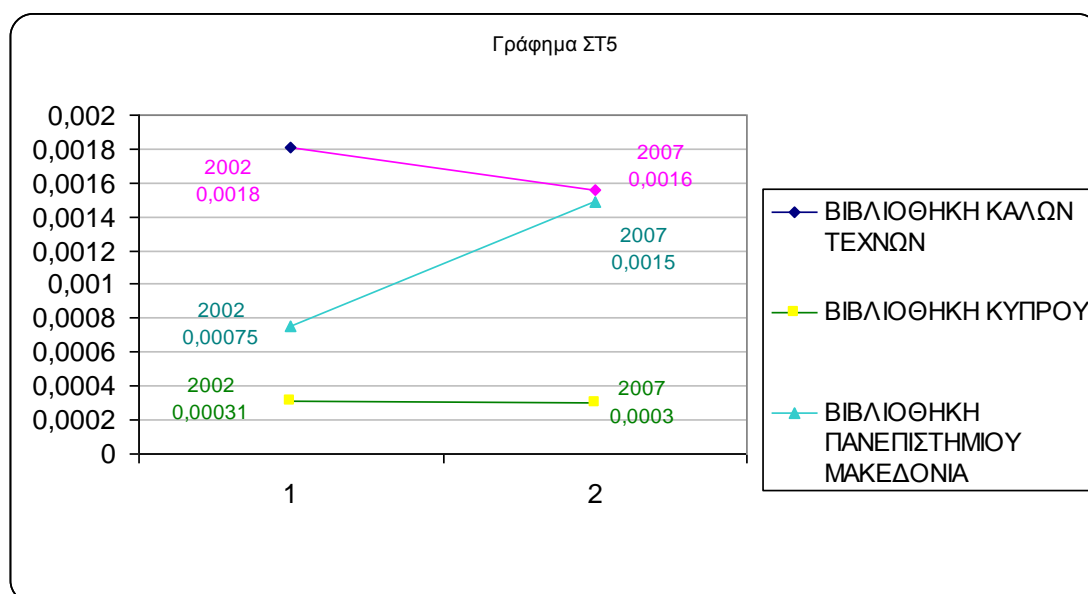
Στο Γράφημα ΣΤ4 παρουσιάζονται συγκριτικά οι τιμές του δείκτη P52 για το έτος 2007.



⁷ Ο δείκτης για το έτος 2002 δεν παρουσιάζεται επειδή δεν έχει δοθεί από καμία βιβλιοθήκη ο αριθμός του εκπαιδευόμενου προσωπικού (Στοιχείο Q46).

P55: Αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά μηνιαίως κατά κεφαλή.⁸

Όπως φαίνεται στο Γράφημα ΣΤ5, την υψηλότερη τιμή στο δείκτη P55 παρουσιάζει η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών με μικρή διαφορά από την Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία. Η διαφορά στον δείκτη των δύο βιβλιοθηκών το έτος 2002 ήταν αρκετά μεγάλη αλλά με την πτώση της Βιβλιοθήκης της Καλών Τεχνών (κατά 16%) και την μεγάλη αύξηση που παρουσίασε η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονία (49%), έρχονται στα ίδια περίπου επίπεδα. Τέλος, στα ίδια επίπεδα παραμένει η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου που εμφανίζει και την χαμηλότερη τιμή στον δείκτη P55 σε σχέση με τις άλλες δύο βιβλιοθήκες.

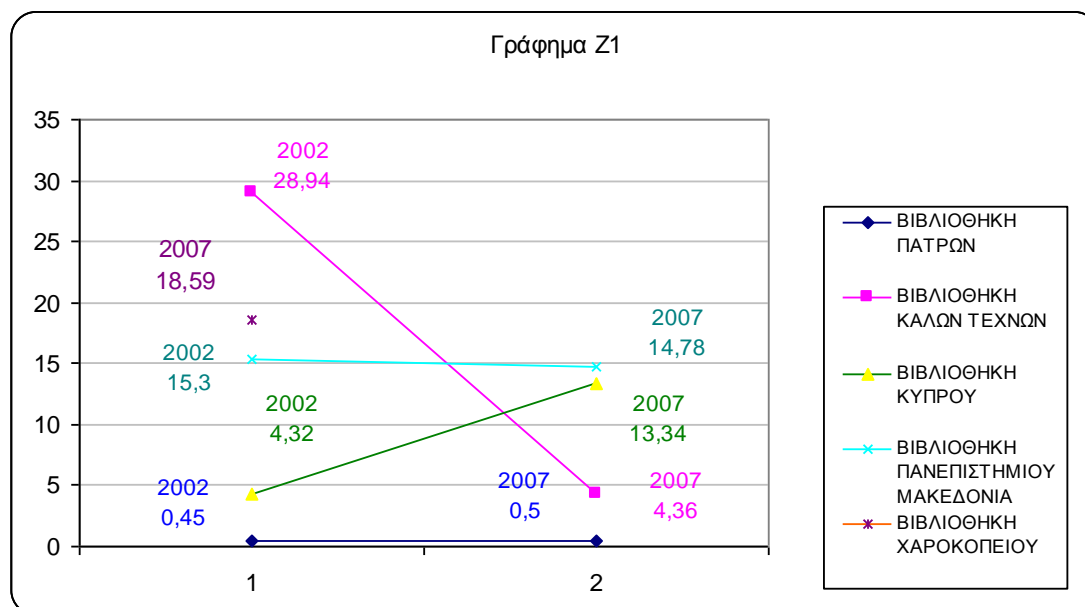


⁸ Ο δείκτης δεν παρουσιάζεται για την Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Πάτρας και του Χαροκόπειου λόγω έλλειψης στοιχείων.

Ζ. Εκπαίδευση και Υποστήριξη Χρηστών

P56: Ποσοστό χρηστών που παρακολουθούν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες της Βιβλιοθήκης ανά έτος κατά κεφαλή.⁹

Στο Γράφημα Ζ1 παρουσιάζονται συγκριτικά οι τιμές του δείκτη για τα έτη 2002 και 2007. Τελευταία στην κατάταξη εμφανίζεται η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Πάτρας με πολύ μικρά ποσοστά συμμετοχής χρηστών στα εκπαιδευτικά σεμινάρια που διοργάνωσε η Βιβλιοθήκη. Το ποσοστό παρουσιάζει μια μικρή αύξηση (της τάξης του 11%) από το 2002 έως το 2007 διατηρώντας όμως την βιβλιοθήκη στην τελευταία θέση. Την μεγαλύτερη τιμή του δείκτη για το 2007 παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία, διατηρώντας περίπου την ίδια τιμή με το 2002, ενώ ακολουθεί με μικρή διαφορά η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου που σημείωσε πολύ μεγάλη αύξηση (της τάξης του 68%) στον δείκτη P56 από το 2002. Τέλος, η βιβλιοθήκη της Καλών Τεχνών εμφανίζεται προτελευταία για το έτος 2007 σημειώνοντας πολύ μεγάλη πτώση από το 2002 (564%) οπότε και είχε το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής χρηστών σε σεμινάρια εκπαίδευσης.



⁹ Ο δείκτης δεν παρουσιάζεται για την Βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών για το έτος 2002 λόγω έλλειψης στοιχείων.

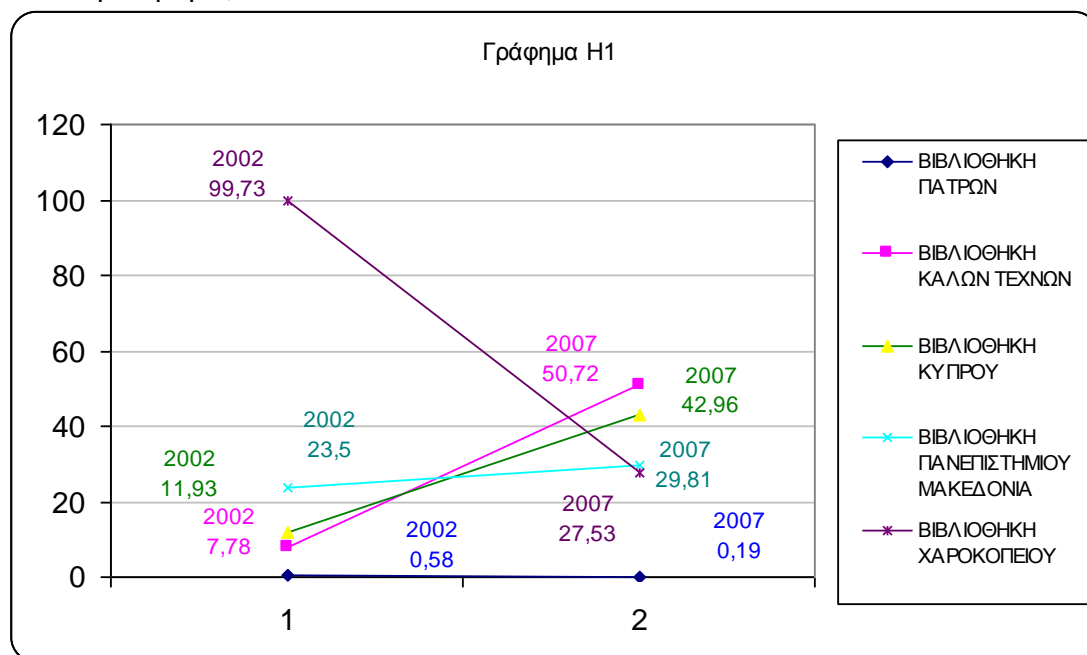
Η. Δαπάνες Βιβλιοθήκης

P10: Ποσοστό του κόστους πρόσκτησης μονογραφιών επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού της Βιβλιοθήκης (έντυπου και ηλεκτρονικού).

Στο Γράφημα Η1 παρουσιάζονται οι τιμές του δείκτη που παρουσίασαν οι πέντε βιβλιοθήκες το 2002 και αυτές του 2007.

Όπως φαίνεται λοιπόν και στο γράφημα, την μεγαλύτερη τιμή για το 2007 κατέχει η Βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών η οποία βρισκόταν στην προτελευταία θέση το έτος 2002. Σημειώνει δηλαδή μια αύξηση του ποσοστού κόστους πρόσκτησης μονογραφιών επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού, της τάξεως του 85%. Στην συνέχεια βρίσκεται η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου που εμφανίζει τιμή δείκτη P10 43%. Και αυτή η βιβλιοθήκη έχει σημειώσει αύξηση από το 2002 της τάξης του 72%.

Με μικρή διαφορά ακολουθούν οι βιβλιοθήκες των Πανεπιστημίων Μακεδονία και Χαροκοπείου. Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία παρουσιάζει μια μικρή αύξηση από το έτος 2002 (της τάξης του 21%) ενώ η δεύτερη βιβλιοθήκη, του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου, παρουσιάζει τεράστια πτώση στον δείκτη της τάξης του 262%. Ενώ δηλαδή είχε την μεγαλύτερη τιμή στον δείκτη P10 το 2002 και μάλιστα με αρκετά μεγάλη διαφορά από τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες, τώρα εμφανίζεται αμέσως πριν την Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Πάτρας που έχει και την χαμηλότερη τιμή στον δείκτη P10. Με αρκετά μεγάλη πτώση του δείκτη από το 2002 (της τάξης του 201%) και ενώ ήδη παρουσίαζε πολύ χαμηλό ποσοστό κόστους πρόσκτησης μονογραφιών, η βιβλιοθήκη Πατρών παρουσίασε πτώση στον δείκτη P10 που για το 2007 έχει την τιμή 0,19.



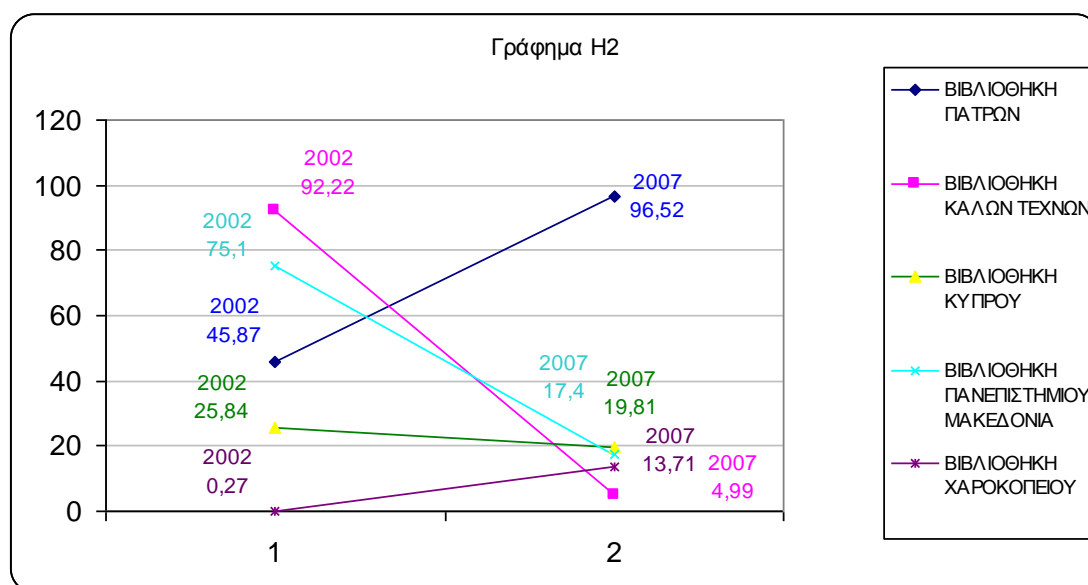
P7: Ποσοστό του κόστους πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού της Βιβλιοθήκης (έντυπου και ηλεκτρονικού).

Διαφορά παρουσιάζουν οι τιμές του Δείκτη P7 για τις πέντε βιβλιοθήκες που εξετάζουμε.

Όπως φαίνεται στο Γράφημα Η2, την υψηλότερη τιμή παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Πάτρας με αρκετά μεγάλη διαφορά από τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες. Το 2002 η ίδια βιβλιοθήκη είχε την τρίτη μεγαλύτερη τιμή για τον δείκτη P7 (46%), το έτος 2007 ο δείκτης της αυξάνεται κατά 52% και φτάνει την τιμή 97%. Ακολουθούν με μικρή διαφορά μεταξύ τους οι βιβλιοθήκες των πανεπιστημίων της Κύπρου με 20% και Μακεδονία με τιμή δείκτη 17%. Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία αν και το 2002 εμφάνιζε την δεύτερη μεγαλύτερη τιμή, παρουσίασε πτώση στον δείκτη κατά 332% και φτάνει να είναι μόλις δεύτερη από το τέλος σε σχέση με τις άλλες τέσσερις βιβλιοθήκες. Και η βιβλιοθήκη Πατρών όμως παρουσιάζει πτώση στον συγκεκριμένο δείκτη από το 2002 η οποία είναι της τάξης του 30%.

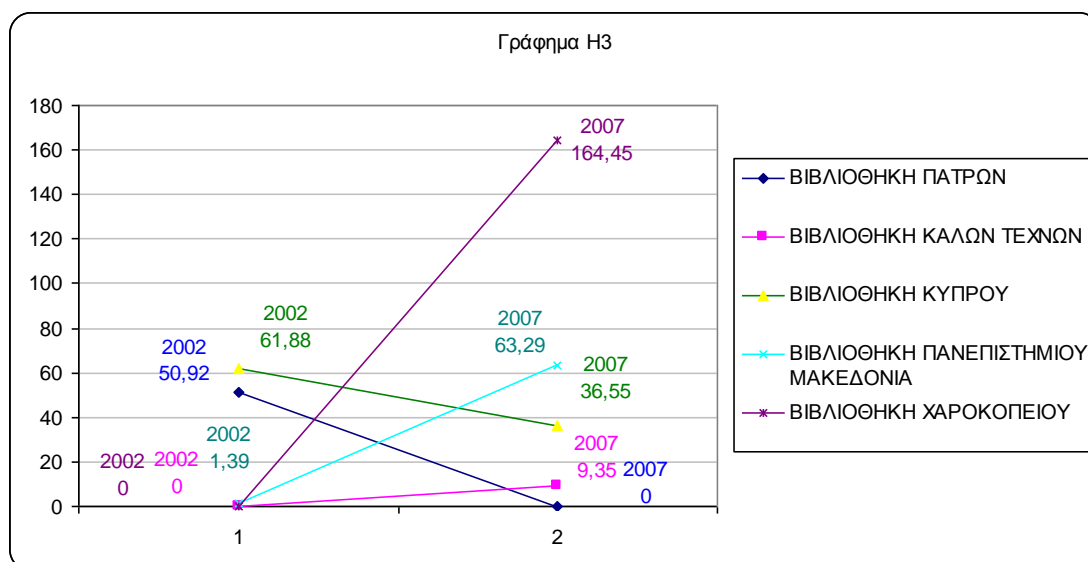
Στο 13,7% είναι η τιμή του δείκτη P7 για την βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου, που εμφανίζεται δεύτερη από το τέλος σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες. Η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη είχε την χαμηλότερη τιμή το 2002 (μόλις 0,3%) και με την αύξηση που παρουσίασε (της τάξης του 98%) έφτασε το 2007 να εμφανίζει τιμή δείκτη P7 13,7%.

Τελευταία στην κατάταξη βρίσκεται η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών η οποία παρουσίασε τεράστια πτώση στο συγκεκριμένο δείκτη από το 2002. Από το 92% που έφτανε το ποσοστό κόστους πρόσκτησης έντυπων περιοδικών για την συγκεκριμένη βιβλιοθήκη το 2002 πέφτει μόλις στο 5% το έτος 2007.



P57: Ποσοστό του κόστους πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού της βιβλιοθήκης (έντυπου και ηλεκτρονικού).¹⁰

Όπως φαίνεται και στο Γράφημα Η3, μεγάλη αύξηση στον δείκτη (98%) παρουσιάζει η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία που ενώ το 2002 είχε το μικρότερο ποσοστό πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης, το 2007 εμφανίζει την δεύτερη μεγαλύτερη τιμή. Αντίθετα η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου παρουσιάζει πτώση του δείκτη της τάξης του 69%. Ενώ λοιπόν το 2002 είχε την μεγαλύτερη τιμή, το 2007 εμφανίζεται προτελευταία με τιμή δείκτη P57 37%. Για το έτος 2007 την χαμηλότερη τιμή παρουσιάζει η Βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών ενώ την ανώτερη και με πολύ μεγάλη διαφορά από τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες, παρουσιάζει αυτή του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου.



¹⁰ Δεν συμπεριλαμβάνονται οι μετρήσεις για τις παρακάτω βιβλιοθήκες:

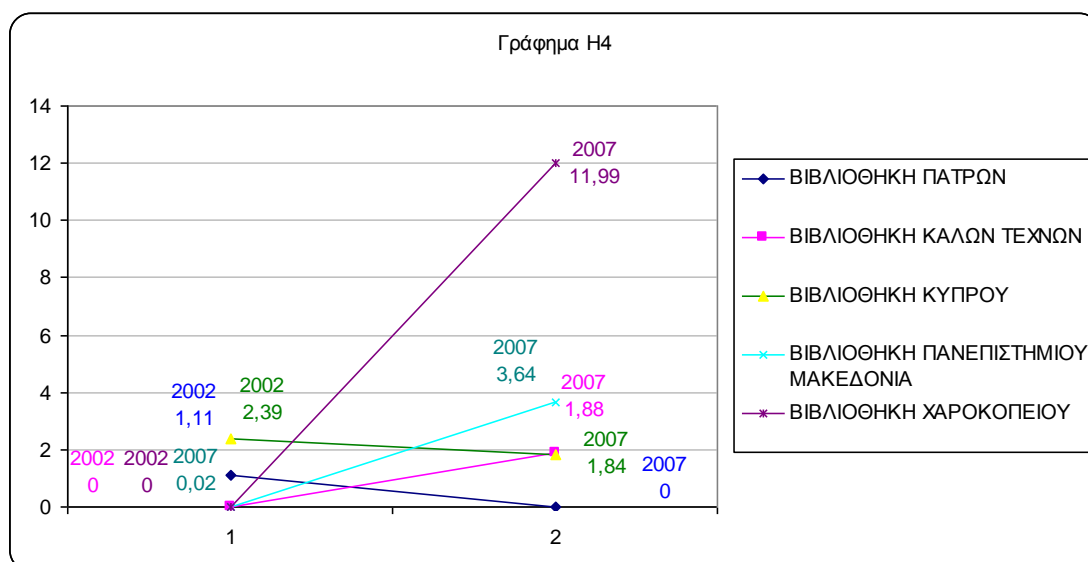
Πατρών: Δεν έχουν δοθεί κόστος συνδρομών περιοδικών και βάσεων δεδομένων (στοιχεία Q78 και Q79) για το έτος 2007.

Καλών Τεχνών: Το κόστος συνδρομής περιοδικών και βάσεων δεδομένων (στοιχεία Q78 και Q79) για το έτος 2002 είναι μηδενικό.

Χαροκόπειου: Το κόστος συνδρομής περιοδικών και βάσεων δεδομένων (στοιχεία Q78 και Q79) για το έτος 2002 είναι μηδενικό.

P58: Ποσοστό του κόστους πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης ως προς το κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων.¹¹

Στο Γράφημα Η4 παρουσιάζεται η πορεία του δείκτη από το 2002 έως το 2007 για τις βιβλιοθήκες των Πανεπιστημίων Μακεδονία και Κύπρου, η τιμή του δείκτη για το 2007 για τις βιβλιοθήκες Καλών Τεχνών και Χαροκοπείου και για το 2002 για την Βιβλιοθήκη της Πάτρας. Όπως φαίνεται λοιπόν μεγαλύτερη προτίμηση στις ηλεκτρονικές εκδόσεις παρουσιάζουν όλες οι βιβλιοθήκες που εξετάζουμε. Μεγαλύτερη τιμή δείκτη και με αρκετά μεγάλη διαφορά από τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες εμφανίζει η Βιβλιοθήκη του Χαροκοπείου (με τιμή 11,9) ακολουθεί η βιβλιοθήκη του Μακεδονία (με τιμή 3,64), αυτή της Καλών Τεχνών (με τιμή 1,88), στην συνέχεια του πανεπιστημίου της Κύπρου (με τιμή 1,84) και τέλος η βιβλιοθήκη Πάτρας (με τιμή 1,11).



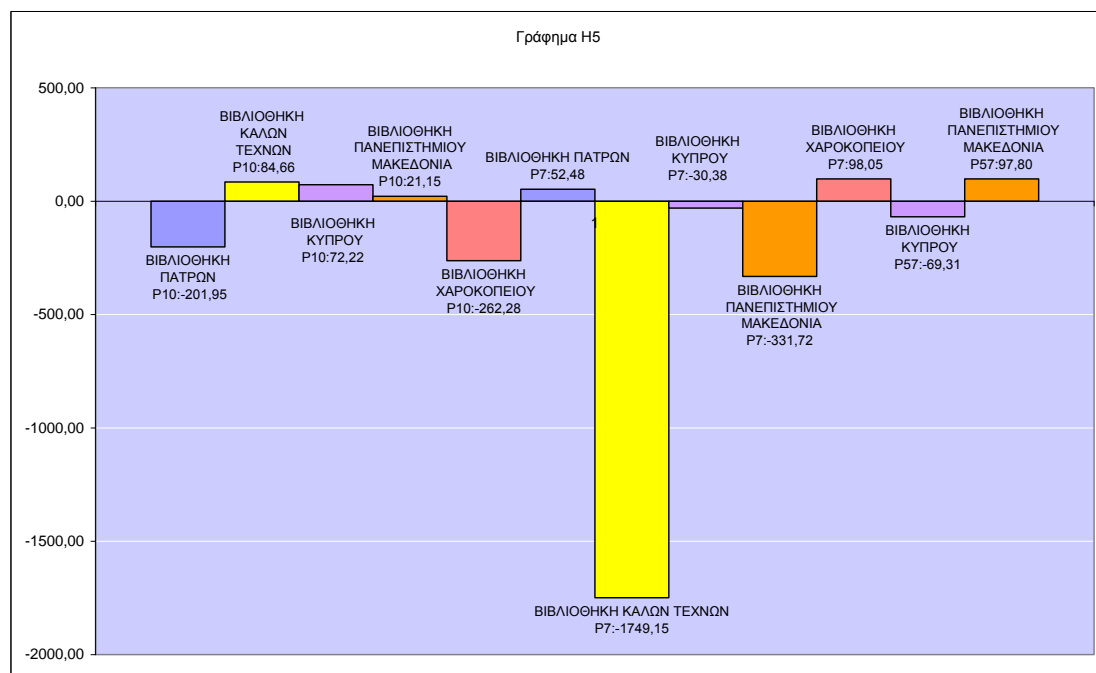
¹¹ Δεν συμπεριλαμβάνονται οι μετρήσεις για τις παρακάτω βιβλιοθήκες:

Πατρών: Δεν έχουν δοθεί κόστος συνδρομών περιοδικών και βάσεων δεδομένων (στοιχεία Q78 και Q79) για το έτος 2007.

Καλών Τεχνών: Το κόστος συνδρομής περιοδικών και βάσεων δεδομένων (στοιχεία Q78 και Q79) για το έτος 2002 είναι μηδενικό.

Χαροκοπείου: Το κόστος συνδρομής περιοδικών και βάσεων δεδομένων (στοιχεία Q78 και Q79) για το έτος 2002 είναι μηδενικό.

Στο Γράφημα Η5 παρουσιάζονται οι ποσοστιαίες διαφορές των δεικτών Ρ10-Ρ7 και Ρ57 από το 2002 έως το 2007.



Όπως φαίνεται λοιπόν, η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου όσον αφορά το κόστος πρόσκτησης υλικού, έχει αυξησει κατά 72% το κόστος πρόσκτησης μονογραφιών ενώ μείωσε κατά 30% το κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών και κατά 69% το κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης.

Διαφορετικές τάσεις ως προς την ανάπτυξη υλικού παρουσιάζονται στην βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονία στην οποία αν και μειώθηκε αρκετά (330%) το κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών, συνεχίζει να εμφανίζει τον δεύτερο μεγαλύτερο δείκτη Ρ7 σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες. Επιπλέον αυξήθηκε κατά 21% το κόστος πρόσκτησης μονογραφιών και κατά 97% το κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών για τις οποίες εμφάνιζε τον μικρότερο και με διαφορά δείκτη το έτος 2002.

Η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου πανεπιστημίου φαίνεται να δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στην πρόσκτησης έντυπων περιοδικών και ηλεκτρονικών πηγών ενώ μειώνει το κόστος πρόσκτησης μονογραφιών. Πιο συγκεκριμένα η εν λόγω βιβλιοθήκη παρουσιάζει αρκετά μεγάλη πτώση στο κόστος πρόσκτησης μονογραφιών σε σχέση με το κόστος πρόσκτησης υλικού η οποία φτάνει το 262%. Το 2002 η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη παρουσίαζε τον υψηλότερο με πολύ μεγάλη διαφορά δείκτη Ρ10 σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες. Αντίθετα κατά 98% αυξάνεται το κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών για τις οποίες εμφάνιζε τον μικρότερο δείκτη το 2002 σε σχέση με τις υπόλοιπες

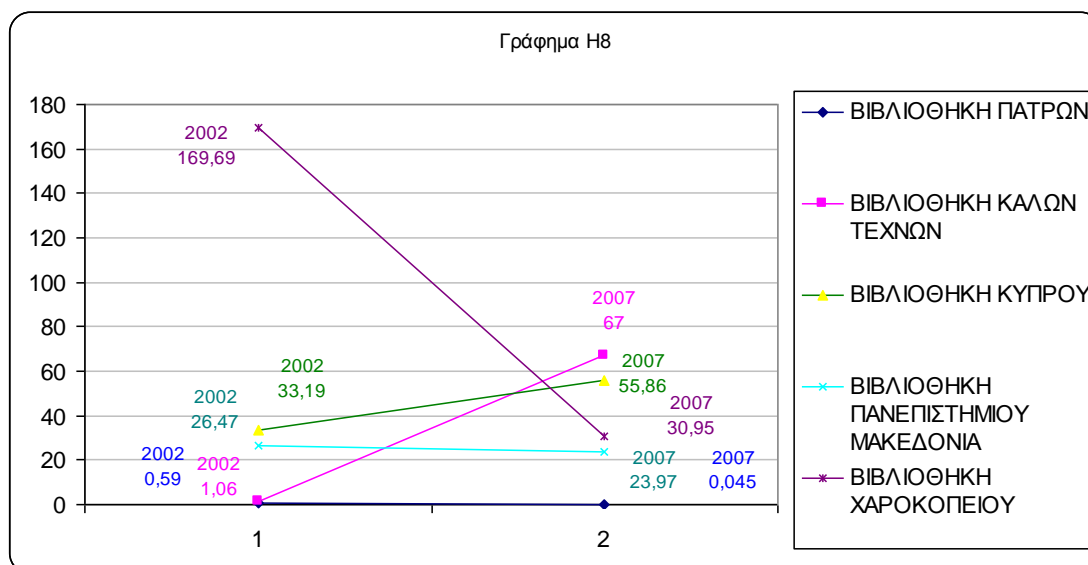
βιβλιοθήκες. Το μεγαλύτερο δείκτη P57 παρουσιάζει η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη και μάλιστα με πολύ μεγάλη διαφορά από τις υπόλοιπες.

Η βιβλιοθήκη της Πάτρας φαίνεται να δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στην πρόσκτηση έντυπων περιοδικών αφού ο δείκτης P7 αυξάνεται κατά 52% από το 2002. Αντίθετα ο δείκτης P10 μειώνεται κατά πολύ (202%) ενώ όσον αφορά τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης, το 2002 κατείχε την δεύτερη μεγαλύτερη τιμή.

Τέλος η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών εμφανίζει τεράστια πώση στο κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών αν και το 2002 εμφάνιζε το μεγαλύτερο ποσοστό στο σχετικό δείκτη. Αντίθετα κατά 85% αυξάνει το κόστος πρόσκτησης μονογραφιών για τις οποίες είχε την χαμηλότερη τιμή το 2002. Αρκετά χαμηλό δείκτη παρουσιάζει η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη και στο κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης και έτσι έρχεται τελευταία στην κατάταξη.

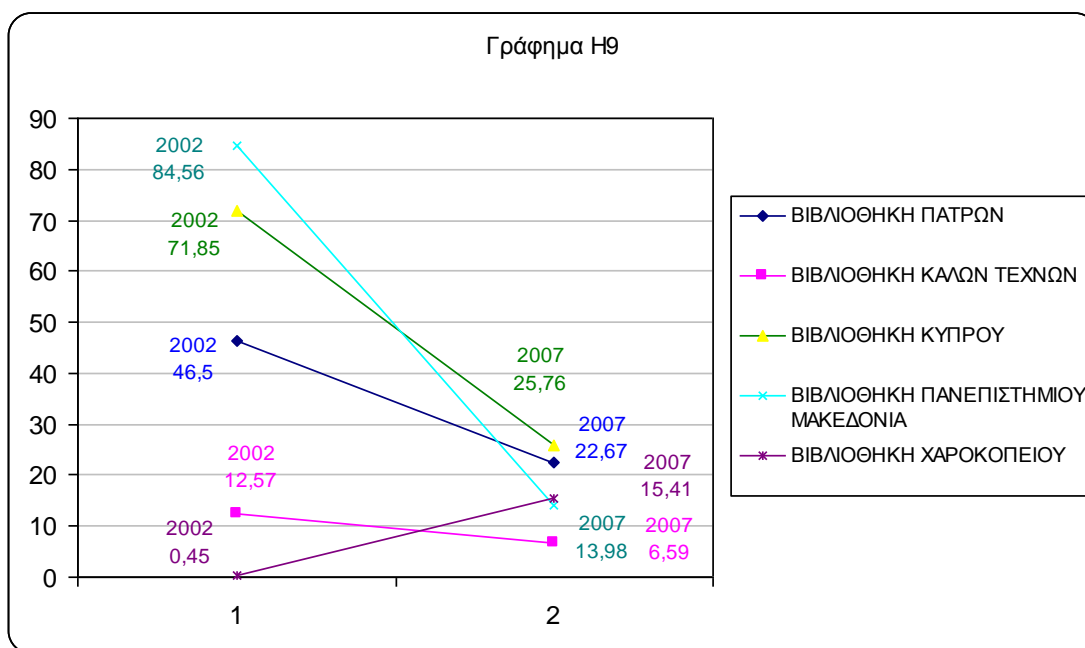
P59: Κόστος πρόσκτησης μονογραφιών κατά κεφαλή.

Όπως φαίνεται και στο Γράφημα Η8, την ψηλότερη τιμή στο δείκτη P59 για το έτος 2007 εμφανίζει η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών η οποία παρουσιάζει και την μεγαλύτερη αύξηση (της τάξης του 98%) στην τιμή του δείκτη από το 2002. Αύξηση της τάξης του 41% στον δείκτη P59 παρουσιάζει και η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου η οποία έχει την δεύτερη μεγαλύτερη τιμή για το έτος 2007. Μεγάλη πώση στον συγκεκριμένο δείκτη παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου η οποία αν και το 2002 παρουσίαζε την μεγαλύτερη τιμή στο κόστος πρόσκτησης μονογραφιών κατά κεφαλή (169,69), το 2007 έρχεται μόλις Τρίτη σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες παρουσιάζοντας τιμή δείκτη P59 31. Περίπου στα ίδια επίπεδα διατηρεί τον εν λόγω δείκτη η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονία, η οποία έχει την δεύτερη χαμηλότερη τιμή δείκτη P59. Τελευταία έρχεται η βιβλιοθήκη Πατρών η οποία αν και είχε την χαμηλότερη τιμή το 2002, σημειώνει και νέα πώση φτάνοντας στην τιμή δείκτη P59 0,045.



P60: Κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών κατά κεφαλή.

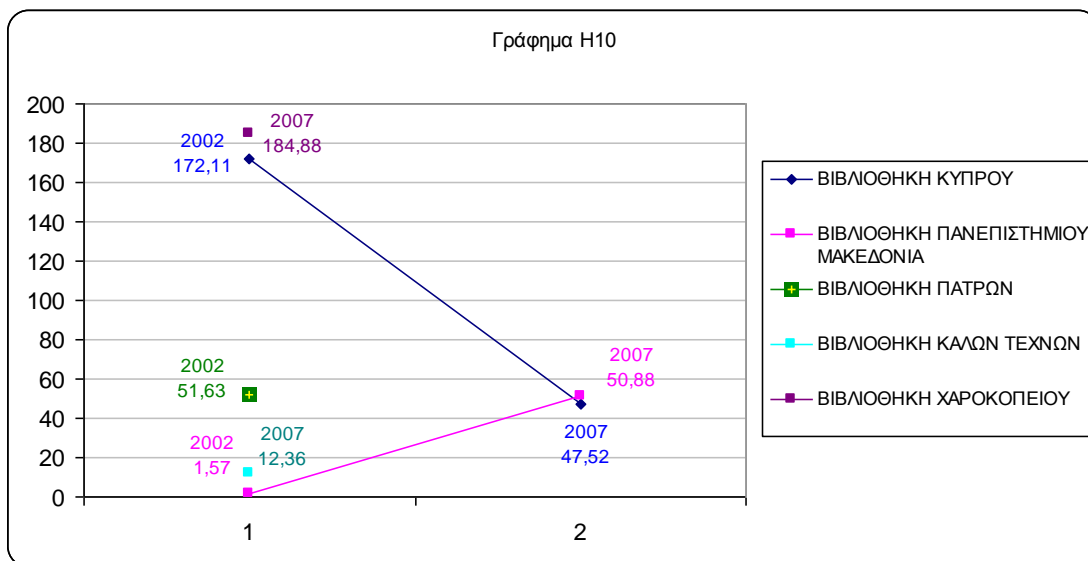
Στο Γράφημα Η9 παρουσιάζονται συγκριτικά οι τιμές του δείκτη P60 και για τις πέντε βιβλιοθήκες από το 2002 έως το 2007. Όπως φαίνεται λοιπόν και στο γράφημα μόνο η βιβλιοθήκη του χαροκόπειου παρουσιάζει αύξηση στην τιμή του δείκτη από το 2002 ενώ οι υπόλοιπες τέσσερις βιβλιοθήκες σημειώνουν πτώση στον δείκτη P60. Πιο συγκεκριμένα, την υψηλότερη τιμή για το 2007 εμφανίζει η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου ενώ με μικρή διαφορά ακολουθεί η βιβλιοθήκη Πατρών. Και οι δύο βιβλιοθήκες σημειώνουν μεγάλη πτώση στην τιμή του δείκτη από το 2002 η πρώτη κατά 179% και η δεύτερη κατά 105%. Την Τρίτη μεγαλύτερη τιμή όσον αφορά το κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών κατά κεφαλή, παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου πανεπιστημίου που όπως προαναφέρθηκε είναι και η μόνη που σημείωσε αύξηση στον συγκεκριμένο δείκτη από το 2002 και η οποία είναι της τάξης του 97%. Με μικρή διαφορά στην τιμή ακολουθεί η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία που έχει σημειώσει και την μεγαλύτερη πτώση στην τιμή του δείκτη από τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες και η οποία φτάνει το 505%. Τέλος την χαμηλότερη τιμή στον δείκτη P60 για το 2007 εμφανίζει η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών. Και αυτή η βιβλιοθήκη σημείωσε πτώση στην τιμή του δείκτη από το 2002 η οποία φτάνει το 91%.



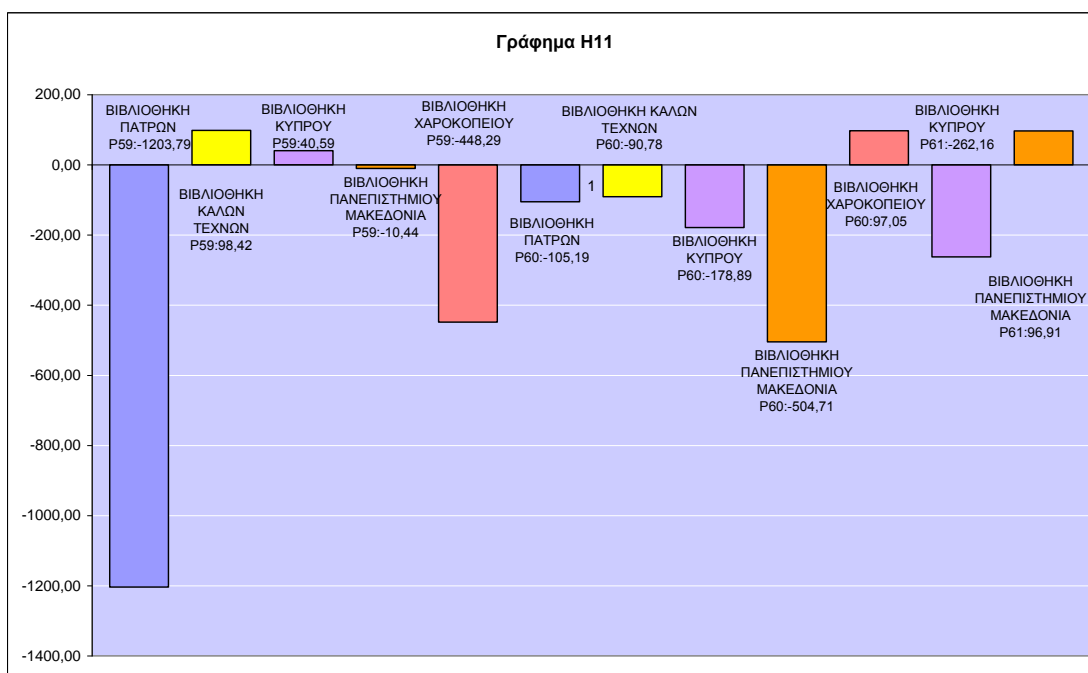
P61: Κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή.¹²

Όπως βλέπουμε και στο Γράφημα Η10, την ψηλότερη τιμή ως προς το κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών κατά κεφαλή σημειώνει η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου. Με πολύ πιο χαμηλή τιμή εμφανίζεται αμέσως μετά η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία που έχοντας πλέον τιμή δείκτη 50,88 έχει σημειώσει πολύ μεγάλη αύξηση από το 2002 που η τιμή της έφτανε μόλις το 1,57. Τρίτη μεγαλύτερη τιμή παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου η οποία ενώ το 2002 είχε την μεγαλύτερη τιμή στον δείκτη P61, σημειώνει τεράστια πτώση της τάξης του 262% και εμφανίζεται πλέον με τιμή δείκτη P61 47,52. Την χαμηλότερη τιμή για το 2007 παρουσιάζει η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών με τιμή 12,36.

¹² Ο δείκτης δεν έχει υπολογιστεί για την Βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών τεχνών και του Χαροκόπειου πανεπιστημίου για το έτος 2002 και για την βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Πάτρας για το 2007 λόγω έλλειψης στοιχείων.



Στο Γράφημα Η11 παρουσιάζονται οι ποσοστιαίες διαφορές των δεικτών Ρ59, Ρ60 και Ρ61 από το 2002 έως το 2007.



Όπως φαίνεται λοιπόν και στο γράφημα, η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Πάτρας έχει μειώσει το κόστος πρόσκτησης μονογραφιών και το κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών κατά κεφαλή. Για το κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης δεν υπάρχουν στοιχεία για την εξαγωγή συμπεράσματος.

Η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών φαίνεται να έχει αυξήσει το κόστος πρόσκτησης μονογραφιών από το 2002 παρουσιάζοντας την μεγαλύτερη τιμή για τον δείκτη P59 σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες. Από την άλλη μεριά παρουσιάζει μείωση στο κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων και από την δεύτερη χαμηλότερη τιμή που είχε για τον συγκεκριμένο δείκτη το 2002, το 2007 εμφανίζει την χαμηλότερη. Όσον αφορά το κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης δεν υπάρχουν επαρκή στοιχεία για την εξαγωγή συμπεράσματος.

Η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου φαίνεται να δίνει βαρύτητα στην πρόσκτηση μονογραφιών αφού παρουσιάζει μια μικρή αύξηση στον δείκτη P59 και αρκετά μεγάλη πτώση στους δείκτες P60 και P61. Αυτή η επιλογή βέβαια φαίνεται δικαιολογημένη αφού η τιμή του κόστους πρόσκτησης μονογραφιών ήταν αρκετά χαμηλή τουλάχιστον συγκρινόμενη με αυτές των άλλων βιβλιοθηκών αντίθετα με τις τιμές των δεικτών P60 και P61 η οποίες παρά την πτώση από το 2002 διατηρούνται σε ικανοποιητικά επίπεδα.

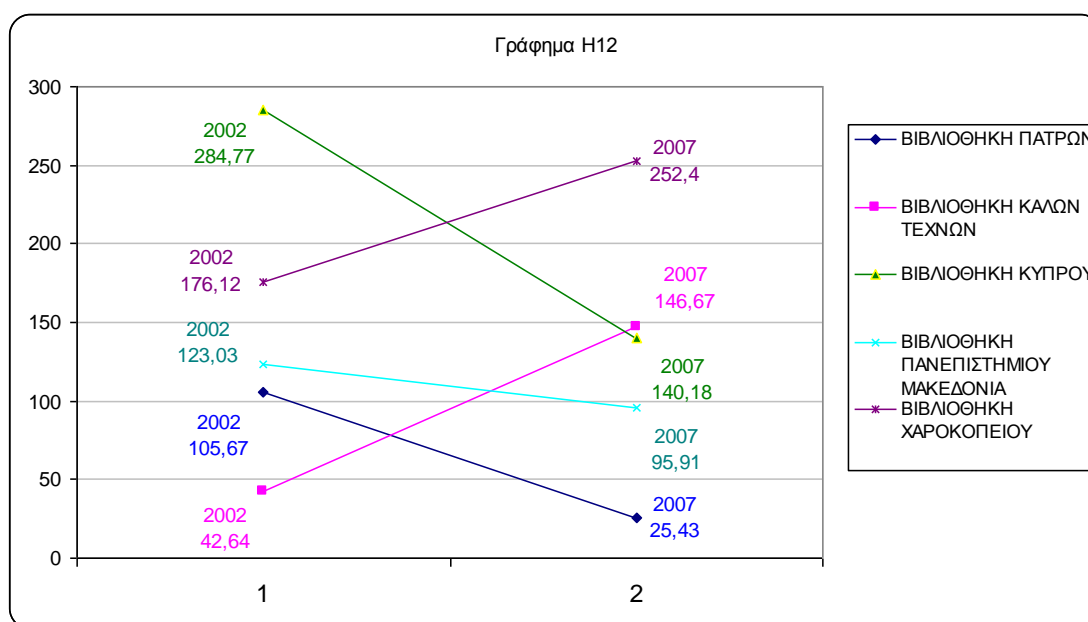
Η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονία εμφανίζει μια μικρή πτώση στο κόστος πρόσκτησης μονογραφιών κατά κεφαλή διατηρώντας το περίπου στα ίδια επίπεδα με το 2002 αλλά σχετικά χαμηλά σε σχέση με τις υπόλοιπες τέσσερις βιβλιοθήκες. Επίσης μεγάλη πτώση παρουσιάζει και στο κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων κατά κεφαλή και ενώ το 2002 είχε την μεγαλύτερη τιμή στον σχετικό δείκτη, το 2007 εμφανίζει μόλις την δεύτερη χαμηλότερη τιμή. Έμφαση στην πρόσκτηση ηλεκτρονικού υλικού φαίνεται να δίνει η εν λόγω βιβλιοθήκη αφού στον δείκτη P61 σημειώνει αρκετά μεγάλη αύξηση από το 2002 εμφανίζοντας την δεύτερη μεγαλύτερη τιμή σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες.

Τέλος η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου σημειώνει μεγάλη πτώση στο κόστος πρόσκτησης μονογραφιών αν και ο αντίστοιχος δείκτης διατηρείται σε ικανοποιητικά σε σχέση με τις άλλες βιβλιοθήκες επίπεδα. Αύξηση εμφανίζει στο κόστος πρόσκτησης περιοδικών εκδόσεων αν και ο δείκτης εξακολουθεί να βρίσκεται αρκετά χαμηλά. Τέλος, αν και δεν υπάρχουν τα αντίστοιχα στοιχεία του 2002 για να μπορεί να εξακριβωθεί η πρόοδος της βιβλιοθήκης αρκετά μεγάλος εμφανίζεται ο δείκτης κόστους πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή και μάλιστα με πολύ μεγάλη διαφορά από τους αντίστοιχους δείκτες των υπόλοιπων βιβλιοθηκών.

P62: Κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών και έντυπων πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή.

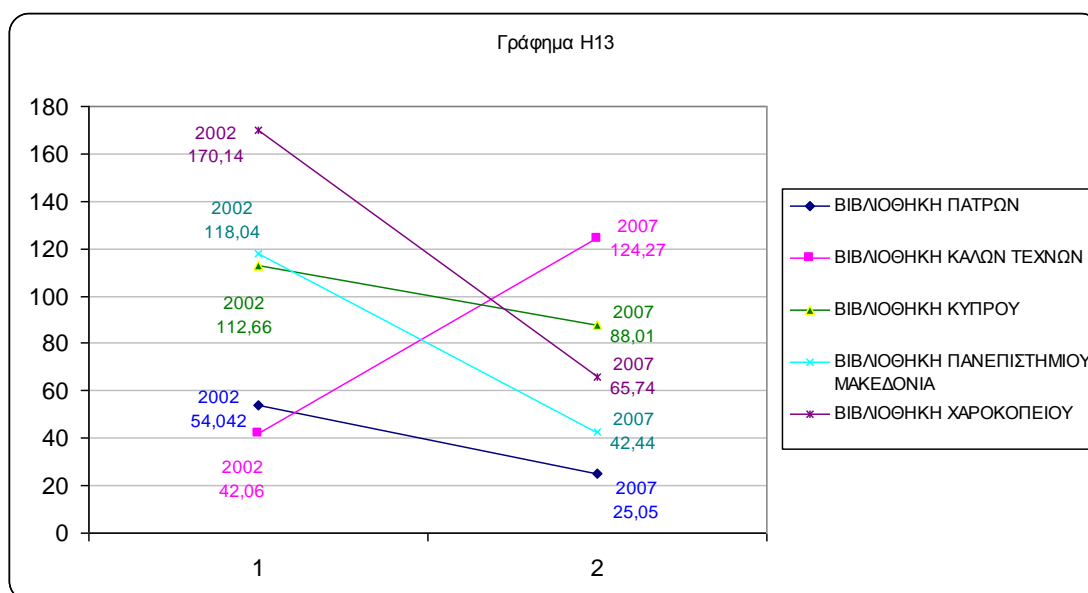
Στο Γράφημα H12 παρουσιάζονται συγκριτικά οι τιμές του δείκτη P62 του 2002 και του 2007 και για τις πέντε βιβλιοθήκες.

Την ψηλότερη τιμή στο συγκεκριμένο δείκτη παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου η οποία αν και εμφάνιζε ήδη ικανοποιητική τιμή το 2002, παρουσίασε αύξηση της τάξης του 30% φτάνοντας στην τιμή 252,4. Την αμέσως μικρότερη τιμή εμφανίζει η βιβλιοθήκη της σχολής Καλών Τεχνών η οποία παρουσιάζει και την μεγαλύτερη αύξηση στην τιμή του δείκτη από το 2002, της τάξης του 71%. Με μικρή διαφορά ακολουθεί η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου η οποία όμως παρουσιάζει αρκετά μεγάλη πτώση στην τιμή του δείκτη από το 2002 η οποία είναι της τάξης του 103%. Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία έχει την δεύτερη χαμηλότερη τιμή του δείκτη για το 2007 παρουσιάζοντας μια μικρή πτώση από το 2002 της τάξης του 28% ενώ τελευταία για το 2007 εμφανίζεται η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Πάτρας που από το 2002 έχει μια αρκετά μεγάλη πτώση στην τιμή του δείκτη της τάξης του 316%.



P63: Συνολικές λειτουργικές δαπάνες Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή.

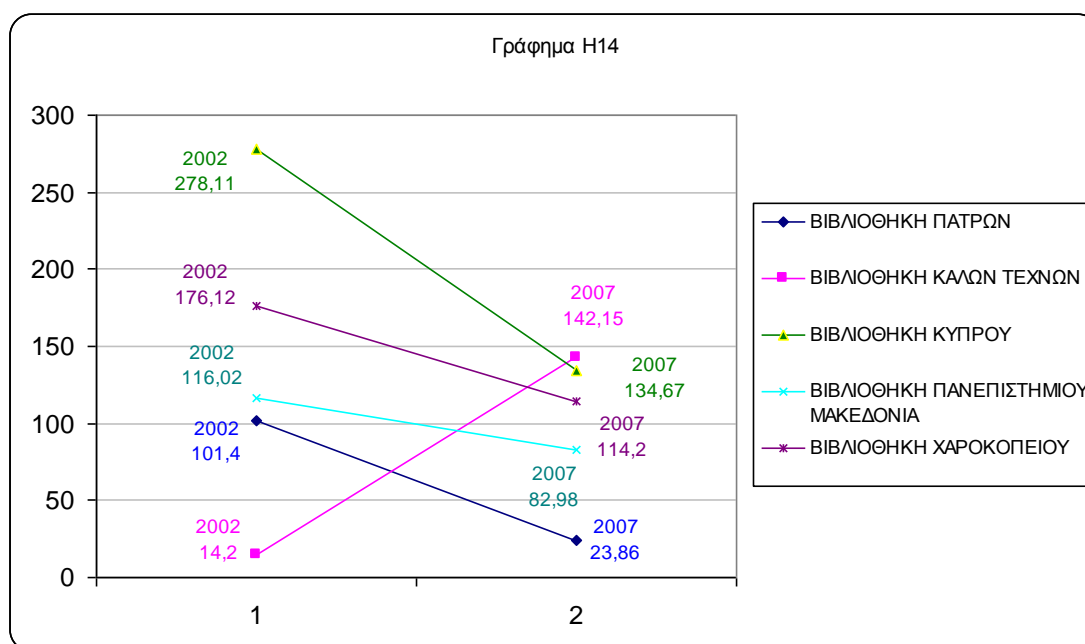
Όπως φαίνεται και στο γράφημα H13 τις μεγαλύτερες λειτουργικές δαπάνες κατά κεφαλή για το έτος 2007 παρουσιάζει η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών η οποία παρουσίαζε την χαμηλότερη τιμή το 2002. Η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου, που παρουσιάζει την αμέσως χαμηλότερη τιμή, μείωσε την τιμή του δείκτη από το 2002 κατά 28% ενώ η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου που εμφανίζεται αμέσως μετά παρουσιάζει αρκετά μεγάλη μείωση στην τιμή του δείκτη και ενώ το 2002 εμφάνιζε τις μεγαλύτερες λειτουργικές δαπάνες κατά κεφαλή, το 2007 εμφανίζει την Τρίτη μεγαλύτερη τιμή. Στην συνέχεια ακολουθεί η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονία που παρουσιάζει την μεγαλύτερη πτώση στην τιμή του δείκτη από το 2002 η οποία φτάνει το 178%. Την χαμηλότερη τιμή λειτουργικών δαπανών κατά κεφαλή παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Πάτρας με πτώση από το 2002 της τάξης του 116%.



P64: Συνολικές δαπάνες Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή.

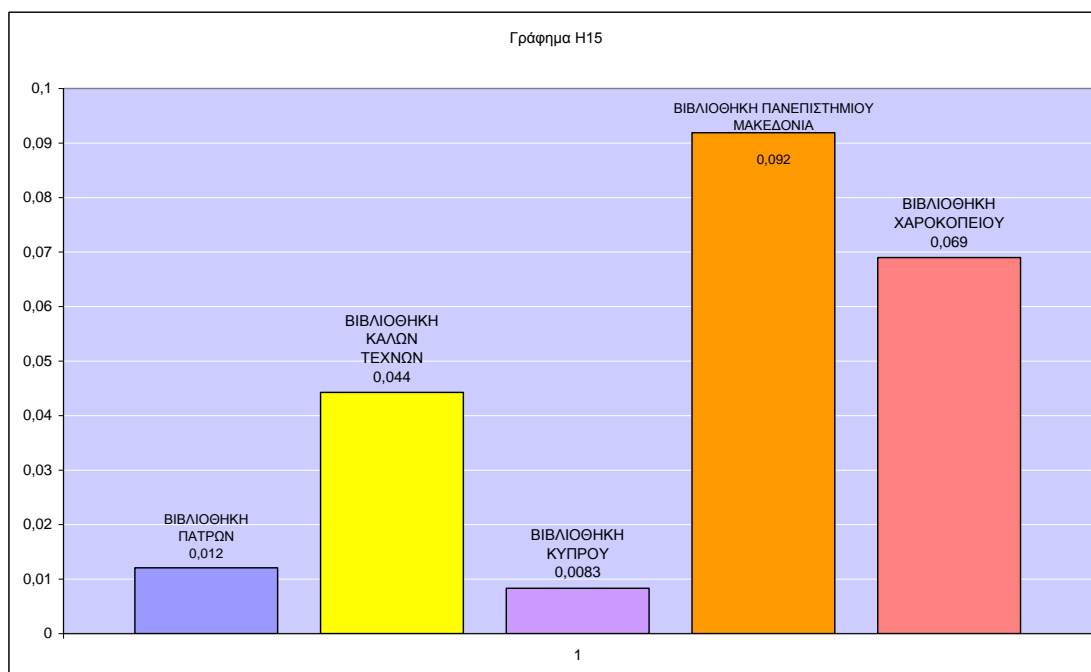
Όπως φαίνεται και στο Γράφημα Η14 η βιβλιοθήκη της Καλών τεχνών εκτός από την υψηλότερη τιμή ως προς τις λειτουργικές δαπάνες εμφανίζει και την υψηλότερη τιμή ως προς τις συνολικές δαπάνες της βιβλιοθήκης. Όπως και με τον προηγούμενο δείκτη, έτσι και τώρα η εν λόγω βιβλιοθήκη παρουσίαζε την χαμηλότερη τιμή το 2002 και με μία αύξηση της τάξης του 90% βρίσκεται τώρα στην πρώτη θέση.

Με μικρή διαφορά ακολουθεί η βιβλιοθήκη Κύπρου που μείωσε της συνολικές δαπάνες κατά κεφαλή κατά 107% και στην συνέχεια η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου πανεπιστημίου που επίσης παρουσιάζει πτώση της τάξης του 54%. Την δεύτερη χαμηλότερη τιμή εμφανίζει η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονία ενώ την χαμηλότερη τιμή στις δαπάνες κατά κεφαλή εμφανίζει η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Πατρών με πτώση από το 2002 της τάξης του 325%.



P65: Συνολικές δαπάνες Βιβλιοθήκης ως προς τις συνολικές δαπάνες του ιδρύματος.¹³

Όπως φαίνεται και στο Γράφημα Η15 την μεγαλύτερη τιμή στον δείκτη Ρ65 παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Μακεδονία ενώ την χαμηλότερη, η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου. Στο ενδιάμεσο βρίσκονται η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου με τιμή 0,069, η βιβλιοθήκη της Σχολής Καλών Τεχνών με τιμή 0,044, η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Πατρών με τιμή 0,012 και τέλος η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου με τιμή 0,0083.



¹³ Δεν παρουσιάζονται οι μετρήσεις για το 2002 λόγω έλλειψης στοιχείων.

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΑΝΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

*** Κεντρική Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Κύπρου**

Όσον αφορά την διείσδυση στον πληθυσμό η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό εγγεγραμμένων χρηστών επί του συνολικού πληθυσμού για το έτος 2007 σε σχέση με τις υπόλοιπες τέσσερις βιβλιοθήκες. Μάλιστα σύμφωνα με την έκθεση πεπραγμένων του 2007 παρουσιάζεται μεγάλη αύξηση των χρηστών της από το 2003.

Η ένταση χρήσης της συλλογής της μειώθηκε κατά 19% από το 2002 ενώ το σύνολο των δανεισμών υλικού σε σχέση με το σύνολο του υλικού που διατίθεται στην βιβλιοθήκη μειώθηκε κατά 94%.

Αν και υπήρξε πτώση στην πρόσκτηση μονογραφιών, έντυπων και ηλεκτρονικών περιοδικών εκδόσεων παρουσιάζεται αύξηση στον αριθμό τεκμηρίων κατά κεφαλή, γεγονός που υποδηλώνει μεγαλύτερη διαθεσιμότητα υλικού και άρα βελτίωση της ποιότητας της συλλογής.

Αναφορικά με την Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη δεν παρουσιάζει στοιχεία που αφορούν στην επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της για το έτος 2007. Έτσι ο αριθμός επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας το 2002 δεν είναι μετρήσιμος καθώς δεν υπάρχει μέτρο σύγκρισης. Μάλιστα στην έκθεση πεπραγμένων της βιβλιοθήκης για το έτος 2007 αναφέρεται ότι στο τέλος της χρονιάς εγκαταστάθηκε πιλοτικά online λογισμικό για τήρηση αρχείου στατιστικών χρήσης του ιστοτόπου της βιβλιοθήκης. Αυτό οδηγεί στο συμπέρασμα ότι είτε το λογισμικό που χρησιμοποιούνταν το 2002 εγκαταλείφθηκε είτε ότι οι σχετικές μετρήσεις το 2002 δεν προέρχονταν από την εγκατάσταση κάποιου λογισμικού.

Ικανοποιητικές είναι οι ενδείξεις για την ποιότητα της υπηρεσίας του διαδανεισμού. Οι αιτήσεις διαδανεισμού των χρηστών της ΒΚΠ προς άλλες βιβλιοθήκες μειώθηκαν κατά 35%. Αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες της βιβλιοθήκης στρέφονται όλο και λιγότερο σε συλλογές άλλων βιβλιοθηκών για την κάλυψη των πληροφοριακών τους αναγκών. Επιπλέον αυξήθηκε κατά 11% το ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων διαδανεισμού από τους χρήστες της ΒΚΠ προς άλλες βιβλιοθήκες και κατά 4% το ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων διαδανεισμού από χρήστες άλλων βιβλιοθηκών προς την ΒΚΠ. Αυτό φανερώνει ένα καλό επίπεδο λειτουργίας της υπηρεσίας του διαδανεισμού και το υψηλό επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας.

Όσον αφορά την Υλικοτεχνική Υποδομή της βιβλιοθήκης, η ΒΚΠ εμφανίζει την 3^η μεγαλύτερη τιμή στον διαθέσιμο χώρο σε τετραγωνικά μέτρα κατά κεφαλή σε σχέση με τις υπόλοιπες τέσσερις βιβλιοθήκες. Κατά 60% μειώθηκαν οι διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου κατά κεφαλή και κατά 13% αυξήθηκαν οι διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ κατά κεφαλή παρουσιάζοντας την μεγαλύτερη τιμή σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες που εξετάζονται. Πράγματι όλες οι αναφορές σχετικά με την αύξηση του διαθέσιμου χώρου της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια των ετών 2002 – 2007 αφορούν σε βιβλιοστάσια και όχι σε χώρους αναγνωστηρίου για τους χρήστες. Σημαντικό είναι το γεγονός ότι υπό σχεδίαση βρίσκεται στα τέλη του 2007 η ανέγερση νέας βιβλιοθήκης μέσα στην πανεπιστημιούπολη.

Αναφορικά με το Προσωπικό και την Ποιότητα Πληροφοριακών Υπηρεσιών, η ΒΚΠ παρουσιάζει μια δυσανάλογη αύξηση των χρηστών σε σχέση με το προσωπικό το οποίο μειώθηκε κατά 137% από το 2002 σε σχέση με τους χρήστες που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη. Η έλλειψη προσωπικού αποτελεί βασικό σημείο στις εκκρεμότητες και προβλήματα που αναφέρονται σε κάθε ετήσια έκθεση πεπραγμένων από το 2002 έως και το 2007. Μάλιστα τα έτη 2005, 2006 και 2007 δίνεται έμφαση στην αποχώρηση μεγάλου μέρους του προσωπικού ή την απόσπασή του σε άλλες θέσεις εργασίας μέσα στο πανεπιστήμιο και αναφέρονται ιδιαίτερα προβλήματα με την στελέχωση γραφείου πληροφοριακών συστημάτων όπως και η σημαντική έλλειψη υπεύθυνου διαχείρισης ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Σε όλες τις ετήσιες εκθέσεις αναφέρεται επίσης και ως σημαντικό πρόβλημα η έλλειψη κινήτρων ανέλιξης προσωπικού. Παρ'όλα αυτά το προσωπικό της βιβλιοθήκης παραμένει δραστήριο καθώς η ΒΚΠ παρουσιάζει για το 2007 το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό (85%) προσωπικού που συμμετέχει σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες ετησίως. Όσον αφορά την ποιότητα των πληροφοριακών της υπηρεσιών η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Κύπρου παρουσιάζει την χαμηλότερη τιμή ερωτημάτων που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά μηνιαίως κατά κεφαλή σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες. Μάλιστα το γεγονός ότι οι τιμές του εν λόγω δείκτη διατηρούνται στα ίδια περίπου επίπεδα από το 2002 δεν μπορεί παρά να είναι ανησυχητικό όσον αφορά την δυνατότητα της βιβλιοθήκης να ακολουθήσει την εξέλιξη της τεχνολογίας και την εξοκείωση των χρηστών με την χρήση του διαδικτύου.

Αισιόδοξες είναι οι μετρήσεις που αφορούν την Εκπαίδευση και την Υποστήριξη των χρηστών. Κατά 68% αυξάνεται από το 2002 το ποσοστό των χρηστών που συμμετέχει σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες που οργανώνει η βιβλιοθήκη. Από την έκθεση πεπραγμένων της βιβλιοθήκης το 2002 προκύπτει ο στόχος της βιβλιοθήκης να καθιερώσει την εκπόνηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων αφού τα προηγούμενα χρόνια υστερούσε σε αυτό τομέα. Διοργάνωση σεμιναρίων, σύνταξη και δημοσίευση οδηγών χρήσης και ο ολοένα αυξανόμενος αριθμός

συμμετεχόντων φανερώνει την χρήση και την εξάπλωση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων της βιβλιοθήκης.

Όσον αφορά τις δαπάνες της βιβλιοθήκης ως προς την αγορά υλικού το βάρος πέφτει στην αγορά μονογραφιών. Έτσι κατά 72% αυξήθηκε το ποσοστό κόστους πρόσκτησης μονογραφιών επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού. Κατά 31% μειώθηκε το αντίστοιχο κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών, κατά 69% το κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης ενώ κατά 30% μειώθηκε το κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών περιοδικών επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού.

Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα σημεία στα οποία φαίνεται να υστερεί η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου της Κύπρου, είναι ο ανύπαρκτος τρόπος παρακολούθησης της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει, οι μεγάλες ελλείψεις σε προσωπικό και ο περιορισμένος αριθμός θέσεων αναγνωστηρίου που διαθέτει κατά κεφαλή. Μειωμένη είναι επίσης η ένταση και ο βαθμός χρήσης της συλλογής της. Αντίθετα, οι τομείς λειτουργίας της που φανερώνουν θετικά αποτελέσματα είναι η αύξηση στον αριθμό των χρηστών της, η διαθεσιμότητα του υλικού που διαθέτει, η βελτίωση της ποιότητας της υπηρεσίας του διαδανεισμού και η μικρότερη εξάρτηση που εμφανίζει η βιβλιοθήκη από υλικό άλλων βιβλιοθηκών σε σχέση με το 2002. Πολύ θετικό στοιχείο είναι επίσης η υψηλή συμμετοχή προσωπικού και χρηστών σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες επιμόρφωσης. Όσον αφορά τις δαπάνες της βιβλιοθήκης εμφανής είναι η τάση πρόσκτησης μονογραφιών αντί έντυπων περιοδικών εκδόσεων και ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης.

Τέλος, αισιόδοξες είναι και οι ενδείξεις αναφορικά με την διαχείριση Ποιότητας της Βιβλιοθήκης. Αν και η αναγκαιότητα ύπαρξης γραπτών πολιτικών και διαδικασιών αναφέρεται ανελλιπώς σε κάθε ετήσια έκθεση πεπραγμένων από το 2002, στην ουσία το 2007 φαίνεται να ξεκινάει εφαρμογή πολιτικής ποιότητας στην βιβλιοθήκη. Το 2007 λοιπόν ιδρύεται το Γραφείο Διαχείρισης Ποιότητας το οποίο ξεκίνησε τις διαδικασίες για αναθεώρηση των Κανόνων Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης ενώ στην ατζέντα του βρίσκεται η θέσπιση γραπτών πολιτικών και διαδικασιών, η Κατάρτιση κατευθυντήριων γραμμών για την διαχείριση επιμόρφωσης προσωπικού και την διαχείριση υπηρεσιών διαδικτύου.

* Βιβλιοθήκη Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών

Όσον αφορά το ποσοστό εγγεγραμμένων χρηστών επί του συνολικού πληθυσμού η Βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών (ΑΣΚΤ) παρουσιάζει κατά 31% πτώση στην τιμή του εν λόγω δείκτη από το 2002 και εμφανίζει την τέταρτη μεγαλύτερη τιμή σε σχέση με τις υπόλοιπες τέσσερις βιβλιοθήκες. Μειωμένη εμφανίζεται λοιπόν η διείσδυση της βιβλιοθήκης στον πληθυσμό.

Ενώ η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη παρουσιάζει μια μικρή αύξηση (της τάξης του 22%) στον βαθμό χρήσης της συλλογής από το 2002, εμφανίζει πτώση στην ένταση χρήσης της συλλογής και στην διαθεσιμότητα του υλικού. Πιο συγκεκριμένα παρατηρείται μία πτώση της τιμής του δείκτη που αφορά στον δανεισμό τεκμηρίων κατά κεφαλή όπως και στην τιμή του δείκτη που αφορά τον αριθμό τεκμηρίων κατά κεφαλή. Επίσης διαφαίνεται μία προτίμηση στην συνδρομή έντυπων περιοδικών καθώς μειώθηκαν τα ηλεκτρονικά περιοδικά ως προς τις έντυπες περιοδικές εκδόσεις.

Όσον αφορά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη δεν παρουσιάζει στοιχεία που αφορούν την επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της ούτε για το έτος 2002 ούτε για το έτος 2007.

Αναφορικά με την υπηρεσία του διαδανεισμού, οι αντίστοιχες αιτήσεις των χρηστών της βιβλιοθήκης το 2002 είχαν μηδενική τιμή. Αν και το 2007 η εν λόγω βιβλιοθήκη εμφανίζει την χαμηλότερη τιμή στις αιτήσεις διαδανεισμού χρηστών κατά κεφαλή, είναι ωστόσο η μοναδική βιβλιοθήκη που παρουσίασε αύξηση από το 2002. Αυτό σημαίνει είτε ότι το 2002 δεν λειτουργούσε υπηρεσία διαδανεισμού είτε ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία ήταν τόσο χαμηλής ποιότητας που η χρήση της ήταν απαγορευτική. Κατά 10% έχει μειωθεί το ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες. Πάντως οι χρήστες της συγκεκριμένης βιβλιοθήκης εμφανίζουν όλο και μικρότερο ποσοστό εξάρτησης από υλικό άλλων βιβλιοθηκών για να καλύψουν τις πληροφοριακές τους ανάγκες αφού μειώνονται οι αιτήσεις διαδανεισμού από τους χρήστες της βιβλιοθήκης σε σχέση με τις αντίστοιχες αιτήσεις που στέλνονται από άλλες βιβλιοθήκες

Όσον αφορά τον διαθέσιμο χώρο σε τετραγωνικά μέτρα κατά κεφαλή, το 2007 η βιβλιοθήκη της ΑΣΚΤ ερχόταν μόλις τέταρτη σε σχέση με τις άλλες βιβλιοθήκες. Από το 2002 η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη έχει αυξήσει κατά 85% τις διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου κατά κεφαλή αλλά έχει μειώσει σημαντικά (κατά 94%) τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ κατά κεφαλή.

Μεγάλη μείωση παρουσιάζει η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη στο προσωπικό κατά κεφαλή εμφανίζοντας έτσι τον δεύτερο μικρότερο δείκτη σε σχέση με τις άλλες βιβλιοθήκες. Το 2002 αντίθετα εμφάνιζε την μεγαλύτερη τιμή. Επίσης όσον αφορά τους βιβλιοθηκονόμους σε σχέση με το διοικητικό προσωπικό της βιβλιοθήκης ενώ το 2002 ο αριθμός διοικητικών υπαλλήλων ανέρχονταν στους 4, το 2007 σύμφωνα με τα στοιχεία που δόθηκαν στην ΜΟΠΑΒ η βιβλιοθήκη δεν απασχολούσε κανέναν διοικητικό υπάλληλο.

Το 2007 η βιβλιοθήκη της ΑΣΚΤ εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό προσωπικού που συμμετέχει σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες ετησίως όπως και το μεγαλύτερο ποσοστό ερωτήσεων των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά.

Το 2007 η βιβλιοθήκη εμφανίζεται προτελευταία στην συγκριτική εξέταση των πέντε βιβλιοθηκών που εξετάζονται όσον αφορά το ποσοστό χρηστών που παρακολουθούν κάποια από τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες που οργανώνει η βιβλιοθήκη. Παρατηρείται μια τεράστια πτώση από το 2002 όπου εμφάνιζε την μεγαλύτερη τιμή σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες. Αυτό μπορεί ίσως να εξηγηθεί από την τεράστια έλλειψη προσωπικού σε σχέση με το 2002 όπως και με την απουσία διοικητικών υπαλλήλων, αφού η διοργάνωση τέτοιων σεμιναρίων αποτελεί πρωτοβουλία διοικητικής και όχι βιβλιοθηκονομικής φύσης. Από την άλλη μεριά όμως δεν εμφανίζεται στον κανονισμό λειτουργίας της βιβλιοθήκης κάποια παγειωμένη τακτική που αφορά στην διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων προς τους χρήστες αλλά περιορίζεται σε μια γενικόλογη αναφορά που περιγράφει μία «εκπαίδευση των χρηστών από το προσωπικό» χωρίς όμως να αναφέρεται ο χρόνος και η συχνότητα. Όσον αφορά την τρέχουσα πληροφόρηση ο κανονισμός αναφέρει πολύ γενικά ότι θα πραγματοποιείται από το αντίστοιχο τμήμα, μέσω διμηνιαίου ενημερωτικού φυλλαδίου και άλλων δημοσιεύσεων. Ενδεικτικά αναφέρω ότι στον απολογισμό της βιβλιοθήκης για το έτος 2005 και όσον αφορά την εκπαίδευση των χρηστών, αναφέρεται ότι πραγματοποιήθηκαν δύο σεμινάρια κατά τη διάρκεια του έτους. Μάλιστα τα σεμινάρια αυτά απευθύνονταν σε συγκεκριμένες ομάδες χρηστών και όχι σε ολόκληρη την κοινότητα των χρηστών της βιβλιοθήκης. Το πρώτο απευθύνονταν στους πρωτοετείς προπτυχιακούς φοιτητές και το δεύτερο σε φοιτητές εγγεγραμμένους σε συγκεκριμένο μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Επίσης στην ίδια έκθεση αναφέρεται ότι καθημερινά και για δύο ώρες είχε την δυνατότητα όποιος επιθυμεί να ζητήσει να ενημερωθεί από το προσωπικό σε σχέση με τις λειτουργίες της βιβλιοθήκης, χωρίς να αναφερθούν στον αριθμό των ενδιαφερομένων αλλά ούτε και στον αριθμό σεμιναρίων που διενεργήθηκαν. Σε συνδυασμό με το γεγονός ότι κάτι τέτοιο δεν αναφέρεται στον κανονισμό της βιβλιοθήκης, το σύνολο των πρακτικών αυτών εγείρουν ερωτήματα και για την ποιότητα της εν λόγω υπηρεσίας αλλά και για τις διαδικασίες απολογισμού που διενεργεί η βιβλιοθήκη

αφού δεν συγκροτηθήκαν στατιστικά στοιχεία για την εν λόγω υπηρεσία το έτος 2005.

Από την μελέτη των δαπανών της βιβλιοθήκης από το 2002 έως και το 2007 προκύπτει μια σαφέστατη προτίμηση στην πρόσκτηση μονογραφιών έναντι της πρόσκτησης έντυπων περιοδικών ή ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης. Πιο συγκεκριμένα αύξηση αλλά και την μεγαλύτερη θέση σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες παρουσιάζει τόσο ο δείκτης πρόσκτησης μονογραφιών επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού όσο και ο δείκτης πρόσκτησης μονογραφιών κατά κεφαλή. Αντίθετα, από το 92% που ήταν το κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού το 2002, πέφτει στο 5% το 2007. Αν και για το 2002 δεν δίνονται στοιχεία σχετικά με το κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού, το 2007 εμφανίζει την χαμηλότερη τιμή στον συγκεκριμένο δείκτη. Αντίθετα μεγάλη αύξηση της τάξης του 71% παρουσιάζει η εν λόγω βιβλιοθήκη στο κόστος πρόσκτησης έντυπων ή ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή. Αρκετά μεγάλη αύξηση και την μεγαλύτερη τιμή σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες εμφανίζει η βιβλιοθήκη της ΑΣΚΤ και στις λειτουργικές και στις συνολικές δαπάνες κατά κεφαλή ενώ την τρίτη μεγαλύτερη τιμή εμφανίζει η βιβλιοθήκη στις συνολικές της δαπάνες ως προς αυτές του ιδρύματος.

Συνοψίζοντας λοιπόν, από την μελέτη των δεικτών αποτίμησης για την βιβλιοθήκη της Ανώτατης Σχολής Καλών Τεχνών προκύπτει ότι η εν λόγω βιβλιοθήκη παρουσιάζει πτώση στην διείσδυση στον πληθυσμό, στην ένταση χρήσης της συλλογής της και στην διαθεσιμότητα υλικού. Αντίθετα αυξημένος φαίνεται να είναι ο βαθμός χρήσης της συλλογής. Θετικό είναι το γεγονός ότι η βιβλιοθήκη εμφανίζει όλο και μικρότερη εξάρτηση από υλικό άλλων βιβλιοθηκών, όπως προκύπτει από την μελέτη της σχέσης των αιτήσεων διαδανεισμού από τους χρήστες της βιβλιοθήκης και αυτών που προέρχονται από άλλες βιβλιοθήκες. Στα μειονεκτήματα της βιβλιοθήκης συγκαταλέγονται η απουσία στοιχείων αξιολόγησης για την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η μείωση των διαθέσιμων θέσεων εργασίας σε Η/Υ μέσα στον χώρο της βιβλιοθήκης και η μεγάλη μείωση που παρατηρήθηκε στο προσωπικό της βιβλιοθήκης από το 2002. Τέλος, αρκετά αρνητικό είναι το γεγονός ότι μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό των χρηστών συμμετέχει σε εκπαιδευτικά σεμινάρια που διοργανώνει η βιβλιοθήκη. Στα θετικά στοιχεία της βιβλιοθήκης συγκαταλέγονται η αύξηση στις διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου στον χώρο της βιβλιοθήκης, η αρκετά μεγάλη συμμετοχή του προσωπικού σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες και ο μεγάλος αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά.

*** Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Μακεδονία**

Όσον αφορά την διείσδυση της βιβλιοθήκης στον πληθυσμό του πανεπιστημίου, η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία εμφανίζει την χαμηλότερη τιμή και αρκετά μεγάλη πτώση (103%) στο ποσοστό εγγεγραμμένων χρηστών επί του συνολικού πληθυσμού.

Μελετώντας την ποιότητα και την χρήση της συλλογής προκύπτει ότι η εν λόγω βιβλιοθήκη μείωσε τον βαθμό και την ένταση χρήσης της συλλογής της από το 2002 και έδωσε έμφαση στην πρόσκτηση μονογραφιών αντί έντυπων ή ηλεκτρονικών περιοδικών εκδόσεων. Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά την σχέση του συνόλου δανεισμών και του συνολικού υλικού που υπάρχει στην Βιβλιοθήκη, η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη αν και εμφανίζει την δεύτερη μεγαλύτερη τιμή για το 2007 σε σύγκριση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες σημειώνει και πτώση της τάξης του 20% από το 2002. Πτώση (26%) παρατηρείται και στους δανεισμούς υλικού κατά κεφαλή αλλά και στον αριθμό τεκμηρίων που υπάρχουν στη βιβλιοθήκη κατά κεφαλή της τάξης του 4%. Όσον αφορά την επιλογή υλικού, η βιβλιοθήκη του ΠΑΜΑΚ αύξησε τις μονογραφίες που εισήλθαν σε ένα έτος κατά κεφαλή κατά 32% αλλά μείωσε και τις έντυπες συνδρομές περιοδικών ανά μέλος διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού κατά 92% και τα ηλεκτρονικά περιοδικά ως προς τις έντυπες περιοδικές εκδόσεις κατά 153%.

Η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία είναι η μοναδική βιβλιοθήκη από τις 5 που εξετάζονται που κατέθεσε τα στοιχεία σχετικά με την επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της. Η εν λόγω βιβλιοθήκη αύξησε κατά 82% τις εικονικές επισκέψεις στο WebSite της βιβλιοθήκης. Τόσο από τον επιχειρησιακό προγραμματισμό της βιβλιοθήκης για την περίοδο 2001-2006 όσο και τον Απολογισμό της βιβλιοθήκης για την περίοδο 2003-2006, διαφαίνεται η τάση να δοθεί έμφαση στην διάθεση ηλεκτρονικού περιεχομένου και την παροχή πληροφοριακής παιδείας στην βιβλιοθήκη. Μάλιστα ο στόχος είναι να αυξηθεί τόσο πολύ η χρήση των online υπηρεσιών που εξαιτίας αυτού να μειωθεί η επισκεψιμότητα στον χώρο της βιβλιοθήκης. Πράγματι κινήσεις όπως η ψηφιοποίηση επιλεγμένων τίτλων, η δημιουργία θεματικών πυλών πληροφόρησης και ηλεκτρονικού εκθετηρίου νέων προσκτήσεων, η αγορά του συστήματος παροχής υπηρεσιών online πληροφόρησης OCLC Question Point που εντάσσει την βιβλιοθήκη σε ένα παγκόσμιο δίκτυο συνεργαζόμενων βιβλιοθηκών, υποστηρίζουν τον στόχο αυτό της βιβλιοθήκης. Το 2003 δημιουργήθηκε μια βάση δεδομένων για την ανάλυση των μαθημάτων των προγραμμάτων σπουδών του ιδρύματος ενώ το προσωπικό της βιβλιοθήκης δημιούργησε μια βάση δεδομένων 750 περιοδικών. Τέλος η δημιουργία προγράμματος υποστήριξης ηλεκτρονικών μαθημάτων έρχεται να προστεθεί σε όλα τα παραπάνω που φανερώνουν την τάση της βιβλιοθήκης να ξεφύγει από τα στενά κτηριακά σύνορα και να μπορέσει

να παρέχει στους χρήστες της έγκυρη και τρέχουσα πληροφόρηση με τον ευκολότερο τρόπο.

Όσον αφορά την διαθεσιμότητα υλικού και μελετώντας την σχέση αιτήσεων διαδανεισμού των χρηστών της βιβλιοθήκη του ΠΑΜΑΚ και των αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες φανερώνεται μια τάση της βιβλιοθήκης να έχει όλο και μικρότερη εξάρτηση από το υλικό άλλων βιβλιοθηκών για την κάλυψη των αναγκών των χρηστών της. Πιο συγκεκριμένα περίπου στα ίδια επίπεδα βρίσκονται οι αιτήσεις διαδανεισμού από χρήστες της βιβλιοθήκης με την μικρή πτώση που παρατηρείται να υποδηλώνει την τάση των χρηστών να καλύπτονται από το υλικό της βιβλιοθήκης. Κατά 6% μειώνεται το ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων διαδανεισμού από τους χρήστες της βιβλιοθήκης αλλά κατά 5% αυξάνεται το ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες. Μάλιστα στον συγκεκριμένο δείκτη η βιβλιοθήκη του ΠΑΜΑΚ εμφανίζει την μεγαλύτερη τιμή συγκριτικά με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες που εξετάζονται. Αυτό υποδηλώνει αύξηση στην αποτελεσματικότητα και την ποιότητα υπηρεσίας του διαδανεισμού αλλά και στην ποιότητα και την διαθεσιμότητα του υλικού της βιβλιοθήκης. Η βελτίωση της ποιότητας της συγκεκριμένης υπηρεσίας βρισκόταν μέσα στους στόχους της βιβλιοθήκης όπως σημειώνονταν στον προγραμματισμό 2001-2006. Όντως η βιβλιοθήκη υποστήριξε αυτούς τους στόχους με την δημιουργία της υπηρεσίας ηλεκτρονικής ζήτησης αλλά και παράδοσης τεκμηρίων, με την μείωση του χρόνου παραλαβής και αποστολής υλικού και με την σύναψη συμφωνίας τόσο με διαθέτες του εσωτερικού όσο και με του εξωτερικού.

Εξετάζοντας την υλικοτεχνική υποδομή της βιβλιοθήκης και αναφορικά με τον διαθέσιμο χώρο σε τετραγωνικά μέτρα κατά κεφαλή, η Βιβλιοθήκη του ΠΑΜΑΚ έρχεται τελευταία σε σχέση με τις υπόλοιπες 4 βιβλιοθήκες. Μάλιστα παρατηρείται μείωση και στις διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου κατά κεφαλή αλλά και στις διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ κατά κεφαλή.

Κατά 23% μειώθηκε το προσωπικό της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή από το 2002, φέρνοντας έτσι την βιβλιοθήκη στην προτελευταία θέση σε σχέση με τις υπόλοιπες τέσσερις. Οι βιβλιοθηκονόμοι αυξήθηκαν σε σχέση με το διοικητικό προσωπικό της βιβλιοθήκης ενώ όσον αφορά την παρακολούθηση εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων από το προσωπικό, η εν λόγω βιβλιοθήκη παρουσιάζει την τρίτη μεγαλύτερη τιμή σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες που εξετάζονται. Η τάση της βιβλιοθήκης για βελτίωση των ηλεκτρονικών της υπηρεσιών σε βαθμό να αντικαταστήσουν την φυσική επίσκεψη των χρηστών στον χώρο της βιβλιοθήκης επιβεβαιώνεται με το γεγονός ότι αυξήθηκε κατά 49% ο αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά δίνοντας έτσι στην βιβλιοθήκη την δεύτερη μεγαλύτερη τιμή στον συγκεκριμένο δείκτη για το έτος 2007.

Έμφαση φαίνεται να δίνει η βιβλιοθήκη του ΠΑΜΑΚ στην εκπαίδευση και την υποστήριξη των χρηστών της. Την μεγαλύτερη τιμή (που διατηρεί σταθερή από το 2002) παρουσιάζει η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη στο ποσοστό χρηστών που παρακολουθούν τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης. Στον κανονισμό της βιβλιοθήκης αναφέρεται η διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων για τους χρήστες σε τακτά χρονικά διαστήματα. Πράγματι από τον απολογισμό της βιβλιοθήκης για τα έτη 2003-2006 προκύπτει η διοργάνωση σεμιναρίων για την εκπαίδευση των χρηστών στην χρήση της συλλογής, σε βιβλιογραφικά θέματα όπως και σε χρήση τεχνολογιών για άτομα με προβλήματα όρασης. Μάλιστα το 2004 το πρόγραμμα βιβλιογραφικής εκπαίδευσης αναδιαμορφώθηκε με σκοπό να καλύπτει νέες ανάγκες που προέκυψαν μετά τον εμπλουτισμό της συλλογής με καινούργιες βάσεις δεδομένων και την αναβάθμιση του αυτοματοποιημένου καταλόγου της βιβλιοθήκης.

Η τάση της βιβλιοθήκης να ενισχύσει την ηλεκτρονική πληροφόρηση προς τους χρήστες διαφαίνεται από την κατανομή των δαπανών της κατά της διάρκεια των ετών 2002-2007. Πιο συγκεκριμένα πολύ μεγάλη πτώση παρατηρείται και στο ποσοστό κόστους πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού αλλά και στο κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων κατά κεφαλή. Αντίθετα τεράστια αύξηση παρουσιάζει το ποσοστό κόστους πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης και ως προς το κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων και επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού αλλά και κατά κεφαλή. Στα ίδια επίπεδα περίπου διατηρείται το κόστος πρόσκτησης μονογραφιών κατά κεφαλή ενώ μικρή αύξηση παρουσιάζει το κόστος πρόσκτησης μονογραφιών επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού. Ολοκληρώνοντας την μελέτη των δαπανών της βιβλιοθήκης για πρόσκτηση υλικού, πτώση κατά 28% παρουσιάζεται στο κόστος πρόσκτησης έντυπων και ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή. Όσον αφορά τις συνολικές λειτουργικές δαπάνες της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή παρατηρείται μεγάλη πτώση από τις αντίστοιχες τιμές του 2002 ενώ πτώση παρατηρείται και στο σύνολο των δαπανών της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή. Τέλος την μεγαλύτερη τιμή, σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες, παρουσιάζει η βιβλιοθήκη του ΠΑΜΑΚ στις συνολικές της δαπάνες ως προς αυτές του πανεπιστημίου που εξυπηρετεί.

Συνοψίζοντας λοιπόν, οι τομείς στους οποίους φαίνεται να υστερεί η βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Μακεδονία είναι το μικρό ποσοστό διείσδυσης στον πανεπιστημιακό πληθυσμό, η μείωση στον βαθμό και την ένταση χρήσης της συλλογής, η χαμηλής ποιότητας υλικοτεχνική υποδομή και οι ελλείψεις σε προσωπικό. Αντίθετα, στα θετικά στοιχεία συγκαταλέγονται η έμφαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η υψηλή ποιότητα της υπηρεσίας του διαδανεισμού, η υψηλή συμμετοχή

προσωπικού και χρηστών σε εκπαιδευτικά σεμινάρια και ο υψηλός αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά.

* **Βιβλιοθήκη Χαροκόπειου Πανεπιστημίου**

Όσον αφορά την διείσδυση της βιβλιοθήκης στον πληθυσμό, αύξηση κατά 35% και την δεύτερη μεγαλύτερη τιμή παρουσιάζει η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου πανεπιστημίου στο ποσοστό εγγεγραμμένων χρηστών επί του συνολικού πληθυσμού του ιδρύματος. Από ερωτηματολόγια που μοίρασε το προσωπικό της βιβλιοθήκης στα πλαίσια αξιολόγησης της το 2006 προέκυψε ότι το 39% των ερωτηθέντων είναι τακτικοί επισκέπτες και χρήστες της βιβλιοθήκης, το 36% πιο αραιοί και μόλις το 8% σπάνια επισκέπτεται την βιβλιοθήκη.

Εξετάζοντας την ποιότητα και την χρήση της συλλογής, την μεγαλύτερη τιμή εμφανίζει η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη στο βαθμό χρήσης της συλλογής της και περίπου στα ίδια επίπεδα από το 2002 κυμαίνεται η ένταση χρήσης της συλλογής. Αύξηση παρουσιάζεται στην διαθεσιμότητα του υλικού της αφού ανέβασε τον αριθμό τεκμηρίων που διαθέτει κατά κεφαλή. Από ερωτηματολόγια που μοίρασε η βιβλιοθήκη στα πλαίσια της Α' φάσης αξιολόγησης των υπηρεσιών της το 2006 (Ιανουάριος – Φεβρουάριος 2006) , ένα καλό ποσοστό των ερωτηθέντων δήλωσε ικανοποιημένο από τον αριθμό και την θεματική κάλυψη των βιβλίων αν και το 20% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι παρατηρεί έλλειψη βιβλίων κυρίως γενικής θεματολογίας (λογοτεχνία, φιλοσοφία, κοινωνικές επιστήμες). Τα περισσότερα σχόλια ήταν θετικά όσον αφορά την πληρότητα των βιβλίων στις θεματικές ενότητες που καλύπτει επιστημονικά το Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο αν και τα ποσοστά αυτών που απάντησαν ότι είναι λίγο ή καθόλου ικανοποιημένοι όπως και αυτά που δεν απάντησαν στην ερώτηση, εγείρουν ερωτήματα για την πολιτική πρόσκτησης που ακολουθεί η βιβλιοθήκη.

Όσον αφορά τις τρέχουσες έντυπες συνδρομές παρατηρείται τεράστια πτώση από το 2002 ενώ αντίστοιχα μεγάλη αύξηση παρουσιάζουν τα ηλεκτρονικά περιοδικά ως προς τις έντυπες εκδόσεις. Στα πλαίσια της προαναφερθείσας αξιολόγησης αναφέρεται ότι η πολιτική διαχείρισης των περιοδικών εκδόσεων έχει αλλάξει και έχει στραφεί προς την απόκτηση περισσότερων ηλεκτρονικών περιοδικών και δικαιωμάτων πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων και λιγότερο προς την ανανέωση έντυπων συνδρομών. Η βιβλιοθήκη έδωσε λοιπόν μεγαλύτερη βαρύτητα από άποψη επενδύσεων και προμηθειών στις ηλεκτρονικές συνδρομές και αυτό φάνηκε να ικανοποιεί τους χρήστες αφού η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δήλωσε ότι την καλύπτει ο αριθμός και η θεματική κάλυψη των περιοδικών.

Αναφορικά με την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η εν λόγω βιβλιοθήκη δεν κατέθεσε στην ΜΟΠΑΒ στοιχεία σχετικά με την επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας της. Από την αξιολόγηση των υπηρεσιών της όμως το 2006 προκύπτει ότι το 61% των ερωτηθέντων δηλώνει πλήρως και αρκετά ικανοποιημένο από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης ενώ το 30% δεν απάντησε στην ερώτηση. Το μεγάλο ποσοστό της αποχής στην συγκεκριμένη ερώτηση δεν συνάδει με τον βαθμό εξοικείωσης που παρουσιάζουν οι νέοι άνθρωποι με τις υπηρεσίες του διαδικτύου. Σαν συμπέρασμα όμως προκύπτει ότι κάποιες βελτιώσεις κυρίως στην αισθητική, τους συνδέσμους και το μενού της ιστοσελίδας ίσως να την έκαναν πιο λειτουργική. Στην Β' φάση της αξιολόγησης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης (Νοέμβριος – Δεκέμβριος 2006) και παρά την δημιουργία καινούργιας ιστοσελίδας, αυξήθηκε το ποσοστό των ερωτηθέντων που την θεωρεί δύσκολη και μη λειτουργική. Αρκετές ελλείψεις παρουσιάζει η βιβλιοθήκη και στις υπόλοιπες ηλεκτρονικές της υπηρεσίες. Το 77% των ερωτηθέντων δεν χρησιμοποιεί τον OPAC, ενώ το 88% δεν γνωρίζει την δυνατότητα χρήσης άλλων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ακόμα και αν αυτές παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα. Στην πλειοψηφία τους λοιπόν οι χρήστες γνωρίζουν και χρησιμοποιούν όλες τις παραδοσιακές υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη (αναγνωστήριο, δανεισμός, χρήση περιοδικών κ.α.) ενώ οι περισσότεροι δεν γνωρίζουν την ύπαρξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών (OPAC, HEAL-LINK, online περιοδικά κ.α.). Η βιβλιοθήκη αποδίδει την άγνοια αυτή στην έλλειψη εκπαίδευσης των χρηστών και δρομολογεί την οργάνωση σεμιναρίων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων και την διανομή έντυπων οδηγών. Πράγματι στους λόγους μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το 49% των ερωτηθέντων στην Α' φάση της αξιολόγησης απάντησε ότι δεν γνώριζε ότι υπάρχει αυτή η δυνατότητα. Στην Β' φάση της αξιολόγησης και μετά την εκπόνηση των προγραμματισμένων σεμιναρίων αυξήθηκε το ποσοστό χρήσης των εν λόγω υπηρεσιών ενώ μειώθηκε το ποσοστό των ερωτηθέντων που δήλωσε άγνοια για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Όσον αφορά την διαθεσιμότητα υλικού, τεράστια πτώση σημειώνεται από το 2002 στις αιτήσεις διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή. Αυτό σε συνδυασμό με το γεγονός ότι αυξήθηκε το ποσοστό ικανοποίησης των αιτήσεων διαδανεισμού των χρηστών οδηγεί στο ασφαλές συμπέρασμα ότι οι πτώση στις αιτήσεις δεν αφορά την χαμηλή ποιότητα της υπηρεσίας αλλά την τάση των χρηστών της βιβλιοθήκης να καλύπτουν τις πληροφοριακές τους ανάγκες από υλικό που είναι διαθέσιμο μέσα στην βιβλιοθήκη. Το συμπέρασμα αυτό ενισχύεται και από την μελέτη της σχέσης των αιτήσεων διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης και αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες που εμφανίζει όλο και χαμηλότερη τιμή, υπογραμμίζοντας έτσι την όλο και μικρότερη εξάρτηση της βιβλιοθήκης από υλικό άλλων βιβλιοθηκών.

Παρόλα αυτά, εξετάζοντας την Α' φάση της αξιολόγησης της βιβλιοθήκης προκύπτει για ακόμα μια φορά πρόβλημα ενημέρωσης και εκπαίδευσης των χρηστών αφού το 80% των ερωτηθέντων δεν γνώριζε ότι είχε την δυνατότητα να παραγγείλει επιστημονικά άρθρα μέσω της βιβλιοθήκης. Το ποσοστό αυτό μειώθηκε αισθητά στην Β' φάση της αξιολόγησης παραμένοντας όμως σε επίπεδα που υποδεικνύουν την αναγκαιότητα συνεχούς ενημέρωσης και εκπαίδευσης των χρηστών της βιβλιοθήκης.

Σχετικά με την υλικοτεχνική υποδομή, η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου πανεπιστημίου διαθέτει τον μεγαλύτερο χώρο σε τετραγωνικά μέτρα κατά κεφαλή συγκριτικά με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες που εξετάζονται. Αν και παρουσίασε μια πτώση της τάξης του 24% στις διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου κατά κεφαλή από το 2002, εξακολουθεί να έχει την μεγαλύτερη τιμή στον συγκεκριμένο δείκτη. Πράγματι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων στην Α' φάση της αξιολόγησης της βιβλιοθήκης το 2006 δήλωσε αρκετά ικανοποιημένο από το αναγνωστήριο αναφέροντας όμως και κάποια προβλήματα με τον κλιματισμό του χώρου και την έλλειψη ησυχίας. Αρνητικά είναι τα αποτελέσματα που παρουσίασε η εν λόγω αξιολόγηση όσον αφορά τους διαθέσιμους Η/Υ στον χώρο της βιβλιοθήκης. Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν επαρκεί ο αριθμός των υπολογιστών. Πράγματι η βιβλιοθήκη μείωσε κατά 24% τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ/ από το 2002. Επίσης πρόβλημα αποτελούν σύμφωνα με τους συμμετέχοντες στην αξιολόγηση της βιβλιοθήκης οι συχνές βλάβες στους υπολογιστές με αποτέλεσμα πολύ συχνά να τίθενται εκτός λειτουργίας. Επίσης μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων δήλωσε ότι θα επιθυμούσε να υπάρχει σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω των υπολογιστών που βρίσκονται στην βιβλιοθήκη καθώς μέχρι στιγμής η χρήση τους περιορίζεται μόνο στην αναζήτηση στον κατάλογο της βιβλιοθήκης. Αν και σύμφωνα με την αναφορά που ακολούθησε την Α' φάση της αξιολόγησης η βιβλιοθήκη αναγνώρισε τα προβλήματα σχετικά με τους υπολογιστές που διαθέτει, τίποτα δεν φάνηκε να αλλάζει στα σχετικά σχόλια των ερωτηθέντων στην Β' φάση της αξιολόγησης.

Μεγάλη αύξηση και την μεγαλύτερη τιμή σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες εμφανίζει η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου στο προσωπικό κατά κεφαλή, ενώ στα ίδια επίπεδα διατηρείται ο αριθμός βιβλιοθηκονόμων σε σχέση με το διοικητικό προσωπικό της βιβλιοθήκης από το 2002. Όσον αφορά εκπαιδευτικές δραστηριότητες για το προσωπικό, η βιβλιοθήκη εμφανίζεται στην τελευταία θέση συγκριτικά με τις υπόλοιπες αφού μόνο το 40% του προσωπικού συμμετέχει σε μια ή παραπάνω ενημερωτικές δραστηριότητες ετησίως. Στο ίδιο κλίμα κινείται και η αναφορά της βιβλιοθήκης στα πλαίσια της αξιολόγησής της το 2006 αφού αναφέρει συμπερασματικά ότι «η συμβολή του ανθρώπινου δυναμικού στην συνεχή αναβάθμιση της βιβλιοθήκης μέσω εκπαιδευτικών σεμιναρίων

αλλά και παροχή κινήτρων ενεργού συμμετοχής για την υλοποίηση των στόχων τους είναι απαραίτητη». Θετικά είναι τα σχόλια των ερωτηθέντων στην προαναφερθείσα αξιολόγηση σχετικά με την εξυπηρέτησή τους από το προσωπικό αν και εμφανίζουν μεγάλο βαθμό εξάρτησης από αυτό αφού το 83% στρέφονται στο προσωπικό της βιβλιοθήκης για καθοδήγηση. Η τάση αυτή μπορεί να εξηγηθεί εύκολα από την έλλειψη ενημερωτικών σεμιναρίων προς τους χρήστες σχετικά με την χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Πράγματι, μετά την οργάνωση και την πραγματοποίηση σχετικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων μειώθηκε αισθητά το ποσοστό των χρηστών που αιτείται βοήθειας από το προσωπικό, όπως φάνηκε στην Β' φάση αξιολόγησης της βιβλιοθήκης το 2006.

Όπως φάνηκε σε όλη την διάρκεια της αξιολόγησης των υπηρεσιών της, η Βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου πανεπιστημίου αντιμετωπίζει μεγάλες ελλείψεις όσον αφορά την εκπαίδευση των χρηστών της. Για όλους τους τομείς λειτουργίας της βιβλιοθήκης που παρατηρήθηκε κάποια δυσλειτουργία, αιτία ήταν, κατά ένα μεγάλο ποσοστό, η έλλειψη ενημέρωσης των χρηστών. Έτσι μειωμένη χρήση παρουσίασαν οι Βάσεις Δεδομένων, τα online περιοδικά, ο διαδανεισμός, η HEAL-LINK και ο OPAC επειδή κατά κύριο λόγο οι χρήστες δεν είχαν ενημερωθεί για την ύπαρξή τους και δεν είχαν εκπαιδευτεί για την χρήση τους. Ακόμα και πρόβλημα στην εύρεση του κατάλληλου υλικού αντιμετώπισαν αρκετοί χρήστες επειδή δεν ήταν εξοικειωμένοι με το λογισμικό που χρησιμοποιούσε η βιβλιοθήκη. Ευτυχώς η βιβλιοθήκη φάνηκε να αναγνωρίζει τα προβλήματα που προκύπτουν από την έλλειψη εκπαίδευσης των χρηστών και προέβη στις απαραίτητες ενέργειες. Αν και δεν υπάρχει η αντίστοιχη τιμή για το 2002, για το 2007 η συγκεκριμένη βιβλιοθήκη εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό χρηστών που παρακολουθούν κάποια από τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης. Στην Β' φάση της αξιολόγησής της το 2006 μειώθηκε αισθητά το ποσοστό των ερωτηθέντων που δήλωσε άγνοια για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται ενώ αυξήθηκε κατά πολύ και η χρήση τους. Μάλιστα στα πλαίσια της αξιολόγησης των εκπαιδευτικών σεμιναρίων που πραγματοποίησε η βιβλιοθήκη για το ακαδημαϊκό έτος 2007-2008, το 61% των συμμετεχόντων στα σεμινάρια δήλωσε ικανοποιημένο από τον τρόπο διεξαγωγής τους.

Τεράστια πτώση σημειώνει η βιβλιοθήκη του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου στο ποσοστό κόστους πρόσκτησης μονογραφιών επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού αλλά και κατά κεφαλή. Αντίθετα αύξηση της τάξης του 98% και 97% αντίστοιχα σημειώνεται στο ποσοστό κόστους πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού και στο ποσοστό κόστους πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων κατά κεφαλή. Την τάση της βιβλιοθήκης να δώσει μεγαλύτερη βαρύτητα από άποψη επενδύσεων και προμηθειών

στις ηλεκτρονικές συνδρομές, επιβεβαιώνουν οι τιμές των δεικτών που αφορούν το κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης. Αν και το 2002 οι σχετικές τιμές ήταν μηδενικές, το 2007 η βιβλιοθήκη εμφανίζει το μεγαλύτερο ποσοστό κόστους πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες που εξετάζονται. Την μεγαλύτερη τιμή, την οποία και αύξησε κατά 30%, εμφανίζει η βιβλιοθήκη και στο ποσοστό κόστους πρόσκτησης ηλεκτρονικών και έντυπων πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή. Όσον αφορά τις δαπάνες της, η βιβλιοθήκη σημειώνει πτώση στις συνολικές της δαπάνες κατά κεφαλή από το 2002 ενώ για το έτος 2007 εμφανίζει την δεύτερη μεγαλύτερη τιμή στις συνολικές της δαπάνες ως προς τις δαπάνες του ιδρύματος που εξυπηρετεί.

Από την εξέταση αυτή της βιβλιοθήκης του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου προκύπτει ότι το μεγαλύτερο μειονέκτημα της βιβλιοθήκης είναι η έλλειψη εκπαίδευσης των χρηστών της. Κάτι βέβαια που φαίνεται να διορθώνεται τα τελευταία χρόνια με την διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων και την υψηλή συμμετοχή των χρηστών σε αυτά. Επιπλέον στα αρνητικά στοιχεία συγκαταλέγονται η χαμηλή συμμετοχή του προσωπικού σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες και οι περιορισμένες διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ στον χώρο της βιβλιοθήκης.

Θετικά στοιχεία για την εν λόγω βιβλιοθήκη είναι η υψηλή διείσδυση στον πανεπιστημιακό πληθυσμό, η αύξηση στον βαθμό και την ένταση χρήσης της συλλογής και η μεγάλη διαθεσιμότητα υλικού. Η υπηρεσία του διαδανεισμού φαίνεται να λειτουργεί ομαλά ενώ όλο και μικρότερη εξάρτηση εμφανίζει η βιβλιοθήκη από τις συλλογές άλλων βιβλιοθηκών. Τέλος, ο αριθμός προσωπικού φαίνεται να καλύπτει τις ανάγκες της βιβλιοθήκης ενώ ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι χρήστες από την υλικοτεχνική της υποδομή.

* **Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Πατρών**

Πριν ξεκινήσω την συγκεντρωτική παρουσίαση των δεικτών αποτίμησης για την συγκεκριμένη βιβλιοθήκη, θα ήθελα να αναφερθώ στην εντυπωσιακή έλλειψη στοιχείων αξιολόγησης των υπηρεσιών της. Σε αρκετές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου της ΜΟΠΑΒ δεν δόθηκαν απαντήσεις και επίσης δεν πραγματοποιούνται ή δεν δημοσιεύονται έρευνες χρηστών από την ίδια την βιβλιοθήκη. Υπό άλλες συνθήκες αυτό δεν θα ήταν ιδιαίτερα περίεργο από την στιγμή που οι πρακτικές αξιολόγησης και ακόμα περισσότερο οι πρακτικές εφαρμογής ολικής ποιότητας είναι κάτι πολύ καινούργιο στον ελληνικό χώρο και δεν αναμένεται (ιδιαίτερα από κρατικούς οργανισμούς) η άμεση υιοθέτησή τους. Στην συγκεκριμένη περίπτωση όμως η απουσία δεικτών αξιολόγησης είναι ιδιαίτερα απογοητευτική καθώς η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Πατρών είναι η μοναδική από τις βιβλιοθήκες που εξετάζονται που διαθέτει μόνιμη ομάδα διαχείρισης ποιότητας ενσωματωμένη στα διοικητικά εργαλεία της. Από το 2006 έχει υιοθετηθεί πιλοτικά η εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στην βιβλιοθήκη και όμως η τελευταία έρευνα χρηστών που είναι διαθέσιμη είναι αυτή του 1999. Ακόμα και ο ετήσιος απολογισμός της βιβλιοθήκης που δημοσιεύεται ανελλιπώς κάθε χρόνο, περιορίζεται στην παράθεση στατιστικών και αριθμών χωρίς να επιχειρηθεί καν μια προσπάθεια αιτιολόγησης ή αξιολόγησής τους. Παρόλα αυτά θα επιχειρηθεί μια προσπάθεια συνολικής ποιοτικής αξιολόγησης της βιβλιοθήκης που όμως χωρίς παραπάνω στοιχεία και αποτελούμενη αποκλειστικά από την μελέτη αριθμών δεν μπορεί να είναι ολοκληρωμένη.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που κατέθεσε η βιβλιοθήκη στην ΜΟΠΑΒ την περίοδο 2002-2007 κατά 32% αυξήθηκε το ποσοστό εγγεγραμμένων χρηστών επί του συνολικού πληθυσμού του ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη, φανερώνοντας έτσι μια αύξηση της διείσδυσης της βιβλιοθήκης στον πληθυσμό.

Μεγάλη πτώση και στον βαθμό αλλά και στην ένταση χρήσης της συλλογής παρατηρείται από το 2002. Πιο συγκεκριμένα, μειώθηκε και το σύνολο δανεισμών υλικού ως προς το σύνολο του υλικού της βιβλιοθήκης αλλά και το σύνολο δανεισμών υλικού κατά κεφαλή. Άρα ίσως η αύξηση στον αριθμό των χρηστών να δηλώνει αύξηση του ποσοστού των χρηστών που είναι ανενεργοί. Αύξηση παρατηρείται στα τεκμήρια που διαθέτει η βιβλιοθήκη κατά κεφαλή με την έμφαση να δίνεται στην πρόσκτηση μονογραφιών. Πιο συγκεκριμένα ενώ αυξήθηκαν κατά 59% οι μονογραφίες που εισήλθαν σε ένα έτος κατά κεφαλή μειώθηκαν κατά 56% οι έντυπες περιοδικές συνδρομές και κατά 45% μειώθηκαν τα ηλεκτρονικά περιοδικά ως προς τις έντυπες περιοδικές εκδόσεις.

Κανένα στοιχείο δεν δίνεται από την βιβλιοθήκη σχετικά με την χρήση των ηλεκτρονικών της Υπηρεσιών. Από τον κανονισμό και την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης γίνεται φανερό ότι οι χρήστες της έχουν στην διάθεσή τους πληθώρα ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Δεν δίνεται όμως καμία ένδειξη σχετικά με την ποιότητα και την λειτουργία τους.

Τεράστια μείωση παρατηρείται στις αιτήσεις διαδανεισμού από τους χρήστες της βιβλιοθήκης. Αυτό, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι το ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών από την υπηρεσία του διαδανεισμού παραμένει σταθερό από το 2002, δείχνει ότι οι χρήστες τείνουν όλο και περισσότερο να καλύπτονται από την υπάρχουσα συλλογή. Επίσης στα ίδια επίπεδα κυμαίνεται και το ποσοστό ικανοποίησης χρηστών άλλων βιβλιοθηκών από την υπηρεσία διαδανεισμού. Αρνητικό είναι το γεγονός ότι οι αιτήσεις διαδανεισμού από τους χρήστες της βιβλιοθήκης ξεπερνούν κατά πολύ τις αντίστοιχες αιτήσεις που στέλνονται από άλλες βιβλιοθήκες γεγονός που υποδηλώνει την μεγάλη εξάρτηση της βιβλιοθήκης και των χρηστών της από τις συλλογές άλλων βιβλιοθηκών. Μάλιστα το ποσοστό αυτό φαίνεται να ανεβαίνει από τις αντίστοιχες μετρήσεις του 2002.

Εξετάζοντας την υλικοτεχνική υποδομή της βιβλιοθήκης, την δεύτερη μεγαλύτερη τιμή εμφανίζει η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου Πατρών στο διαθέσιμο χώρο σε τετραγωνικά μέτρα κατά κεφαλή. Όσον αφορά τις διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου και τους Η/Υ που βρίσκονται στον χώρο της βιβλιοθήκης αν και παρουσιάστηκε μεγάλη αύξηση στις αντίστοιχες μετρήσεις από το 2002, η σύγκριση με τις τιμές των υπόλοιπων βιβλιοθηκών φέρνει την εν λόγω βιβλιοθήκη στην τελευταία θέση.

Αν και η βιβλιοθήκη αύξησε το προσωπικό που διαθέτει κατά κεφαλή, έχει την χαμηλότερη τιμή στον συγκεκριμένο δείκτη για το 2007, ενώ από το συνολικό προσωπικό της βιβλιοθήκης μόνο το 50% συμμετέχει σε κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης ετησίως. Όσον αφορά την σύσταση του προσωπικού, κατά 85% αυξήθηκαν οι βιβλιοθηκονόμοι ως προς τους διοικητικούς υπάλληλους από το 2002.

Μικρή είναι η συμμετοχή των χρηστών στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες που οργανώνει η βιβλιοθήκη. Αν και παρουσίασε μια αύξηση της τάξης του 11% η βιβλιοθήκη έχει την χαμηλότερη τιμή του αντίστοιχου δείκτη για το 2007 σε σχέση με τις υπόλοιπες βιβλιοθήκες που εξετάζονται.

Εξετάζοντας τις δαπάνες της βιβλιοθήκης, έμφαση δίνεται στην πρόσκτηση έντυπων περιοδικών σε σχέση με το συνολικό κόστος πρόσκτησης υλικού αφού η εν λόγω βιβλιοθήκη ανέβασε το σχετικό ποσοστό και παρουσίασε την μεγαλύτερη τιμή σε σχέση με τις υπόλοιπες τέσσερις βιβλιοθήκες. Παρόλα αυτά οι χρήστες της βιβλιοθήκης αυξήθηκαν περισσότερο με αποτέλεσμα να μειωθεί το κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών κατά κεφαλή. Μείωση παρουσίασε και στην πρόσκτηση μονογραφιών αλλά και στο κόστος πρόσκτησης έντυπων και ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης. Τέλος μεγάλη μείωση και τελευταία στην κατάταξη βρίσκεται η εν λόγω βιβλιοθήκη όσον αφορά και τις συνολικές της δαπάνες κατά κεφαλή αλλά και ως προς αυτές του ιδρύματος.

Συνοψίζοντας λοιπόν, από την εξέταση των δεικτών αποτίμησης προκύπτει ότι στα μειονεκτήματα της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου της Πάτρας κυριαρχεί η απουσία στοιχείων αξιολόγησης της βιβλιοθήκης. Επιπλέον, πτώση παρουσιάζεται στον βαθμό και την ένταση χρήσης της συλλογής ενώ μεγάλη είναι η εξάρτηση της βιβλιοθήκης από υλικό άλλων βιβλιοθηκών. Χαμηλή είναι επίσης η συμμετοχή χρηστών και προσωπικού σε επιμορφωτικά σεμινάρια, ενώ αν και παρουσιάζει αύξηση από το 2002 αρκετά χαμηλός είναι και ο αριθμός προσωπικού που απασχολεί η βιβλιοθήκη. Στα θετικά σημεία που παρουσιάζονται από την εξέταση των δεικτών αποτίμησης της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου της Πάτρας συγκαταλέγονται τα υψηλά ποσοστά διείσδυσης στον πανεπιστημιακό πληθυσμό, η διαθεσιμότητα υλικού και η ικανοποιητική υλικοτεχνική υποδομή της βιβλιοθήκης.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Λεκίδου, Μαρία, 2001. Οργάνωση και Διοίκηση Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών: Θεωρητική προσέγγιση και ελληνική εμπειρία. 10^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Θεσσαλονίκη, 15-17 Οκτωβρίου 2001.
2. ΜΟΠΑΒ (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών). (2006). *Εφαρμογή πρακτικών ολικής ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες*. Ιωάννινα: Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
3. ΜΟΠΑΒ (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών). (1999). *Οδηγός αποτίμησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών*. Ιωάννινα: Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
4. ΜΟΠΑΒ (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών). (2001). *Στατιστικά στοιχεία και καθιερωμένοι δείκτες αξιολόγησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών*. Ιωάννινα: Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
5. Στάυρου, Φωτεινή, 2001. Οι αλλαγές στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και οι επιπτώσεις τους στην Οργάνωση του Προσωπικού τους. 10^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Θεσσαλονίκη, 15-17 Οκτωβρίου 2001.
6. Τοιμπόγλου, Φίλιππος, 2001. Ο θεσμός του Διευθυντή Βιβλιοθήκης στον Πανεπιστήμιο Κύπρου: Εισαγωγή σε μια Ελληνική (όχι εικονική) πραγματικότητα. 10^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Θεσσαλονίκη, 15-17 Οκτωβρίου 2001.
7. Χαλαύτρη, Ευαγγελία και Πάιλας Ιωάννης, 2003. Νέες ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. 12^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Σέρρες, 12-14 Νοεμβρίου 2003.

ΕΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Baker, D. (Ed.) (1997). *Resource management in academic libraries*. London: Library Association Publishing.
2. Brophy, P. & Coulling, K. (1996). *Quality management for information and library managers*. London: Aslib.
3. Derfert-Wolf, Lidia, Gorski, Marek M. & Marcinek, Marzena, 2005. Quality of Academic Libraries – funding bodies, librarians and users perspective. World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council “Libraries – A voyage of discovery”. Oslo, Norway, 14-18 August 2005.
4. Ellis, D. & Norton, B. (1996). *Implementing BS EN ISO 9000 in libraries*. London: Aslib.
5. O'Neil, R. (1994). *Total Quality management in libraries:A source book*. Englewood: Libraries Unlimited Inc..