

## **Διερεύνηση βέλτιστων πρακτικών σε υπηρεσίες βιβλιοθηκών των πανεπιστημίων της χώρας**

*Αντιγόνη Παπαδημητρίου, Κατερίνα Γκοτζαμάνη, Γεώργιος Τσιότρας,  
Ηλίας Ντίνας*

Το σύγχρονο πανεπιστήμιο καλείται να ανταποκριθεί στα νέα δεδομένα και τις νέες προκλήσεις της εποχής. Καλείται να ανταποκριθεί στις εξελίξεις που καθορίζουν τις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται στο άμεσο ευρωπαϊκό και διεθνές περιβάλλον. Τα τελευταία χρόνια η βιβλιογραφία για την τριτοβάθμια εκπαίδευση καλεί τα ιδρύματα να ανταποκριθούν στις μυριάδες αλλαγές που διακρίνονται εξαιτίας της τεχνολογικής ανάπτυξης, δημογραφικών αλλαγών στους φοιτητές, παγκοσμιοποίηση από την ανάπτυξη της τεχνολογίας, καθώς και της μείωσης των οικονομικών παροχών ( Gayle et al, 2003). Οι τεχνικές στον τομέα της πληροφορίας, η διεύρυνση των πηγών έρευνας, η ευρύτητα των νέων θεμάτων, η ανάγκη για την αποφυγή της μονομέρειας της γνώσης και η υιοθέτηση της τεκμηριωμένης πολυεπιστημονικής προσέγγισης συνιστούν μέρος μόνο των νέων συνθηκών, στις οποίες το πανεπιστήμιο πρέπει να προσαρμοστεί. Πρέπει να αντιμετωπίζει τον αυξανόμενο ανταγωνισμό, ο οποίος συνδέεται με τη βελτίωση και αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχει. Η ανανέωση της γνώσης, η ανταλλαγή πληροφοριών και εννοιών, η κατάρτιση αντίστοιχων μεθοδολογικών εργαλείων και η εκπλήρωση των προϋποθέσεων για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών συνιστούν μια ιδιαίτερα σημαντική πρόκληση για την ερευνητική ομάδα, η οποία έχει σκοπό να αναπτύξει μία βάση δεδομένων από βέλτιστες πρακτικές σε διοικητικές και οργανωτικές λειτουργίες των πανεπιστημίων της χώρας.

Οι διοικητικές και οργανωτικές λειτουργίες των πανεπιστημίων είναι ένα θέμα επίκαιρο, ενδιαφέρον, με μεγάλη συμβολή στην επίτευξη των στόχων και των σκοπών της αποστολής των πανεπιστημίων. Οι διοικητικές και οργανωτικές λειτουργίες των πανεπιστημίων καθορίζουν και εξασφαλίζουν την υλοποίηση των διαδικασιών τους. Η συστηματική ωστόσο μελέτη και έρευνα των λειτουργιών αυτών είναι ελλιπής. Απουσία βάσεων δεδομένων, αρχείων και πληροφοριών καθιστά την έρευνα δύσκολη, αν όχι ανέφικτη, καθώς επίσης η επεξεργασία στοιχείων για μελέτη και περαιτέρω έρευνα είναι αδύνατη. Η σωστή και έγκυρη πληροφόρηση αποτελεί σημείο εξέλιξης της πορείας των λειτουργιών των πανεπιστημίων. Στόχος της έρευνας είναι η δημιουργία βάσης δεδομένων για την ενημέρωση και δημιουργία χρήσιμων αρχείων. Πλούσια ωστόσο είναι η βιβλιογραφία σε τέτοια θέματα και προσπάθειες που πραγματοποιήθηκαν τόσο στις ΗΠΑ όσο και στην Ευρώπη. Οι Doerfel και Ruben (2002), τονίζουν ότι ακόμη και τα πανεπιστήμια – τα οποία είναι γνώριμα για την παραδοσιακή ανεξαρτησία τους (“ivory towers”) – έχουν αρχίσει να υιοθετούν συστήματα βέλτιστων πρακτικών και από άλλα ιδρύματα και οργανισμούς στην προσπάθεια να ανταποκριθούν στην αναβάθμιση και βελτίωση των υπηρεσιών τους. Το National Consortium for Continuous Improvement in Higher Education (NCCI, 1999), έφερε μαζί ακαδημαϊκούς και διοικητικούς από 60 πανεπιστήμια προκειμένου να δημιουργήσουν και να προάγουν διοικητικές και ακαδημαϊκές βέλτιστες πρακτικές για την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Η έρευνα, προώθηση, υποστήριξη και ανταλλαγή πληροφοριών δημιούργησαν τις βέλτιστες πρακτικές για διοικητικές και οργανωτικές λειτουργίες στα πανεπιστήμια συμπεριλαμβανομένων

---

\* Η παρούσα ανακοίνωση αποτελεί γενική και περιληπτική αναφορά στα μέχρι σήμερα ευρήματα ενός εν εξελίξει ερευνητικού προγράμματος με σκοπό την διερεύνηση των βέλτιστων πρακτικών στα πανεπιστημιακά ιδρύματα της χώρας. Πιο λεπτομερειακή παρουσίαση των ευρημάτων αυτών γίνεται στο χώρο του συνεδρίου ηλεκτρονικά με φορητό υπολογιστή, όπου παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

διοικητικών μονάδων, βιβλιοθήκες, κέντρα δικτύων πληροφοριών κ.α (Ruben and Sandmeyer, 2001, Jackson and Lund's, 2001, Barbara Bender, 2002, Peter Wright, 2000).

### Περιγραφή του Προγράμματος

Το άρθρο περιγράφει την μέχρι τώρα πορεία ενός ερευνητικού προγράμματος από μια ομάδα ερευνητών με σκοπό την διερεύνηση, τον εντοπισμό και την καταγραφή των βέλτιστων πρακτικών που εφαρμόζονται σε επιλεγμένες διοικητικές και οργανωτικές λειτουργίες των πανεπιστημίων της χώρας (Βλ. Παράρτημα Ι για μια χρονολογική ιεράρχηση των ανωτάτων ιδρυμάτων της χώρας). Οι πανεπιστημιακές υπηρεσίες στις οποίες γίνεται διερεύνηση βέλτιστων πρακτικών είναι οι ακόλουθες:

- A) Βιβλιοθήκη
- B) Επιτροπή Ερευνών
- Γ) Κέντρα Δικτύου
- Δ) Γραφείο Σταδιοδρομίας
- E) Δημόσιες Σχέσεις

Ως γενικός όρος, ο όρος «βέλτιστη πρακτική» χρησιμοποιείται για να περιγράψει τις μεθόδους και διαδικασίες που οδηγούν έναν οργανισμό σε εξαιρετική επίδοση και αποτελούν ταυτόχρονα «στόχο» (benchmark) βελτίωσης. Συχνά ο όρος βέλτιστος χρησιμοποιείται για πρακτικές που βοηθούν οργανισμούς με χαμηλή απόδοση να βελτιωθούν σε επίπεδα μέσης απόδοσης, οργανισμούς με μέση απόδοση να βελτιωθούν σε επίπεδα υψηλής απόδοσης, και οργανισμούς με υψηλή απόδοση να παραμείνουν σε υψηλά επίπεδα και να επιδιώξουν επιπλέον βελτιώσεις.

Επιμέρους στόχοι της παρούσας έρευνας είναι οι εξής:

- Διερεύνηση της υπάρχουσας κατάστασης όσον αφορά τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες
- Καταγραφή των κριτηρίων αξιολόγησης των διαδικασιών
- Συγκριτική αξιολόγηση των εφαρμοσμένων διαδικασιών
- Εντοπισμός των βέλτιστων πρακτικών
- Σύγκριση των βέλτιστων πρακτικών με διεθνές βέλτιστες πρακτικές και προτάσεις
- Δημιουργία βάσης δεδομένων των βέλτιστων πρακτικών κατά επιλεγόμενη υπηρεσία και κατά ίδρυμα

Στο πρώτο τμήμα της ανακοίνωσης παρουσιάζεται η μεθοδολογία που έχει ακολουθηθεί και στη συνέχεια, συμβαδίζοντας με την θεματική του συνεδρίου, η ανάλυση επικεντρώνεται στην μέχρι τώρα πορεία του προγράμματος σχετικά με την πρώτη υπηρεσία, τις πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες.

### Μεθοδολογία

Στο αρχικό στάδιο της έρευνας έγινε καταγραφή, των διοικητικών και οργανωτικών λειτουργιών των ελληνικών πανεπιστημίων. Ακολούθησε μελέτη προκειμένου να οριστικοποιηθούν οι λειτουργίες που θα συμπεριληφθούν στη βάση δεδομένων. Η μελέτη και η τεκμηρίωση της απόφασης βασίστηκε σε βιβλιογραφική έρευνα και διεθνή πρακτική. Επόμενο βήμα ήταν η συλλογή στοιχείων που προήλθε από την επεξεργασία των ιστοσελίδων των πανεπιστημίων για τις συγκεκριμένες λειτουργίες, εφόσον υπήρχαν. Στη συνέχεια, στόχος των προσπαθειών ήταν η κατάρτιση και ολοκλήρωση ενός ενιαίου, συγκεντρωτικού και πλήρους ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε δείκτες και κριτήρια αξιολόγησης που προέρχονται κυρίως από αντίστοιχα κριτήρια και αναλυτικούς πίνακες αξιολόγησης εκπαιδευτικών ιδρυμάτων που διερευνήθηκαν από τη διεθνή βιβλιογραφία όπως το Education Criteria for Performance Excellence του βραβείου ποιότητας Malcolm Baldrige

National Quality Award (MBNQA),<sup>1</sup> European Foundation for Quality Management (EFQM) (2003α, 2003β), Balance Scorecard (Kaplan, Norton, 1996· O'Neil, 1999). Όπως φαίνεται στον πίνακα, τα κριτήρια για την αξιολόγηση του έργου των πανεπιστημιακών υπηρεσιών ήταν τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά. Τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν ταχυδρομικά σε όλες τις υπηρεσίες των πανεπιστημίων της χώρας και, <sup>2</sup> κατόπιν αυτού, υπήρξε συστηματική και διερευνητική επικοινωνία με τους υπεύθυνους των υπηρεσιών, με σκοπό πρώτον την επιβεβαίωση ότι το ερωτηματολόγιο έφτασε στον σωστό προορισμό του και δεύτερον την δημιουργία ευνοϊκού κλίματος που θα καταστήσει πιο πιθανή την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ενισχύοντας έτσι την εξωτερική ισχύ (external validity) της έρευνας (De Vaus, 1991). Αποτέλεσμα της πρακτικής αυτής ήταν το γεγονός ότι λίγο διάστημα μετά την αποστολή των ερωτηματολογίων, ήδη 15 από τα 22 πανεπιστήμια (68%) μας έχουν επιστρέψει συμπληρωμένα τα ερωτηματολόγια σχετικά με την βιβλιοθήκη.

<sup>1</sup> Τα κριτήρια του βραβείου Malcolm Baldrige, όπως αναφέρεται και στο ενημερωτικό έντυπο του βραβείου (2004, σελ. 1), σχεδιάστηκαν με τρόπο ώστε να βοηθήσουν τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς να επιτύχουν μία συνολική προσέγγιση στη διαχείριση της επίδοσής τους. Οι στόχοι της διαχείρισης αυτής είναι οι εξής:

- η παροχή συνεχώς αυξανόμενης αξίας στους σπουδαστές και στα άλλα ενδιαφερόμενα μέλη του οργανισμού, συνεισφέροντας στην ποιότητα της εκπαίδευσης
- η βελτίωση της συνολικής αποτελεσματικότητας και του δυναμικού του οργανισμού
- η οργανωσιακή και προσωπική μάθηση

Οι δείκτες που ορίζονται για τη μέτρηση της απόδοσης του οργανισμού θα πρέπει να αντιπροσωπεύουν τους παράγοντες εκείνους που οδηγούν στη βελτίωση τόσο της λειτουργικής και της οικονομικής του απόδοσης όσο και της απόδοσης των σπουδαστών του (σελ. 4). Για να επιτευχθεί η πλήρης αντιστοίχιση των διαδικασιών με τους στόχους του οργανισμού, απαιτείται ο καθορισμός ενός περιεκτικού συνόλου δεικτών οι οποίοι συνδέονται άμεσα με τις απαιτήσεις επίδοσης του οργανισμού, των σπουδαστών, και των άλλων ενδιαφερομένων μερών του. Τα κύρια χαρακτηριστικά των κριτηρίων αξιολόγησης των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων του βραβείου Malcolm Baldrige είναι τα εξής (σελ. 7):

- εστίαση στα αποτελέσματα της απόδοσης του οργανισμού και συγκεκριμένα στα:
  - αποτελέσματα μάθησης (learning) των σπουδαστών
  - άλλα αποτελέσματα που αφορούν σπουδαστές και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού
  - αποτελέσματα οικονομικά, ισολογισμού και αγοράς
  - αποτελέσματα επίδοσης συμπεριλαμβανομένων των μετρήσεων που αφορούν βασικές εσωτερικές λειτουργίες του οργανισμού
  - αποτελέσματα σχετικά με τη διοικητική και κοινωνική υπευθυνότητα του οργανισμού
- τα κριτήρια δεν μπορούν να προδιαγραφούν και να προσαρμοστούν για κάθε περίπτωση
- τα κριτήρια υποστηρίζουν μία συνολική θεώρηση του συστήματος ώστε να επιτυγχάνεται ευθυγράμμιση των επιμέρους στόχων του οργανισμού

τα κριτήρια είναι οργανωμένα σε 7 κατηγορίες και περιγράφονται ως 19 προϋποθέσεις επίδοσης οι οποίες βοηθούν στην εκτέλεση μίας διαγνωστικής αξιολόγησης για τη θέσπιση των στόχων του οργανισμού

<sup>2</sup> Σε μερικές περιπτώσεις που η αρχική ταχυδρομική αποστολή δεν έφτασε στον επιθυμητό προορισμό, η παράδοση του ερωτηματολογίου στον εκάστοτε υπεύθυνο της υπηρεσίας έγινε μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας

**Πίνακας: Ομαδοποίηση και κατηγοριοποίηση κριτηρίων αξιολόγησης**

Ποσοτικά	Ποιοτικά
Οικονομικοί και άλλοι πόροι	Ηγεσία
Καταναλωτές-Χρήστες	Στρατηγική
Προσωπικό	Ικανοποίηση χρηστών
Διαδικασίες (συγκεκριμένων λειτουργιών)	Προσωπικό
Κοινωνία	Διαδικασίες
Άλλα δεδομένα (που δεν συμπεριλαμβάνονται σε προηγούμενες κατηγορίες)	Πόροι

Πέρα από το καθαρά ποσοτικό τμήμα της έρευνας, σημαντικό ρόλο στο συγκεκριμένο εγχείρημα έχει και η ποιοτική διερεύνηση των πανεπιστημιακών πρακτικών. Με αυτόν τον προσανατολισμό, στόχος της ερευνητικής ομάδας είναι η συλλογή πληροφοριών για την πολιτική και την λειτουργία των επιλεγμένων υπηρεσιών όχι μόνο μέσω των ερωτηματολογίων αλλά και με επιτόπια έρευνα η οποία συνίσταται στην διεξαγωγή ημιδομημένων εις βάθος συνεντεύξεων (semi-structured, in-depth interviews) με τους υπεύθυνους της κάθε υπηρεσίας. Με τον τρόπο αυτό, πολλές έννοιες διευκρινίζονται (σχετικά με το τι μπορεί να θεωρείται και τι όχι βέλτιστη πρακτική) και γίνεται μια περισσότερο άμεση διερεύνηση των λειτουργιών αλλά και των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι διάφορες υπηρεσίες. Η διαδικασία, λοιπόν, αυτή, κύριο χαρακτηριστικό της οποίας είναι η πληθώρα ανοικτών ερωτήσεων (open-ended questions) για την ακριβέστερη απόδοση των πανεπιστημιακών λειτουργιών, θα βοηθήσει στην σφαιρικότερη και περισσότερο εμπλουτισμένη καταγραφή των πρακτικών των υπηρεσιών και λειτουργεί, επομένως, συμπληρωματικά στην μέθοδο των ερωτηματολογίων. Το στάδιο αυτό βρίσκεται σε εξέλιξη και μέχρι σήμερα συνεντεύξεις έχουν πραγματοποιηθεί με τα πανεπιστημιακά ιδρύματα της Αθήνας, Θεσσαλονίκης καθώς και της Κρήτης.

Οι βέλτιστες πρακτικές είναι εκείνες που θα συγκεντρώνουν υψηλή βαθμολογία κατά τη φάση της αξιολόγησης. Τα αποτελέσματα αυτά θα προκύψουν από την ανάλυση των ερωτηματολογίων με χρήση κατάλληλου λογισμικού. Στόχος της φάσης αυτής είναι η ανάπτυξη κατάλληλης βάσης δεδομένων όπου θα καταγράφονται και θα συγκρίνονται στοιχεία που αφορούν τη λειτουργία των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και όπου θα υλοποιείται η διαχείριση της γνώσης των βέλτιστων πρακτικών.

Η ανάπτυξη και λειτουργία της βάσης δεδομένων αποτελεί τελικό στόχο του έργου. Η βάση δεδομένων θα παρέχει στους ενδιαφερομένους χρήστες τη δυνατότητα συγκεντρωτικής παρακολούθησης των πρακτικών που εφαρμόζονται, την εύκολη ανάκτηση των πληροφοριών που αφορούν τις εφαρμοζόμενες πρακτικές, την παρακολούθηση της μελλοντικής εξέλιξης των βέλτιστων πρακτικών, την εφαρμογή της συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking), και επιπλέον θέτει τις βάσεις για δικτύωση (networking) των ΑΕΙ με στόχο την ανταλλαγή πληροφοριών και εμπειριών για βελτίωση της ποιότητάς τους. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεσματικής λειτουργίας της βάσης δεδομένων είναι η κατάλληλη επιλογή των πληροφοριών που θα συγκεντρωθούν και θα καταγραφούν εντός της βάσης.

**Ο διαχρονικός ρόλος της Βιβλιοθήκης στην επιστημονική κοινότητα**

Οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες αποτελούν ακρογωνιαίο λίθο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και ο τρόπος λειτουργίας τους καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την ερευνητική και διδακτική φυσιογνωμία του πανεπιστημίου. Η σπουδαιότητα της βιβλιοθήκης ως αναπόσπαστο τμήμα της πανεπιστημιακής παιδείας έχει ήδη αναγνωρισθεί σε διεθνές επίπεδο, όπου το ενδιαφέρον έχει εστιαστεί στην μελέτη τρόπων και μεθόδων καταγραφής και μέτρησης των υπηρεσιών των διαφόρων βιβλιοθηκών καθώς στην αξιολόγηση του έργου τους στην πανεπιστημιακή κοινότητα.

Πρόκειται για φυσικό επακόλουθο η μάθηση να συνδέεται με τη βιβλιοθήκη, κατά συνέπεια δεν αποτελεί έκπληξη ότι η ίδρυση των κολλεγίων στην αποικιακή Αμερική συνοδεύονταν από δωρεές βιβλίων. Στις επιθυμίες που αναφέρονται στη διαθήκη του John Harvard, πέρα από τη δωρεά χρημάτων για την ίδρυση του Πανεπιστημίου που θα φέρει το όνομά του κληροδότησε και τη συλλογή των βιβλίων του. Γενικά οι γενναιοδωρία των δωρητών και των ιδρυτών των πανεπιστημίων των ΗΠΑ ήταν συνυφασμένη με την πρόοδο των φοιτητών, η οποία διασφαλιζόταν με την δωρεά των προσωπικών τους συλλογών. Οι Grubacher και Rudy (1999) αναφέρουν επίσης ότι από τις πρώτες διοικητικές ειδικότητες και υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν και στελεχώθηκαν από τους Προέδρους των πρώτων Πανεπιστημίων των Ηνωμένων Πολιτειών, ήταν αυτή του βιβλιοθηκονόμου.

Ο Jeremiah Dummer, αναφέρεται ως ο γνωστότερος κατασκευαστής βιβλιοθηκών στα αποικιακά κολλέγια της Αμερικής, ο οποίος ήταν απόφοιτος του Πανεπιστημίου του Harvard και με ανώτερες σπουδές στο Πανεπιστήμιο της Ουτρέχτης. Αργότερα εξελίχτηκε ως μεσολαβητής και μετέφερε βιβλία, ως δωρεές επιφανών πολιτικών, επιχειρηματιών και επιστημόνων από την Αγγλία στα κολλέγια του Νέου Κόσμου. Μεταξύ αυτών ήταν και ο Elihu Yale (Grubacher και Rudy, 1999).

Οι πληροφορίες αναφέρουν ότι το Πανεπιστήμιο του Harvard ξεκίνησε με 300 τόμους στη βιβλιοθήκη του και κατά τη λήξη του επαναστατικού πολέμου είχε 12.000, το Πανεπιστήμιο William and Mary 3.000 και το Πανεπιστήμιο του Dartmouth 1000 (Louis Shore, 1934).

Εδώ παρατηρούμε ότι οι ιδρύσεις των Πανεπιστημίων σχετίζονται άμεσα με τη δημιουργία της Βιβλιοθήκης ή οποία αποτελεί και δείκτη μέτρησης της αποτελεσματικότητας των Πανεπιστημίων. Οι οργανισμοί πιστοποίησης (regional accreditation agencies) των αμερικανικών πανεπιστημίων δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα τόσο στις πηγές όσο και στις υπηρεσίες που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες και συμπεριλαμβάνονται ως ιδιαίτερα κριτήρια για την πιστοποίηση των ιδρυμάτων (NWCCU, 2002). Τα ιδρύματα, προκειμένου να πιστοποιηθούν, θα πρέπει να αποδείξουν ότι ο πρωταρχικός σκοπός των βιβλιοθηκών πηγών είναι να υποστηριχθεί η διδασκαλία, η μάθηση και η έρευνα, συμβάλλουν αποφασιστικά στην αποστολή και στους στόχους των πανεπιστημίων και συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα και βελτίωση της ποιότητας των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Οι οργανισμοί πιστοποίησης και αξιολόγησης των πανεπιστημίων έχουν θεσπίσει κριτήρια τέτοια ώστε να αναφέρονται σε συγκεκριμένες υπηρεσίες των βιβλιοθηκών. Η ποιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την ικανοποίηση των φοιτητών και του διδακτικού προσωπικού και για αυτό λαμβάνονται σοβαρά υπόψη από τους οργανισμούς πιστοποίησης τα αποτελέσματα των ερευνών για τον καθορισμό της ποιότητας των υπηρεσιών των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Ο Cullen (1999), αναφέρει ότι οι βιβλιοθήκες και τα Πληροφοριακά συστήματα αποτελούν δείκτες μέτρησης της αποτελεσματικότητας των πανεπιστημίων.

Στον ελλαδικό χώρο, ο Δ. Σχινάς, πρώτος Πρύτανης του Ελληνικού Πανεπιστημίου για πρώτη φορά στο πλαίσιο των συνεδριάσεων του Ακαδημαϊκού Συμβουλίου συζήτησε το θέμα της οικοδόμησης του Πανεπιστημίου και της Βιβλιοθήκης, και στις 7-3-1839 στην πρώτη παράγραφο του διατάγματος «περί συνεισφορών προς ανέγερσιν του Πανεπιστημίου», άνοιξε ένα σημαντικό κεφάλαιο για τη οικοδόμηση κατάλληλου κτηρίου που θα στεγάσει το Πανεπιστήμιο και τη Βιβλιοθήκη του και μάλιστα με ιδιωτική πρωτοβουλία και δωρεές τόσο Ελλήνων όσο και Φιλελλήνων του εξωτερικού (Θ. Χρήστου, 1998). Έτσι παρατηρούμε και εδώ την αναγκαιότητα της δημιουργίας της βιβλιοθήκης συγχρόνως με την ίδρυση του πρώτου πανεπιστημίου.

Στην σημερινή εποχή, η οποία διακρίνεται για την πρόοδο της τεχνολογίας και της πληροφόρησης οι βιβλιοθήκες έχουν περίοπτη θέση στις ακαδημαϊκές υπηρεσίες των πανεπιστημίων που απευθύνονται τόσο στο διδακτικό προσωπικό, στους φοιτητές αλλά και στους

εξωτερικούς χρήστες των βιβλιοθηκών. Πανεπιστημιακές Βιβλιοθήκες σε όλο το κόσμο προσπαθούν με διάφορους τρόπους να ανταποκριθούν στις αλλαγές της τεχνολογίας και στην ανάγκη της ισορροπίας της νέας ψηφιακής τεχνολογίας σε σχέση με τα βιβλία και τα περιοδικά, καθώς και να ανταποκριθούν με επιτυχία και αποτελεσματικότητα στις απαιτήσεις των χρηστών τους. (Cullen and Calvert, 2001)

Η σημαντικότητα της λειτουργίας των βιβλιοθηκών είναι τέτοια ώστε έχουν εκδοθεί πολλά περιοδικά και βιβλία με θέματα τις βιβλιοθήκες, τις υπηρεσίες και την προσφορά τους στην ακαδημαϊκή κοινότητα. Έχουν πραγματοποιηθεί πολλές έρευνες για την τεκμηρίωση της σημαντικότητας της υπηρεσίας αυτής, επίσης έχουν θεσπιστεί βραβεία για τις καλύτερες υπηρεσίες που προσφέρονται από τις βιβλιοθήκες.

Η δημιουργία εργαλείων μέτρησης της απόδοσης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών έχει συμβάλει σημαντικά στην βελτίωση και αποτελεσματικότητα των βιβλιοθηκών. Η δημιουργία του LibQUAL+, ως ερευνητικού εργαλείου ικανοποίησης των χρηστών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, σε συνεργασία με την Ένωση των Ερευνητικών βιβλιοθηκών (Association of research Libraries) έχει ως στόχο την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης. Πολλές είναι οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες που χρησιμοποιούν αυτό το εργαλείο και συγκρίνουν τα αποτελέσματά τους με στόχο τη βελτίωσή τους (Wall, 2004).

Η μέτρηση της απόδοσης και βελτίωσης των βιβλιοθηκών αποτελεί σημαντικό στόχο πολλών πανεπιστημίων. Η δημιουργία balanced scorecard από το University of Virginia, όπως αναφέρει ο Self (2003), έχει συμβάλει σημαντικά στην ισορροπία των αναγκών της βιβλιοθήκης και δημιουργεί στρατηγικούς στόχους για βελτίωση των αποτελεσμάτων τους και συγχρόνως αποτελεί τρόπο ανατροφοδότησης.

Όλα τα παραπάνω αιτιολογούν την επιλογή της υπηρεσίας της Βιβλιοθήκης, ως την πρώτη επιλογή για τη διερεύνηση των βέλτιστων πρακτικών για τη συγκεκριμένη υπηρεσία σε όλα τα Πανεπιστήμια της χώρας. Κύριοι οδηγοί για την μελέτη και καταγραφή των βέλτιστων πρακτικών των ελληνικών βιβλιοθηκών είναι οι εγχώριες προσπάθειες διασφάλισης και μέτρησης ποιότητας των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών καθώς και η πρακτική των διεθνών οργανισμών.

### **Βέλτιστες πρακτικές και βιβλιοθήκη – ο ρόλος της Μ.Ο.Π.Α.Β.**

Στην Ελλάδα ο νόμος πλαίσιο 1268/92 αναφέρει λεπτομερώς τις λειτουργίες της βιβλιοθήκης που πρέπει να πληρούν όλες οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες των ελληνικών ΑΕΙ (Μπένου, 2003). Αν και οι βιβλιοθήκες απολαμβάνουν περίοπτη θέση στην γενικότερη επιστημονική κοινότητα, στην χώρα μας μόνο πρόσφατα άρχισε να γίνεται αδήριτη η ανάγκη για συστηματική εξέταση και αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρουν στους χρήστες (τόσο φοιτητές όσο και ερευνητές-καθηγητές). Σήμερα, ο σπουδαιότερος φορέας που έχει αναλάβει αυτό το έργο είναι η "Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών" (ΜΟΠΑΒ), η οποία συνιστά έναν οργανισμό που επικεντρώνεται στην ψηφιοποίηση της διαδικασίας συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων που αφορούν στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της χώρας. Όπως αναφέρεται και στην ιστοσελίδα της μονάδας ([www.morab.gr](http://www.morab.gr)), βασικοί της στόχοι είναι:

- Η συλλογή, επεξεργασία, ανάλυση και παρουσίαση στοιχείων σχετικών με τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες
- Η χρήση διαδικασιών αποτίμησης και εφαρμογής κανόνων διασφάλισης ποιότητας στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες
- Η καθιέρωση Δεικτών Αποτίμησης και Αξιολόγησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
- Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων

- Η δημιουργία θεματικού Portal με ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες που αναφέρονται σε στατιστικά στοιχεία βιβλιοθηκών, μεθόδους ανάλυσης δεδομένων, Δεικτών Αποτίμησης κτλ.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων η ΜΟΠΑΒ:

- Συνεργάζεται με όλες τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες από τις οποίες παίρνει πληροφορίες, που στη συνέχεια επεξεργάζεται και αναλύει
- Συνεργάζεται με αντίστοιχες μονάδες του εξωτερικού για την ανταλλαγή πληροφοριών που θα τη διευκολύνουν στην υλοποίηση των στόχων της (π.χ. LIBECON, LISU, κτλ.)
- Χρησιμοποιεί άλλες διαθέσιμες πηγές στατιστικής πληροφόρησης (π.χ. Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, UNESCO, κ.ά.)

Γενικότερα, ο συγκεκριμένος οργανισμός, με την πληθώρα εκδηλώσεων που αναλαμβάνει καθώς και με τις σημαντικές δημοσιεύσεις που πραγματοποιεί (ΜΟΠΑΒ 1999α, 1999β, 1999γ, 1999δ, 2001), δείχνει πως παράγει πλούσιο και εποικοδομητικό έργο στην αξιολόγηση και την διασφάλιση ποιότητας των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. (βλ. Παράρτημα II για μια λίστα με δείκτες ποιότητας που προτείνεται και χρησιμοποιείται από τη ΜΟΠΑΒ).

### **Η διεθνής πρακτική και η ελληνική πραγματικότητα**

Αναμφίβολα, η χώρα που πρώτη υιοθέτησε και εφάρμοσε πρακτικές με σκοπό την βελτίωση των υπηρεσιών των πανεπιστημιακών βιβλιοθηκών είναι οι Η.Π.Α. Ο σημαντικότερος ίσως εκπρόσωπος αυτών των προσπαθειών είναι η Ένωση Κολεγιακών και Ερευνητικών Βιβλιοθηκών των Η.Π.Α. (Association of College and Research Libraries), η οποία δημιουργήθηκε ως τμήμα της Ένωσης Αμερικανικών Βιβλιοθηκών και έχει στόχο την βελτίωση των μελών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην κάλυψη των αναγκών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και την βελτίωση της διδασκαλίας, της μάθησης και της έρευνας.

Η ACRL αριθμεί σήμερα περίπου 12.400 μέλη στα οποία και προσφέρει μια πληθώρα από διαφορετικές υπηρεσίες και προγράμματα. Κύριος στόχος των προγραμμάτων αυτών είναι η βαθμιαία αναγνώριση του ρόλου των βιβλιοθηκών και, ιδιαίτερα των ανθρώπων που εργάζονται σε αυτές, για την διάδοση της γνώσης και της μάθησης. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, αποδέκτης των ενεργειών και των πρωτοβουλιών της Ένωσης δεν είναι μόνο οι βιβλιοθηκονόμοι και το διοικητικό προσωπικό, αλλά και οι φοιτητές καθώς επίσης και το διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό των ιδρυμάτων.

Ανάμεσα στις σημαντικότερες λειτουργίες της ACRL είναι και η καταγραφή, περιγραφή και διάχυση βέλτιστων πρακτικών στον τομέα των βιβλιοθηκών (υπηρεσίες, πόροι και εγκαταστάσεις, προγράμματα και χρήση τεχνολογίας) καθώς και γενικές οδηγίες για τα χαρακτηριστικά που πρέπει να έχουν οι πρακτικές αυτές ώστε να θεωρηθούν βέλτιστες, όπως:

Α. Σύννομες με την αποστολή και τους γενικότερους κατευθυντήριους στόχους της βιβλιοθήκης ώστε να γίνεται εμφανής η σύνδεση της τελευταίας με το γενικότερο θεσμικό περιβάλλον.

Β. Μετρήσιμες: έχοντες απτά αποτελέσματα που μπορούν να παρατηρηθούν και να μετρηθούν.

Γ. Μόνιμες: Η χρησιμότητά τους ξεπερνά κατά πολύ το κόστος υλοποίησής τους· έχουν μακροχρόνια θετικά αποτελέσματα.

Δ. Μεταφερόμενες: περιέχουν στοιχεία που είναι δυνητικά χρήσιμα και σε διαφορετικά πλαίσια είτε εντός του ίδιου οργανισμού είτε σε άλλους.

Ε. Ανταποδοτικές: αξιοποιήσιμες ως λύσεις σε συγκεκριμένες ανάγκες των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών και των υπηρεσιών τους.

Η παρούσα έρευνα χρησιμοποιεί τα ευρήματα της ACRL τόσο άμεσα όσο και έμμεσα. Αναφορικά με το πρώτο, η Ένωση δημοσιοποιεί ορισμένα κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας

των βιβλιοθηκών που υιοθετούνται ως πρότυπα (βλ. παράρτημα ΙΙΙ). Σχετικά με το δεύτερο, σημαντική αναφορά γίνεται στις βέλτιστες πρακτικές πανεπιστημίων που κέρδισαν βραβεία σε διαγωνισμούς που οργανώνει η ACRL σχετικά με τις βιβλιοθήκες. Για παράδειγμα, αρκετά στοιχεία για την μελέτη και καταγραφή των βέλτιστων πρακτικών των βιβλιοθηκών προέρχονται από τα δύο πανεπιστήμια που κέρδισαν το βραβείο Αριστείας στις Βιβλιοθήκες κατά τα δύο τελευταία χρόνια (Πανεπιστήμιο της Virginia, 2005 – Πανεπιστήμιο της Washington, 2004). Ενδεικτικά, μερικές από τις σημαντικότερες πρακτικές των συγκεκριμένων ιδρυμάτων είναι οι ακόλουθες:

- Προκειμένου να μην υπάρχουν μεγάλες καθυστερήσεις και ουρές στα βιβλία με την μεγαλύτερη ζήτηση, μια ομάδα της βιβλιοθήκης σε συνεργασία με καθηγητές και φοιτητές από όλα τα τμήματα κατέγραψαν αυτά που θεωρούνται ως τα πιο σημαντικά και με ένα κονδύλι 100.000 \$ αγόρασαν επιπλέον αντίτυπα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να μειωθεί κατά πολύ ο αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων στο ίδιο βιβλίο.
- Με ειδικό πρόγραμμα που πραγματοποιήθηκε από τη βιβλιοθήκη σε συνεργασία με το βιβλιοπωλείο του πανεπιστημίου, ακόμα και οι πιο πρόσφατες εκδόσεις που παρουσιάζονταν στις κυριακάτικες εφημερίδες βρίσκονται σε ελάχιστο χρονικό διάστημα στα ράφια της βιβλιοθήκης.
- Η αίτηση δανεισμού βιβλίων γίνεται πλέον μόνο ηλεκτρονικά (LEO) και σε αρκετές περιπτώσεις δανεισμού του διδακτικού προσωπικού το βιβλίο έρχεται αμέσως στο γραφείο του καθηγητή
- Ειδικός τομέας με σπάνιες συλλογές προσφέρει πλούσιο αρχαικό υλικό (χειρόγραφα, σπάνιες και πολύ παλιές εκδόσεις) και βοηθά πολύ στην διδασκαλία των μαθημάτων.
- «Διδάσκοντας με την τεχνολογία»: Πρωτοβουλία της βιβλιοθήκης για την ενσωμάτωση υψηλής τεχνολογίας στην διδασκαλία των μαθημάτων.
- Δημιουργία ειδικής ομάδας Υψηλής Τεχνολογίας ανάμεσα στο προσωπικό της βιβλιοθήκης. Η ομάδα αυτή προσφέρει σε διάφορα μαθήματα υλικό, χώρους και γενικότερο εξοπλισμό καθώς και τεχνική υποστήριξη και βοήθεια.
- Σημαντική επέκταση των εσωτερικών χώρων της βιβλιοθήκης με προσπάθεια εξισορρόπησης του χώρου που αφιερώνεται σε κάθε κλάδο.
- Δημιουργία ψηφιακής συλλογής με υλικό από τον κλάδο των ανθρωπιστικών σπουδών με σκοπό την εύκολη πρόσβασή σε αυτό τόσο από το διδακτικό προσωπικό όσο και από τους φοιτητές (EText Center). Η πρωτοβουλία αυτή αποτέλεσε οδηγό για νέες προσπάθειες δημιουργίας ψηφιακού υλικού, όπως αυτή των Γεωχωρικών και Στατιστικών Δεδομένων (Geostat).
- Συνεργασία με φοιτητές και διδακτικό προσωπικό σε διάφορα προγράμματα, π.χ. Πρόγραμμα Συλλογής Κλιματολογικών Δεδομένων.
- Υποστήριξη (σε εξοπλισμό και χώρο) διάφορων ακαδημαϊκών προγραμμάτων: Ινστιτούτο Ανεπτυγμένης Τεχνολογίας για Ανθρωπιστικές Σπουδές, Κέντρο Ψηφιακής Ιστορίας, Σχολείο Σπάνιων Βιβλίων, Κέντρο Προπτυχιακής Αριστείας, Αρχείο Rosetti.
- Δημιουργία ομάδας φοιτητών (20) ποικίλων σχολών και διαφορετικών ετών με σκοπό την τακτική συζήτηση για διάφορα προβλήματα που ενδέχεται να προκύψουν στην βιβλιοθήκη καθώς και συζήτηση σχετικά με τις ανάγκες που μπορεί να έχουν οι φοιτητές (focus groups).
- Δημιουργία Video από φοιτητές για την προώθηση των υπηρεσιών και του έργου της βιβλιοθήκης
- Δημιουργία χώρου Café μέσα στη βιβλιοθήκη



- Συχνή ανακαίνιση υπαρχόντων κτιρίων ενώ τα νέα κτίρια που χτίζονται διακρίνονται από υψηλή αισθητική και, το κυριότερο, μεγάλη λειτουργικότητα
- Σχεδιασμός και φιλοξενία Συνεδρίων με συμμετοχή των Ακαδημαϊκών Ινστιτούτων Επικοινωνίας
- Δημιουργία Επιτροπής πολυπολιτισμικών θεμάτων με σκοπό την υποστήριξη διαφόρων κουλтурών και την καλύτερη ενσωμάτωσή τους στην ενδοπανεπιστημιακή κοινότητα.
- Οργάνωση τακτικών εκθέσεων ζωγραφικής
- Δημιουργία μεγάλης και συνεχώς αναβαθμιζόμενης ψηφιακής συλλογής δεδομένων
- Χρήση και εφαρμογή ειδικού προγράμματος (Fedora) για την καλύτερη διαχείριση του διαρκώς αυξανόμενου ψηφιακού υλικού.

Αντίστοιχα, πρωτογενής έρευνα των ελληνικών βιβλιοθηκών έδειξε ότι οι ελληνικές βιβλιοθήκες παρέχουν στο σύνολό τους, τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Δανεισμός υλικού βιβλιοθήκης
- Διαδανεισμός υλικού βιβλιοθήκης
- Συλλογή κρατημένου Υλικού: δανεισμός υλικού άμεσα σχετιζόμενου με τα μαθήματα που διδάσκονται στα Πανεπιστήμια για μικρή διάρκεια ώστε να βρίσκεται συνεχώς στους χώρους της Βιβλιοθήκης και να είναι συνεχώς διαθέσιμο για δανεισμό.
- FTP Site: διπλωματικές εργασίες των Πανεπιστημίων και χρήσιμα προγράμματα για πρόσβαση στη Βιβλιοθήκη.
- Δικτυακή επικοινωνία
- Ηλεκτρονικές πηγές
- Υποστήριξη ηλεκτρονικών μαθημάτων: προσπάθεια συστηματοποίησης του εποπτικού και συνοδευτικού υλικού της διδασκαλίας σε ενιαία ηλεκτρονική βάση
- Εκπαίδευση χρηστών-σεμινάρια
- Ηλεκτρονική πληροφόρηση: οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν online με τη Μονάδα Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης και Διαδανεισμού και να θέτουν τις ερωτήσεις και τα αιτήματα τους χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική τους παρουσία στη βιβλιοθήκη
- Πρόσβαση στον κατάλογο της βιβλιοθήκης
- Παροχή άρθρων από άλλες βιβλιοθήκες
- Παραγγελία υλικού
- Πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων
- Χρήση φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων
- Internet
- Οπτικοακουστικό υλικό
- Κατάλογος νέων βιβλίων
- Ζέφυρος: πρόσβαση στους καταλόγους των Ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών
- Ειδικοί κατάλογοι εκπαιδευτικών θεμάτων
- Ενημερωτικά φυλλάδια
- Μελέτες
- Κλειστοί σύλλογοι
- Ιστορικό αρχείο
- Κέντρο Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης: ευρωπαϊκή υποδομή που συγκεντρώνει, τεκμηριώνει και διαθέτει περιεχόμενο σε θέματα επιστήμης, έρευνας και τεχνολογίας, και παρεμβαίνει σε θέματα περιεχομένου της Κοινωνίας της Πληροφορίας

## Συμπεράσματα

Πιστεύεται ότι η ανταπόκριση των ελληνικών πανεπιστημίων στην προτεινόμενη έρευνα θα είναι θετική. Μέχρι σήμερα τα σημάδια είναι άκρως ελπιδοφόρα. Η παροχή των πληροφοριών θα συμβάλει στη βελτίωση των πρακτικών των λειτουργιών των πανεπιστημίων και θα δημιουργηθεί ένα υγιές σύστημα επικοινωνίας και ανταλλαγής γνώσεων και συνεργασίας με στόχο τη βελτίωση των διαδικασιών αυτών. Ακόμη, η διερεύνηση βέλτιστων πρακτικών στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες έχει ως στόχο να βοηθήσει στην καλύτερη και ευκολότερη συνεργασία μεταξύ τους καθώς και να οδηγήσει στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο διάλογος που θα ακολουθήσει θα είναι επικοδομητικός και συγχρόνως θα θέσει τις βάσεις για μελλοντική έρευνα και καταγραφή δεδομένων σε άλλους τομείς των πανεπιστημίων.

## Παραρτήματα

### I. Χρονολογική ιεράρχηση των Ελληνικών Πανεπιστημίων:

	Πανεπιστήμιο	Ημερομηνία ίδρυσης
1	Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών	1837
2	Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο	1836
3	Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών	1920
4	Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών	1920
5	Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης	1925
6	Πάντειο Πανεπιστήμιο	1927-1930
7	Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο	1929
8	Ανωτάτη Σχολή Καλών Τεχνών	1837 (1930 αυτοτελές ΑΕΙ)
9	Πανεπιστήμιο Πειραιώς	1938
10	Πανεπιστήμιο Μακεδονίας	1948
11	Πανεπιστήμιο Πατρών	1964
12	Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων	1964
13	Πανεπιστήμιο Θράκης	1973
14	Πανεπιστήμιο Κρήτης	1973
15	Πολυτεχνείο Κρήτης	1977
16	Πανεπιστήμιο Αιγαίου	1920 (επανίδρυση το 1984)
17	Ιόνιο Πανεπιστήμιο	1984
18	Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας	1984
19	Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο	1992
20	Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου	2000
21	Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας	2002-2003
22	Πανεπιστήμιο Στερεάς Ελλάδας	2004

### II. Δείκτες Ποιότητας ΜΟΠΑΒ

*Δείκτες ποιότητας:*

- Δείκτες δαπανών περιοδικών εκδόσεων (ανά συνολικές δαπάνες/φοιτητή/ΔΕΠ)
- Δείκτες δαπανών μονογραφιών (ανά συνολικές δαπάνες/φοιτητή/ΔΕΠ)
- Δείκτες δαπανών προσκτήσεων βιβλιοθήκης (ανά συνολικές δαπάνες/φοιτητή/ΔΕΠ)
- Δείκτες λειτουργικών δαπανών βιβλιοθήκης (ανά συνολικές λειτουργίες/ δαπάνες/ φοιτητή ΔΕΠ)
- Δείκτες ηλεκτρονικών πηγών
- Δείκτες διαδανεισμού

*Συγκριτικοί δείκτες αποτίμησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών:*

- Συνολικός αριθμός προσωπικού βιβλιοθήκης ανά διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό ιδρύματος

- Συνολικός αριθμός προσωπικού βιβλιοθήκης ανά φοιτητή
- Συνολικές δαπάνες περιοδικών εκδόσεων βιβλιοθήκης ανά διδακτικό & ερευνητικό προσωπικό ιδρύματος
- Συνολικές δαπάνες περιοδικών εκδόσεων βιβλιοθήκης ανά φοιτητή
- Συνολικές δαπάνες μονογραφιών βιβλιοθήκης ανά διδακτικό & ερευνητικό προσωπικό ιδρύματος
- Συνολικές δαπάνες μονογραφιών βιβλιοθήκης ανά φοιτητή
- Συνολικός αριθμός τόμων που εισήλθαν στη βιβλιοθήκη ανά διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό ιδρύματος
- Συνολικός αριθμός τόμων που εισήλθαν στη βιβλιοθήκη ανά φοιτητή
- Συνολικός αριθμός τόμων που υπάρχουν στη βιβλιοθήκη ανά διδακτικό και ερευνητικό προσωπικό ιδρύματος
- Συνολικός αριθμός τόμων που υπάρχουν στη βιβλιοθήκη ανά φοιτητή
- Συνολικός αριθμός περιοδικών εκδόσεων βιβλιοθήκης ανά διδακτικό & ερευνητικό προσωπικό ιδρύματος
- Συνολικός αριθμός περιοδικών εκδόσεων βιβλιοθήκης ανά φοιτητή

### III. Προτεινόμενα σημεία σύγκρισης: Μετρήσεις εισαγωγής δεδομένων

- Αναλογία τόμων προς τον συνολικό αριθμό φοιτητών (προπτυχιακών και μεταπτυχιακών, αν είναι εφαρμόσιμο) και διδασκόντων πλήρους απασχόλησης
- Αναλογία τόμων που προστίθενται κάθε χρόνο προς τον συνολικό αριθμό φοιτητών και διδασκόντων πλήρους απασχόλησης.
- Αναλογία δαπανών για υλικό / πηγές πληροφόρησης προς τον συνολικό αριθμό φοιτητών και διδασκόντων πλήρους απασχόλησης.
- Ποσοστό του συνολικού προϋπολογισμού της βιβλιοθήκης που δαπανάται στις ακόλουθες τρεις κατηγορίες:
  1. υλικό / πηγές πληροφόρησης που υποδιαιρείται σε έντυπο, σε ηλεκτρονικό και σε μικροφόρμες.
  2. πόροι για το προσωπικό που υποδιαιρείται σε δαπάνες για βιβλιοθηκονόμους, για προσωπικό πλήρους και μερικής απασχόλησης και για φοιτητές βοηθούς. Οι κρατικές συνεισφορές, αν υπάρχουν, και το κόστος για εξωτερική ανάθεση εργασιών πρέπει να περιλαμβάνονται εδώ.

Όταν υπολογίζονται οι δαπάνες για το προσωπικό, πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα για να γίνεται σύγκριση προσωπικού με τα ίδια προσόντα (π.χ. περιλαμβάνοντας ή αποκλείοντας προσωπικό πολυμέσων, συστημάτων ή ανάπτυξης) και πρόσθετες παροχές (εντός ή εκτός του προϋπολογισμού της βιβλιοθήκης).

  3. όλα τα υπόλοιπα λειτουργικά έξοδα (π.χ. δικτυακή υποδομή, εξοπλισμός).
- Αναλογία του προσωπικού πλήρους απασχόλησης της βιβλιοθήκης προς τον συνολικό αριθμό φοιτητών και διδασκόντων πλήρους απασχόλησης.
- Αναλογία του ωφέλιμου χώρου της βιβλιοθήκης (σε τετραγωνικά πόδια) προς τον συνολικό αριθμό φοιτητών και διδασκόντων πλήρους απασχόλησης.
- Αναλογία του αριθμού των φοιτητών που παρακολουθούν μαθήματα χρήσης της βιβλιοθήκης προς τον συνολικό αριθμό των φοιτητών στη συγκεκριμένη ομάδα στόχο.
- Αναλογία των καθισμάτων της βιβλιοθήκης προς τον συνολικό αριθμό φοιτητών και διδασκόντων πλήρους απασχόλησης.
- Αναλογία των σταθμών εργασίας προς τον συνολικό αριθμό φοιτητών και διδασκόντων πλήρους απασχόλησης (ας συνυπολογιστεί ότι οι αξιώσεις του εκπαιδευτικού ιδρύματος

από τους φοιτητές για επιτραπέζιους ή φορητούς υπολογιστές μπορούν να επηρεάζουν την ανάγκη για σταθμούς εργασίας μέσα στη βιβλιοθήκη).

#### IV. Προτεινόμενα Σημεία Σύγκρισης: Μετρήσεις παραγόμενου έργου

- Αναλογία της κυκλοφορίας υλικού (εξαιρώντας τη συλλογή κρατήσεων) προς τον συνολικό αριθμό φοιτητών και διδασκόντων πλήρους απασχόλησης.
- Αναλογία των αιτημάτων για διαδανεισμό υλικού προς τον συνολικό αριθμό φοιτητών και διδασκόντων πλήρους απασχόλησης (μπορεί να χωριστεί σε φωτοτυπίες και σε βιβλία).
- Αναλογία υλικού που προέρχεται από διαδανεισμό προς τον δανεισμό υλικού από τη βιβλιοθήκη.
- Χρόνος που μεσολαβεί για την επιστροφή υλικού, ποσοστό εκπλήρωσης αιτημάτων και κόστος μονάδας για τον διαδανεισμό / διάθεση τεκμηρίων που δανείζεται η βιβλιοθήκη.
- Χρόνος που μεσολαβεί για την επιστροφή υλικού, ποσοστό εκπλήρωσης αιτημάτων και κόστος μονάδας για τον διαδανεισμό / διάθεση τεκμηρίων που δανείζει η βιβλιοθήκη.
- Αναλογία ερωτήσεων αναφοράς (δείγμα μιας βδομάδας) προς τον συνολικό αριθμό φοιτητών και διδασκόντων πλήρους απασχόλησης.

#### Βιβλιογραφία

1. Σ. Ε. Μπένου, Ο Νόμος 1268/82 «και οι μεταγενέστερες ρυθμίσεις για τα ΑΕΙ», Στ' Έκδοση, Αθήνα 2003, Εκδόσεις Μπένου
2. Brubacher, S. J and Rudy W., Higher Education in transition: a history of American colleges and universities, 4<sup>th</sup> Ed., Transaction Publishers, New Brunswick (USA), 1999
3. De Vaus D. A., Surveys in Social Research, Allen & Unwin, North Sydney, 1991.
4. Rowena Cullen, Philip J. Calvert, International Perspectives on Academic Libraries, The Journal of Academic Librarianship, 2001, V. 27, n 5 p.p. 394-397
5. Rowenna Cullen, Measure for Measure: A Post Modern Critique of Performance Measurement in Libraries and Information Services, IATUL 1999, v 8
6. Gayle, D. J et al., "Governance in The Twenty-First-Century University", ASHE-ERIC Higher Education Report v30, no 1, 2003
7. [http:// www.nwccu.org](http://www.nwccu.org)
8. Baldrige National Quality Program (2004), "Education Criteria for Performance Excellence", National Institute of Science and Technology
9. Kaplan, R.S., Norton, D.P. (1992), "The Balanced Scorecard – Measures That Drive Performance", Harvard Business Review, January-February, pp 71-79
10. O'Neil, H.F. Jr, Bensimon, E.M., Diamond, M.A., Moore, M.R. (1999), "Designing and Implementing an Academic Scorecard", Change, November/ December, pp 33-40
11. Ruben, B.D. (1999), "Toward a Balanced Scorecard for Higher Education: Rethinking the College and University Excellence Indicators Framework", Higher Education Forum, 99-02, Fall 1999, QCI, Center for Organizational Development and Leadership, Rutgers University, <http://www.qci.rutgers.edu>
12. Self, J. (2003), "Using Data to Make Choices: the Balanced Scorecard at the University of Virginia Library", ARL Special Issue on New Measures, 230/231, October/December, pp 28-29
13. Sheffield Hallam University (2003a), "EFQM Excellence Model – Higher Education Version", Centre for Integral Excellence, Sheffield Hallam University, Sheffield
14. Sheffield Hallam University (2003b) "Linking the EFQM Excellence Model to Other Management Models and Tools", Consortium for Excellence in Higher Education, <http://www.excellence.shu.ac.uk/publications>

15. ΜΟΠΑΒ Κατανομή Προϋπολογισμού για προμήθεια υλικού, Ιωάννινα, 1999α
16. ΜΟΠΑΒ Οδηγός Αποτίμησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ιωάννινα, 1999β
17. ΜΟΠΑΒ Πρότυπα για τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, Ιωάννινα, 1999γ
18. ΜΟΠΑΒ Κανόνες Διαδανεισμού, Ιωάννινα, 1999δ
19. ΜΟΠΑΒ Αποτίμηση Βιβλιοθηκών & Υπηρεσιών Πληροφόρησης, Ιωάννινα, 2001
20. <http://www.acrl.org>
21. <http://www.virginia.edu>
22. <http://www.lib.washington.edu>