

## **Ένα εργαλείο συνεχούς ποιοτικής εξέλιξης:**

### **Ο Δείκτης Βιβλιοθηκών BIX**

Με τη βοήθεια του Δείκτη Βιβλιοθηκών που περιέχει κάθε χρόνο τους καινούργιους υπολογισμούς, μπορούν οι δημόσιες και επιστημονικές βιβλιοθήκες της Γερμανίας να μετρήσουν και να συγκρίνουν τις επιδόσεις και τις υπηρεσίες τους.

Οι κατατάξεις δεν είναι γερμανική πρωτοτυπία. Ενώ στις Η.Π.Α. οι κατατάξεις σε λίστες επιδόσεων υπάρχουν εδώ και πολλά χρόνια ενθαρρύνοντας την βελτίωση των επιδόσεων σε όλα τα κοινωνικά επίπεδα, στην Γερμανία αντιμετωπίζονται με μεγάλη επιφυλακτικότητα. Εντούτοις, η φιλοσοφία ότι οι συγκρίσεις των επιδόσεων – στην οικονομία γίνεται λόγος για οροθέτηση και συγκριτική ανάλυση επιδόσεων (benchmarking) – συμβάλλουν στη διασφάλιση της ποιότητας, κερδίζει σιγά-σιγά και στη Γερμανία έδαφος. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ο Δείκτης Βιβλιοθηκών, συντομογραφία BIX, το οποίο μετράει και περιγράφει για 7η χρονιά την απόδοση βιβλιοθηκών σε ολόκληρη τη Γερμανία.

### **Οι απαρχές της γερμανικής κατάταξης βιβλιοθηκών**

Το πρόγραμμα "BIX" ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 1999 ως πρόγραμμα συνεργασίας του Συνδέσμου Γερμανικών Βιβλιοθηκών του Ιδρύματος Bertelsmann – αν και δεν ξεκίνησε από το μηδέν. Οι πρωτεργάτες της ιδέας αυτής χρησιμοποιούν τις εμπειρίες τους από το πρόγραμμα «Σύγκριση Λειτουργίας στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες», στο οποίο από τις αρχές του 1990 συμμετείχαν 18 βιβλιοθήκες. Εάν στη «Σύγκριση Λειτουργίας» ο βασικός στόχος ήταν να μετατεθεί η οροθέτηση των επιδόσεων στον τομέα των βιβλιοθηκών και να αποβεί καρποφόρα για το εσωτερικό μάνατζμεντ των βιβλιοθηκών, βασική προτεραιότητα του προγράμματος BIX από την αρχή ήταν η επικοινωνία προς τα έξω. Έτσι, και σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Εφαρμοσμένων Κοινωνικών Επιστημών (infas), δημιουργήθηκε ένα εργαλείο, με το οποίο μεταδίδονται αξιόπιστα και επικοινωνιακά οι επιδόσεις των γερμανικών βιβλιοθηκών. Από τον Ιούλιο του 2005, ο Σύνδεσμος Γερμανικών Βιβλιοθηκών (DBV) – σε συνεργασία με το Κέντρο Πανεπιστημιακών Βιβλιοθηκών (hbz) της Κολωνίας – είναι αρμόδιος για τον Δείκτη Βιβλιοθηκών στα πλαίσια της ομάδας εργασίας για τη διασφάλιση των παρεχόμενων υπηρεσιών στις βιβλιοθήκες (Kompetenznetzwerk für Bibliotheken – KNB).

### **Αυξανόμενος αριθμός συμμετεχόντων**

Το εργαλείο αυτό χρησιμοποιείται εντωμεταξύ από ολοένα και περισσότερες βιβλιοθήκες. Από την πρώτη εμφάνιση του BIX το έτος 2000, ο αριθμός των βιβλιοθηκών που συμμετέχουν διπλασιάστηκε. Μέχρι τώρα έχουν τεθεί προς σύγκριση συνολικά πάνω από 280 δημόσιες βιβλιοθήκες. Από το 2004 έχουν τη δυνατότητα να μετρηθούν με τον BIX και οι επιστημονικές βιβλιοθήκες: Ήδη πάνω από 60 βιβλιοθήκες Πανεπιστημίων και Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων το έχουν πράξει. Η συμμετοχή στη συγκριτική ανάλυση κοστίζει 170 Ευρώ ετησίως για κάθε βιβλιοθήκη. Κάθε Άνοιξη ανακοινώνονται τα σχετικά στοιχεία του προηγούμενου έτους. Αυτό πλέον μπορεί να γίνει και online για τις δημόσιες βιβλιοθήκες, αλλά και μέσω του ερωτηματολογίου της Γερμανικής Υπηρεσίας Στατιστικών Μελετών Βιβλιοθηκών. Η επεξεργασία των δεδομένων και οι υπολογισμοί μέσω του Δείκτη πραγματοποιούνται κατόπιν από το Κέντρο Πανεπιστημιακών Βιβλιοθηκών της Βόρειας Ρηνανίας-Βεστφαλίας.

### **Δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων**

Τα αποτελέσματα του BIX δημοσιοποιούνται το καλοκαίρι κάθε έτους. Για τις δημόσιες βιβλιοθήκες υπάρχουν 5 λίστες κατάταξης, οι οποίες έχουν καταρτιστεί με γνώμονα το μέγεθος των πόλεων, στις οποίες υπάρχουν βιβλιοθήκες. Για τις επιστημονικές βιβλιοθήκες υπάρχει από μία λίστα κατάταξης για τις βιβλιοθήκες των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, καθώς και για τις μονο-επίπεδες πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες (ενσωματωμένου τύπου) ή τις δι-επίπεδες πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες (δυσδικού τύπου). Τα αποτελέσματα δημοσιεύονται στο περιοδικό του BIX. Εδώ μπορεί κανείς να βρει και ως παραδείγματα best-practice τα πορτρέτα των βιβλιοθηκών που κατετάγησαν στις πρώτες θέσεις. Στην ιστοσελίδα [www.bix-bibliotheksindex.de](http://www.bix-bibliotheksindex.de) μπορεί κανείς να ανατρέξει λεπτομερειακώς στα αποτελέσματα όλων των ετών.

### **Το BIX ως βοήθεια στο marketing και την επιχειρηματολογία**

Κριτική σχετικά με τον BIX και υπήρχε και θα συνεχίσει να υπάρχει. Συγκεκριμένα ασκείται κριτική για το γεγονός ότι οι προϋποθέσεις, κάτω από τις οποίες εργάζονται οι βιβλιοθήκες, είναι πολύ διαφορετικές για να υπάρξει πραγματική σύγκριση. Επίσης για το γεγονός ότι οι αριθμοί - όπως για παράδειγμα οι αριθμοί που αφορούν τους δανεισμούς ανά κάτοικο - δεν λένε πολλά για την ποιότητα της εκάστοτε βιβλιοθήκης. Έτσι μπορεί να υποστηρίξει κανείς, ότι ένας καλά ενημερωμένος χρήστης μπορεί μεν να δανειστεί λιγότερα βιβλία, αλλά θα δανειστεί ακριβώς τα βιβλία που πραγματικά πληρούν τις ανάγκες του.

Μια online δημοσκόπηση, στην οποία συμμετείχαν 750 βιβλιοθήκες, έδειξε ότι οι βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν σε μεγάλο βαθμό το BIX στην εργασία τους - ακόμα κι όταν δεν συμμετέχουν οι ίδιες. Οι βιβλιοθήκες που έχουν κατακτήσει υψηλή θέση στην κατάταξη, χρησιμοποιούν την επιτυχία τους για να υποστηρίξουν ακόμη περισσότερο το δικό τους marketing. Πολυάριθμες βιβλιοθήκες που βρίσκονται χαμηλότερα στην κατάταξη, χρησιμοποιούν συνειδητά τη σύγκριση, προκειμένου να επιστήσουν την προσοχή της κοινής γνώμης σχετικά με τη θέση τους. Τέλος θα πρέπει να επισημανθεί, ότι μια χαμηλή κατάταξη είναι συχνά αποτέλεσμα μιας μη επαρκούς διάθεσης πόρων.

*Dagmar Giersberg  
εργάζεται ως ελεύθερη δημοσιογράφος στη Βόννη*

*Copyright: Goethe-Institut, Σύνταξη Online*

*Έχετε απορίες σχετικά με το άρθρο; Γράψτε μας!*

✉ [online-redaktion@goethe.de](mailto:online-redaktion@goethe.de)

*Ιούνιος 2006*