

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Νοέμβριος 2000

Δρ. Κατερίνα Συνέλλη

*Διευθύντρια Βιβλιοθήκης & Υπηρεσίας Πληροφόρησης Πανεπιστημίου
Πατρών*

Κλωντίνη Δέρβου

Βιβλιοθήκη Φυσικού Τμήματος Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης

Παναγιώτης Γεωργίου

Βιβλιοθήκη & Υπηρεσία Πληροφόρησης Πανεπιστημίου Πατρών

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. **Εισαγωγή**
 2. **Ορισμοί**
 - 2.1 Συμβολισμοί - Ορισμοί
 - 2.2 Ανάλυση Υπηρεσιών (ν) και Διαδικασιών (m) της βιβλιοθήκης
 3. **Στατιστικά Στοιχεία Λειτουργίας των Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης**
 - 3.1 Συγκεντρωτικός πίνακας Στατιστικών Στοιχείων
 - 3.2 Αναλυτική παρουσίαση Στατιστικών Στοιχείων
 4. **Δείκτες Αποτίμησης Ποιότητας Παροχής Υπηρεσιών**
 - 4.1 Συγκεντρωτικός πίνακας Δεικτών Αποτίμησης
 - 4.2 Ανάλυση Δεικτών Αποτίμησης
 5. **Ανάλυση Κόστους**
 - 5.1 Κόστος προσωπικού
 - 5.2 Κόστος πρόσκτησης (συνδρομών) υλικού
 - 5.3 Λειτουργικά έξοδα
 - 5.4 Κόστος Προμήθειας/Συντήρησης Εξοπλισμού
 - 5.5 Αναλώσιμα
 - 5.6 Έξοδα Εκπαίδευσης/Επιμόρφωσης/ Ενημέρωσης προσωπικού
 - 5.7 Λοιπές Αμοιβές Τρίτων
 - 5.8 Συνολικό κόστος Υπηρεσίας/Διαδικασίας
 6. **Δείκτες Αποτίμησης Κόστους**
 - 6.1 Συγκεντρωτικός πίνακας στατιστικών στοιχείων κόστους
 - 6.2 Συγκεντρωτικός πίνακας Δεικτών Αποτίμησης Κόστους
 - 6.3 Αναλυτική παρουσίαση Δεικτών Αποτίμησης Κόστους
 7. **Δειγματοληπτική Έρευνα**
 - 7.1 Γενικές αρχές Δειγματοληψίας - Ορισμοί
 - 7.2 Στρωματογραφική Δειγματοληψία
 - 7.3 Επιλογή Δείγματος
 - 7.4 Συλλογή Στοιχείων
 - 7.5 Ανάλυση Αποτελεσμάτων
 8. **Βιβλιογραφία**
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μελέτη διενεργήθηκε μέσα στα πλαίσια του έργου της Επιτροπής Σχεδιασμού του Τεχνικού Δελτίου του έργου των Βιβλιοθηκών που θα χρηματοδοτηθεί στα πλαίσια του ΕΠΕΑΕΚ του Γ' ΚΠΣ.

Η εκπόνηση της μελέτης είχε σαν σκοπό την καταγραφή και επιλογή κατάλληλων Δεικτών Απόδοσης των Βιβλιοθηκών, που θα χρησιμοποιηθούν ανάλογα, τόσο από την Επιτροπή, σαν εργαλείο αρχικής αξιολόγησης της παρούσας κατάστασης, όσο από και τα αρμόδια όργανα παρακολούθησης και αξιολόγησης των έργων των Βιβλιοθηκών κατά την διάρκεια των έργων.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε ήταν η εξής:

- 1. Ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας και της σχετικής διεθνούς εμπειρίας**
- 2. Μελέτη και επιλογή των προτεινόμενων προτύπων Μεθόδων Αξιολόγησης της Ποιότητας και των Δεικτών Αποτίμησης από αναγνωρισμένους Διεθνείς οργανισμούς και προγράμματα.**

Μελετώντας την υπάρχουσα βιβλιογραφία καθώς και τα διάφορα πρότυπα ανάπτυξης Δεικτών Αποτίμησης για τις Βιβλιοθήκες, και λαμβάνοντας υπόψη τις όποιες ιδιαιτερότητες του χώρου των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, επιλέχθηκε να επιχειρηθεί μια σύνθεση των προτεινόμενων προτύπων και μεθόδων από τους παρακάτω Διεθνείς οργανισμούς και προγράμματα:

- IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries, 1996.
- ACRL (Association of College and Research Libraries), Standards for College Libraries, 2000.
- Guidelines for College and Polytechnic Libraries, 1990.
- Bertot, McClure & Ryan, Developing National Statistics and Performance Measures for the Networked Environment Project, Interim Report, 1999.
- EQLIPSE project, Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe, 1999.
- EQUINOX project, Library Performance Measurement and Quality Management System, 2000.

- 3. Επιλογή και Ανάπτυξη μιας Αρχικής Ομάδας Δεικτών για επεξεργασία, εκ των οποίων επιλέχθηκε μια υπο – ομάδα Δεικτών Αποτίμησης, οι οποίοι κρίθηκαν ότι μπορούν να εξαχθούν άμεσα από τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, για την καταγραφή και αρχική αξιολόγηση της παρούσας κατάστασης.**

Με βάση τα επιλεγμένα πρότυπα και μεθόδους άρχισε η επιλογή αλλά και ανάπτυξη νέων Δεικτών Αποτίμησης, που κρίθηκαν εφαρμόσιμοι στην ελληνική πραγματικότητα, για περαιτέρω επεξεργασία (Κωδικοποίηση, Μεθοδολογία κλπ). Για την καταγραφή και αρχική αξιολόγηση της παρούσας κατάστασης στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, κατόπιν παραινήσεως της Επιτροπής, επιλέχθηκε μια ομάδα Δεικτών Αποτίμησης, που θα μπορούσαν να υπολογιστούν σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα. Οι δείκτες αυτοί ήταν οι παρακάτω:

PI1: Χρήση Συλλογής - (Μάρτιος, Σεπτέμβριος και Οκτώβριος 2000)

Ο αριθμός δανεισμών σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (τους μήνες Μάρτιο, Σεπτέμβριο και Οκτώβριο 2000) σε σχέση με τον συνολικό αριθμό του υλικού στην δανειστική συλλογή.

PI2: Υλικό σε αχρηστία

Ο αριθμός των τεκμηρίων στη δανειστική συλλογή που δεν έχουν δανειστεί κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 1999/2000 (1/9/1999 έως 31/8/2000) σε σχέση με τον συνολικό αριθμό του υλικού στην δανειστική συλλογή.

PI3: Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων διαδανεισμού

Το ποσοστό των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης που **διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς** (εύρεση τεκμηρίου, παραγγελία, παραλαβή και παράδοση του τεκμηρίου στον χρήστη) μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 1999/2000 (1/9/1999 έως 31/8/2000) επί του συνολικού αριθμού αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης που κατατέθηκαν προς διεκπεραίωση τα αντίστοιχα χρονικά διαστήματα.

PI4: Ταχύτητα διαδανεισμού

Η κατανομή του ποσοστού των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς (εύρεση τεκμηρίου, παραγγελία, παραλαβή και παράδοση του τεκμηρίου στον χρήστη) μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 1999/2000 (1/9/1999 έως 31/8/2000) επί του συνολικού αριθμού αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης που κατατέθηκαν προς διεκπεραίωση το αντίστοιχο χρονικό διάστημα, ανάλογα με τον χρόνο διεκπεραίωσης των αιτήσεων.

PI5: Εικονικές επισκέψεις (visits - sessions) του WEB SITE της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή (Ο υπολογισμός του δείκτη θα γίνει για τους μήνες Σεπτέμβριο και Οκτώβριο 2000 και Μάρτιο 2000 αν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία).

Το σύνολο των εικονικών επισκέψεων (visits ή sessions) του WEB site της βιβλιοθήκης για κάθε μήνα από τους προαναφερθέντες δια του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

PI6: Διαθέσιμες κατά κεφαλή θέσεις εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες

Ο συνολικός αριθμός των διαθέσιμων Η/Υ, τερματικών κλπ που διατίθενται εντός των χώρων της βιβλιοθήκης δια του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

PI7: Διαθέσιμες κατά κεφαλή θέσεις αναγνωστηρίου/ων της βιβλιοθήκης

Το σύνολο των θέσεων αναγνωστηρίου και μελέτης στους χώρους της βιβλιοθήκης δια του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

PI8. Διαθέσιμος κατά κεφαλή χώρος βιβλιοθήκης σε m².

Το συνολικό εμβαδόν των χώρων της βιβλιοθήκης δια του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

PI9: Ποσοστό των χρηστών που παρακολουθούν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές/ ενημερωτικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης στην διάρκεια ενός έτους επί του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

PI10: Σχέση αιτήσεων διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης και αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες

4. Συλλογή των απαραίτητων Στατιστικών Στοιχείων για τον υπολογισμό των Δεικτών της αρχικής ομάδας από την ΜΟΠΑΒ (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών).

Η συλλογή των απαραίτητων Στατιστικών Στοιχείων για τον υπολογισμό των επιλεγμένων Δεικτών ανατέθηκε στην ΜΟΠΑΒ (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών) με την σύμφωνη γνώμη του Επιστημονικού Υπευθύνου της Οριζόντιας Δράσης των Βιβλιοθηκών καθηγητή κου Β. Παπάζογλου, η οποία ανέλαβε και υλοποίησε το έργο αν και τελικά συνέλεξε μέρος μόνο των απαραίτητων Στατιστικών Στοιχείων και τον υπολογισμό των αντίστοιχων Δεικτών Αποτίμησης της Αρχικής Ομάδας.

5. Τελική επεξεργασία και επιλογή της τελικής ομάδας των Δεικτών Αποτίμησης της Ποιότητας.

Μετά την επεξεργασία των αρχικά επιλεχθέντων Δεικτών και την διαμόρφωση κάποιων νέων, επιλέχθηκε και σχηματίστηκε η τελική ομάδα 55 συνολικά Δεικτών Αποτίμησης με τα αντίστοιχα απαραίτητα για τον υπολογισμό τους Στατιστικά Στοιχεία.

6. Κωδικοποίηση, καταγραφή και ανάπτυξη μεθοδολογίας συλλογής στοιχείων και υπολογισμού των δεικτών – Τελική αναφορά.

Οι επιλεχθέντες Δείκτες Αποτίμησης και Στατιστικά Στοιχεία κωδικοποιήθηκαν και αναλύθηκαν και συνοδεύονται από τις αντίστοιχες Μεθόδους Συλλογής και Υπολογισμών, παρουσιάζονται στην παρούσα μελέτη.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

2.1 Συμβολισμοί - Ορισμοί

Sv: Η Υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης στην τελική και ολοκληρωμένη μορφή που προσφέρεται στον χρήστη.

R: Η Διαδικασία - λειτουργία (m) της βιβλιοθήκης το αποτέλεσμα της οποίας, αυτόνομα ή σε συνεργασία με άλλη ή άλλες διαδικασίες – λειτουργίες, είναι η ανάπτυξη, συντήρηση και παροχή κάποιων ή κάποιων Υπηρεσιών (v) της βιβλιοθήκης.

D: Στατιστικό στοιχείο λειτουργίας και αξιολόγησης, που συλλέγεται ή/και υπολογίζεται για τον υπολογισμό κάποιου ή κάποιων σχετικών Δεικτών Αποτίμησης.

Dv: Στατιστικό στοιχείο λειτουργίας και αξιολόγησης για κάθε συγκεκριμένη Υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης, που συλλέγεται ή/και υπολογίζεται για τον υπολογισμό κάποιου ή κάποιων σχετικών Δεικτών Αποτίμησης Αποτίμησης της Υπηρεσίας (v) της Βιβλιοθήκης.

C: Στατιστικό στοιχείο κόστους, που συλλέγεται ή/και υπολογίζεται για τον υπολογισμό κάποιου ή κάποιων σχετικών Δεικτών Αποτίμησης

P: Δείκτης Αποτίμησης Ποιότητας γενικών αλλά και συγκεκριμένων λειτουργιών και Υπηρεσιών (v) της βιβλιοθήκης.

Pv: Δείκτης Αποτίμησης Ποιότητας για κάθε συγκεκριμένη Υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης.

PC: Δείκτης Αποτίμησης Κόστους γενικών αλλά και συγκεκριμένων λειτουργιών και Υπηρεσιών (v) της βιβλιοθήκης.

Ίδρυμα/Σχολή/Τμήμα που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη: Το Ακαδημαϊκό Ίδρυμα στο σύνολό του, ή η Σχολή κάποιου Ακαδημαϊκού Ιδρύματος, ή το Τμήμα κάποιου Ακαδημαϊκού Ιδρύματος, τις σχετικές ανάγκες του οποίου εξυπηρετεί και υποστηρίζει η Βιβλιοθήκη αντίστοιχα. Μια Κεντρική Βιβλιοθήκη εξυπηρετεί συνήθως ένα ολόκληρο Ακαδημαϊκό Ίδρυμα και συνεπώς όλα τα στατιστικά στοιχεία και Δείκτες Αποτίμησης αναφέρονται σε σχέση με το Ίδρυμα Συνολικά (π.χ. πληθυσμός). Αντίθετα μια τμηματική βιβλιοθήκη εξυπηρετεί συνήθως μόνο ένα Τμήμα ενός Ακαδημαϊκού Ιδρύματος οπότε όλα τα στατιστικά στοιχεία και Δείκτες Αποτίμησης αναφέρονται σε σχέση μόνο με το Τμήμα (π.χ. πληθυσμός).

Ακαδημαϊκή Ιδιότητα : Η ιδιότητα κάθε μέλους της Ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη. Προτείνονται οι παρακάτω κατηγορίες:

- Μέλη Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού
- Επιστημονικοί συνεργάτες και λοιπό Ερευνητικό προσωπικό
- Μεταπτυχιακοί Φοιτητές (Διδακτορικά και MSc)
- Προπτυχιακοί Φοιτητές

2.2 Ανάλυση Υπηρεσιών (v) και Διαδικασιών (m) της βιβλιοθήκης

Η σύγχρονη βιβλιοθήκη αποτελεί έναν οργανισμό παροχής υπηρεσιών, του οποίου ο κυριότερος στόχος είναι να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες – «προϊόντα» στους «πελάτες» του.

Στην περίπτωση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών «πελάτες» μπορεί να θεωρηθεί το σύνολο του πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος στο οποίο ανήκει η βιβλιοθήκη και καλείται να εξυπηρετηθεί.

«Προϊόντα» της βιβλιοθήκης, τα οποία προσφέρει στους πιθανούς χρήστες για την κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών τους, είναι οι Υπηρεσίες (v) της, **στην τελική και ολοκληρωμένη μορφή που προσφέρονται στους χρήστες – «πελάτες»**, ανεξάρτητα από το αν αυτό το «προϊόν» είναι αποτέλεσμα μιας ή περισσότερων Διαδικασιών (m) της Βιβλιοθήκης. Για παράδειγμα ο Κατάλογος της βιβλιοθήκης αποτελεί μια Υπηρεσία – «Προϊόν» (v) της Βιβλιοθήκης, που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι χρήστες – «πελάτες» της, και είναι αποτέλεσμα πολλών Διαδικασιών (m) της Βιβλιοθήκης : Παραγγελίες Υλικού, Ταξινόμηση & Καταλογογράφηση Υλικού, Μηχανοργάνωση, Τεχνική Υποστήριξη.

Η ποιότητα λειτουργίας των Διαδικασιών (m) αυτών προφανώς επηρεάζει και την ποιότητα του τελικού «Προϊόντος» – Υπηρεσίας (v) και πρέπει να αποτιμάται, αλλά ο χρήστης γνωρίζει, βλέπει και χρησιμοποιεί, και συνεπώς αξιολογεί την ποιότητά του, μόνο το τελικό «Προϊόν» – Υπηρεσία (v), π.χ. τον Κατάλογο της βιβλιοθήκης.

Υπό αυτή την έννοια, η στα πλαίσια της αποτίμησης της ποιότητας μιας βιβλιοθήκης, η βιβλιοθήκη ενδιαφέρεται πρωτίστως για την ποιότητα των τελικών «Προϊόντων» – Υπηρεσιών (v) της, η οποία βεβαίως εξαρτάται από την ποιότητα όλων των Διαδικασιών (m) που εμπλέκονται στην παραγωγή του κάθε «Προϊόντος» – Υπηρεσίας (v), συνολικά. Για παράδειγμα χαμηλή ικανοποίηση των χρηστών από την ποιότητα του Καταλόγου της βιβλιοθήκης, δεν σημαίνει ότι η ποιότητα π.χ. της Καταλογογράφησης είναι χαμηλή, αλλά ίσως ότι το λογισμικό δεν είναι ικανοποιητικό (Μηχανοργάνωση) ή ότι ο σχετικός εξοπλισμός Η/Υ (hardware) είναι ανεπαρκής (Τεχνική Υποστήριξη). Αυτά τα ενδεχόμενα όμως δεν αλλάζουν την συνολική εικόνα που έχει ο χρήστης – «πελάτης» για τον Κατάλογο της βιβλιοθήκης, γιατί αυτή είναι η «εικόνα» που αυτός έχει και αυτή είναι η μόνη για την οποία ενδιαφέρεται.

Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα μελέτη επικεντρώνει την προσοχή της στην άμεση αξιολόγηση των τελικών «Προϊόντων» – Υπηρεσιών (v) και την έμμεση αξιολόγηση των Διαδικασιών (m) μέσω των στοιχείων και δεικτών αποτίμησης για τις Υπηρεσίες (v).

2.2.1 Κατηγορίες «Προϊόντων» – Υπηρεσιών (Sv) της Βιβλιοθήκης για τους χρήστες

Στην παρούσα παράγραφο επιχειρείται μια κατηγοριοποίηση - τυποποίηση των τελικών «Προϊόντων» - Υπηρεσιών (v) της βιβλιοθήκης. Η τυποποίηση αυτή είναι απολύτως αναγκαία στις διαδικασίες αξιολόγησης της ποιότητας και ιδιαίτερα στην παρούσα περίπτωση όπου προτείνονται διαδικασίες αξιολόγησης σε εθνικό επίπεδο και πρέπει να υπάρχει «κοινή γλώσσα» και κοινά σημεία σύγκρισης.

Οι προτεινόμενες κατηγορίες Υπηρεσιών (v) είναι όσο το δυνατόν γενικής φύσεως, προκειμένου κάθε βιβλιοθήκη να μπορέσει να κατανείμει διάφορες παραλλαγές ή μοναδικές υπηρεσίες σε μια κοινή σχετική κατηγορία. Δεδομένου ότι πολλές, κυρίως μικρές τμηματικές βιβλιοθήκες, δεν αναπτύσσουν υπηρεσίες σε όλες τις κατηγορίες υπηρεσιών, είναι ευνόητο ότι η ταξινόμηση, αλλά και αργότερα η εξαγωγή των σχετικών δεικτών απόδοσης κατά υπηρεσία, αφορά μόνο τις διαθέσιμες υπηρεσίες τους στις αντίστοιχες κατηγορίες.

Υπηρεσία S1: Συλλογή βιβλίων και λοιπών τεκμηρίων

Η ανάπτυξη, συντήρηση και διάθεση του συνόλου της συλλογής του υλικού, εκτός από τα Περιοδικά, προς χρήση με οποιοδήποτε τρόπο (Δανεισμός υλικού, χρήση εντός των χώρων της βιβλιοθήκης, φωτοαντίγραφα κλπ).

Υπηρεσία S2: Συλλογή Έντυπων Περιοδικών

Η ανάπτυξη, συντήρηση και διάθεση του συνόλου της συλλογής των Έντυπων Επιστημονικών Περιοδικών, προς χρήση με οποιοδήποτε τρόπο (Δανεισμός υλικού, χρήση εντός των χώρων της βιβλιοθήκης, φωτοαντίγραφα κλπ).

Υπηρεσία S3: Κατάλογος Υλικού

Η ανάπτυξη, συντήρηση και διάθεση Καταλόγου (OPAC), που θα περιέχει τις βιβλιογραφικές εγγραφές για το σύνολο του υλικού των συλλογών (βιβλία, περιοδικά, οπτικοακουστικό υλικό κλπ), προς χρήση.

Υπηρεσία S4: Διαδανεισμός

Η λειτουργία και παροχή πάσης φύσεως υπηρεσιών παράδοσης τεκμηρίων (βιβλίων, άρθρων κλπ) προς τους χρήστες (από συλλογές τρίτων βιβλιοθηκών) και προς άλλες συνεργαζόμενες βιβλιοθήκες (από τις συλλογές της βιβλιοθήκης), ανεξάρτητα αν λειτουργεί ή υπάρχει ανεξάρτητο Τμήμα ή Υπηρεσία Διαδανεισμού στην βιβλιοθήκη.

Υπηρεσία S5: Βιβλιογραφική τεκμηρίωση

Η λειτουργία και παροχή πάσης φύσεως υπηρεσιών τεκμηρίωσης και πληροφόρησης για χρήση από τους χρήστες ή για την εξυπηρέτηση των χρηστών (π.χ. Βιβλιογραφικές αναζητήσεις από προσωπικό της βιβλιοθήκης για λογαριασμό των χρηστών).

Υπηρεσία S6: Εκπαίδευση/ Υποστήριξη Χρηστών

Η λειτουργία και παροχή πάσης φύσεως υπηρεσιών εκπαίδευσης, ενημέρωσης και υποστήριξης των χρηστών σε θέματα χρήσης των Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης, σε θέματα Τεκμηρίωσης κλπ. Στην κατηγορία αυτή μπορούν να συμπεριληφθούν και διάφορες άλλες εκπαιδευτικές δραστηριότητες που παρέχει η βιβλιοθήκη στους χρήστες της π.χ. μαθήματα ξένων γλωσσών, μαθήματα χρήσης Η/Υ, μαθήματα χρήσης Internet κλπ.

Υπηρεσία S7: Υλικοτεχνική Υποδομή για τους Χρήστες

Η ανάπτυξη, συντήρηση και διάθεση γενικής και ειδικής υλικοτεχνικής υποδομής εξυπηρέτησης διαφόρων αναγκών των χρηστών που άπτονται των υπολοίπων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και όχι μόνο. Περιλαμβάνονται οι θέσεις εργασίας σε Η/Υ, οι θέσεις αναγνωστηρίου, Φωτοαντιγραφικά μηχανήματα, βίντεο, τηλεοράσεις, ηχητικά συστήματα, συστήματα προβολής κλπ.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Υπηρεσία S8: Web site βιβλιοθήκης

Η ανάπτυξη, συντήρηση και διάθεση του WEB site της βιβλιοθήκης, στο Internet. Περιλαμβάνονται όλες οι ιστοσελίδες που περιέχουν οποιοδήποτε υλικό σχετικά με την βιβλιοθήκη, τις υπηρεσίες της και τις δραστηριότητές της.

Υπηρεσία S9: (Online κατάλογος)

Η ανάπτυξη, συντήρηση και διάθεση του Καταλόγου (OPAC) της βιβλιοθήκης (Υπηρεσία S3) στο WEB, μέσα από τις ιστοσελίδες της βιβλιοθήκης. Ο διαχωρισμός με την (Υπηρεσία S3) γίνεται για τεχνικούς λόγους (διαφορετικό λογισμικό) και καθώς πολλές φορές το περιβάλλον εργασίας στον Κατάλογο μέσω του WEB διαφέρει από

το αντίστοιχο περιβάλλον όταν ο Κατάλογος προσφέρεται σε τοπικό δίκτυο εντός της βιβλιοθήκης.

Υπηρεσία S10: Συνδρομητικές Πηγές Πληροφόρησης

Περιλαμβάνονται όλες οι υπηρεσίες πληροφόρησης (στο WEB ή σε τοπικό δίκτυο) στις οποίες η βιβλιοθήκη διατηρεί ΣΥΝΔΡΟΜΗ άμεσα ή έμμεσα (π.χ. μέσω HEALink):

- Βάσεις δεδομένων ή/και ηλεκτρονικά περιοδικά που διατίθενται δικτυακά μέσω σύνδεσης με απομακρυσμένο εξυπηρετητή του διαθέτη/εκδότη
- Βάσεις δεδομένων ή/και ηλεκτρονικά περιοδικά σε CD-ROMs ή άλλο μέσο, που διατίθενται δικτυακά μέσω σύνδεσης με τον τοπικό εξυπηρετητή της Βιβλιοθήκης ή του Ιδρύματος (ULTRANET).
- Βάσεις δεδομένων ή/και ηλεκτρονικά περιοδικά σε CD-ROM ή άλλο μέσο, που διατίθενται τοπικά στους χώρους της Βιβλιοθήκης

Υπηρεσία S11: Πηγές πληροφόρησης της βιβλιοθήκης

Ελεύθερες ή περιορισμένης πρόσβασης αλλά ΔΩΡΕΑΝ υπηρεσίες πληροφόρησης που είτε απλά διατίθενται είτε δημιουργήθηκαν, λειτουργούν και διαχειρίζονται από την βιβλιοθήκη π.χ. Document Server, ψηφιακό υλικό της βιβλιοθήκης, κλπ:

- Βάσεις δεδομένων ή/και ηλεκτρονικά περιοδικά σε CD-ROMs ή άλλο μέσο, που διατίθενται δικτυακά μέσω σύνδεσης με τον τοπικό εξυπηρετητή της Βιβλιοθήκης ή του Ιδρύματος (ULTRANET).
- Βάσεις δεδομένων ή/και ηλεκτρονικά περιοδικά σε CD-ROM ή άλλο μέσο, που διατίθενται τοπικά στους χώρους της Βιβλιοθήκης

Υπηρεσία S12: Online υπηρεσίες πληροφόρησης και υποστήριξης χρηστών

Περιλαμβάνονται κάθε άλλου είδους ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης που έχουν σκοπό την αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση, πληροφόρηση, εκπαίδευση και βοήθεια των χρηστών της βιβλιοθήκης και που διατίθενται και λειτουργούν δικτυακά είτε μέσω των ιστοσελίδων της βιβλιοθήκης είτε με την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Π.χ.:

- Λειτουργία online helpdesk
- Διάθεση online εκπαιδευτικών σεμιναρίων/ οδηγιών για την χρήση των διαφόρων ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Online προώθηση και διεκπεραίωση αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας κλπ.

2.2.2 Κατηγορίες Διαδικασιών (m) της Βιβλιοθήκης

Στην παρούσα παράγραφο επιχειρείται μια κατηγοριοποίηση - τυποποίηση των Διαδικασιών (m) της Βιβλιοθήκης. Η τυποποίηση αυτή, αν και υπό το πρίσμα της ανάλυσης που δόθηκε προηγουμένως δεν αποτελεί το βασικό στόχο στην προσπάθεια αξιολόγησης, είναι εν τούτοις αναγκαία ιδιαίτερα για την ανάλυση κόστους των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης που επιχειρείται στο κεφάλαιο 5 και όπου πάλι θα πρέπει να υπάρχει «κοινή γλώσσα» και κοινά σημεία σύγκρισης για τις διάφορες βιβλιοθήκες.

Οι προτεινόμενες Διαδικασίες (m), ανεξάρτητα αν παρέχονται από κάθε βιβλιοθήκη στο σύνολό τους, καλύπτουν σχεδόν όλο το εύρος των διαδικασιών –λειτουργιών σε μια βιβλιοθήκη.

Διαδικασία R1: Παραγγελίες υλικού
Διαδικασία R2: Ταξινόμηση υλικού
Διαδικασία R3: Καταλογογράφηση
Διαδικασία R4: Δανεισμός
Διαδικασία R5: Διαδανεισμός
Διαδικασία R6: Εκπαίδευση/Υποστήριξη χρηστών
Διαδικασία R7: Τεκμηρίωση
Διαδικασία R8: Έρευνα & Ανάπτυξη
Διαδικασία R9: Τεχνική Υποστήριξη – Μηχανοργάνωση
Διαδικασία R10: Διοικητικό/ Οικονομικό έργο

Θα πρέπει να τονιστεί ότι οι διαδικασίες μπορούν να εφαρμόζονται σε μια βιβλιοθήκη σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό χωρίς αυτό να σημαίνει ότι λειτουργούν απαραίτητα και αντίστοιχα τμήματα στην βιβλιοθήκη. Αυτό που ενδιαφέρει είναι στην περίπτωση της Αξιολόγησης είναι αν εφαρμόζεται πραγματικά η Διαδικασία (m) και πως εφαρμόζεται και όχι οι τυπικότητες. Άρα κάθε βιβλιοθήκη που παρέχει π.χ. δυνατότητα παράδοσης τεκμηρίων στους χρήστες της ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ότι παρέχει Υπηρεσία Διαδανεισμού S4 μέσω της αντίστοιχης διαδικασίας Διαδανεισμού και αξιολογείται για την ποιότητα παροχής της συγκεκριμένη υπηρεσίας.

3. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

3.1 Συγκεντρωτικός πίνακας Στατιστικών Στοιχείων

A/a	Κωδικός Στοιχείου	Ορισμός Δείκτη	Τρόπος συλλογής/ υπολογισμού στοιχείων
1	D1	Συνολικός πληθυσμός Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη	Συλλογή Στοιχείων από Γραμματείες Τμημάτων & Διοικητικές Υπηρεσίες Ιδρύματος
2	D1.1	Συνολικός πληθυσμός Διδακτικού & Ερευνητικού Προσωπικού Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη	Συλλογή Στοιχείων από Γραμματείες Τμημάτων & Διοικητικές Υπηρεσίες Ιδρύματος
3	D1.2	Συνολικός πληθυσμός Προπτυχιακών Φοιτητών Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη	Συλλογή Στοιχείων από Γραμματείες Τμημάτων & Διοικητικές Υπηρεσίες Ιδρύματος
4	D1.3	Συνολικός πληθυσμός Μεταπτυχιακών Φοιτητών (MSc και Διδακτορικά) Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη	Συλλογή Στοιχείων από Γραμματείες Τμημάτων & Διοικητικές Υπηρεσίες Ιδρύματος
5	D1.4	Συνολικός πληθυσμός των ενεργών Προπτυχιακών Φοιτητών Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη	Συλλογή Στοιχείων από Γραμματείες Τμημάτων & Διοικητικές Υπηρεσίες Ιδρύματος
6	D2.1	Συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών της βιβλιοθήκης	Αυτοματοποιημένο Σύστημα Βιβλιοθήκης
7	D2.2	Συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών – Μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας της βιβλιοθήκης	Αυτοματοποιημένο Σύστημα Βιβλιοθήκης
8	D3	Αριθμός ενεργών χρηστών της βιβλιοθήκης	«Στρωματογραφική» Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
9	D3el	Αριθμός ενεργών χρηστών των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ	«Στρωματογραφική» Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
10	D3v	Αριθμός ενεργών χρηστών ΚΑΘΕ υπηρεσίας (v) (Ηλεκτρονικής και μη) της βιβλιοθήκης	«Στρωματογραφική» Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
11	D4v	Αριθμός χρηστών ενός δείγματος του συνολικού πληθυσμού που γνωρίζει ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) (Ηλεκτρονική και μη) της βιβλιοθήκης	«Στρωματογραφική» Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
12	D5	Αριθμός δανεισμών κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους	Αυτοματοποιημένο Σύστημα Βιβλιοθήκης
13	D6	Μέγεθος δανειστικής συλλογής της βιβλιοθήκης	Αυτοματοποιημένο Σύστημα Βιβλιοθήκης
14	D7	Μέγεθος συλλογής της βιβλιοθήκης	Αυτοματοποιημένο Σύστημα Βιβλιοθήκης
15	D8	Αριθμός τεκμηρίων σε αχρηστία	Αυτοματοποιημένο Σύστημα Βιβλιοθήκης

16	D9	Αριθμός Τρεχουσών Έντυπων Συνδρομών σε Τίτλους Περιοδικών	Αυτοματοποιημένο Σύστημα Βιβλιοθήκης
17	A11	Αριθμός απονεμηθέντων Μεταπτυχιακών τίτλων (MSc και Διδακτορικά) ετησίως	Συλλογή Στοιχείων από Γραμματείες Τμημάτων & Διοικητικές Υπηρεσίες Ιδρύματος
18	A12	Ετήσιος αριθμός Επιστημονικών Δημοσιεύσεων των μελών ΔΕΠ του Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος	Συλλογή Στοιχείων από Γραμματείες Τμημάτων & Διοικητικές Υπηρεσίες Ιδρύματος
19	D10	Εικονικές επισκέψεις (visits – sessions) του WEB SITE της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους.	Στοιχεία από πρόγραμμα Διαχείρισης του Δικτύου της Βιβλιοθήκης
20	D11v	Εικονικές προσβάσεις (accesses – log ins) κατά Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους.	Στοιχεία από πρόγραμμα Διαχείρισης του Δικτύου της Βιβλιοθήκης
21	D12v	Αριθμός Τεκμηρίων και Εγγραφών (αρχείων) που αποκτήθηκαν από κάθε Ηλεκτρονική Υπηρεσία κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους	Στοιχεία από πρόγραμμα Διαχείρισης του Δικτύου της Βιβλιοθήκης ή από τους προμηθευτές των Υπηρεσιών
22	D13	Χρήσεις OPAC σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο Tm	Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο και στατιστικά χρήσης του WEB
23	D14	Αριθμός δανεισμών σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο Tm	Αυτοματοποιημένο Σύστημα Βιβλιοθήκης
24	DB1	Αριθμός γνωστών τίτλων τεκμηρίων που αναζήτησε ένας χρήστης	Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
25	DB2	Αριθμός γνωστών τίτλων τεκμηρίων που βρήκε ο χρήστης στον κατάλογο της βιβλιοθήκης	Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
26	DB3	Πραγματικός αριθμός γνωστών τίτλων τεκμηρίων που αναζήτησε ο χρήστης και βρίσκονται στον κατάλογο της βιβλιοθήκης	Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
27	DΘ1	Σύνολο τίτλων κατά τυποποιημένη θεματική κατηγορία του καταλόγου της βιβλιοθήκης που αναζήτησε ένας χρήστης	Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
28	DΘ2	Σύνολο τίτλων κατά τυποποιημένη θεματική κατηγορία του καταλόγου της βιβλιοθήκης που κρίθηκαν από τον χρήστη σχετικά με το θέμα αναζήτησής του	Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
29	D15	Χρόνος επεξεργασίας ενός (1) τεκμηρίου σε ημέρες	Καταγραφή ημερομηνιών παραλαβής και διάθεσης τεκμηρίου από το αρμόδιο προσωπικό
30	D16	Αιτήσεις διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης	Συλλογή στοιχείων από τα σχετικά αρχεία του Τμήματος Διαδανεισμού
31	D17	Αιτήσεις διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες	Συλλογή στοιχείων από τα σχετικά αρχεία του Τμήματος Διαδανεισμού
32	D18	Αιτήσεις διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς από το τμήμα Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης	Συλλογή στοιχείων από τα σχετικά αρχεία του Τμήματος Διαδανεισμού

33	D19	Αιτήσεις διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς από το τμήμα Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης	Συλλογή στοιχείων από τα σχετικά αρχεία του Τμήματος Διαδανεισμού
34	D20	Χρόνος επιτυχούς διεκπεραίωσης μιας (1) αίτησης διαδανεισμού χρήστη της βιβλιοθήκης σε ημέρες.	Συλλογή στοιχείων από τα σχετικά αρχεία του Τμήματος Διαδανεισμού
35	D21	Αριθμός αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς, κατά χρόνο διεκπεραίωσης	Συλλογή στοιχείων από τα σχετικά αρχεία του Τμήματος Διαδανεισμού
36	D22	Σύνολο ωρών ημερήσιας λειτουργίας της Βιβλιοθήκης	
37	D23	Συνολικό εμβαδόν της βιβλιοθήκης σε m ² .	
38	D24	Διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου για τους χρήστες στους χώρους της βιβλιοθήκης	
39	D25	Θέσεις εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες	
40	D26	Διαθέσιμες ώρες χρήσης θέσεων εργασίας Η/Υ για τους χρήστες εβδομαδιαίως	
41	D27	Πραγματική εβδομαδιαία χρήση των Θέσεων εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες	Συλλογή στοιχείων είτε από τα σχετικά αρχεία αν φυλάσσονται, είτε με την βοήθεια δειγματοληπτικής έρευνας με Παρατήρηση της χρήσης από το προσωπικό.
42	D28	Προσωπικό της βιβλιοθήκης	Ο αριθμός των μελών του προσωπικού της βιβλιοθήκης
43	D29	Εκπαιδευόμενο προσωπικό της βιβλιοθήκης	Ο αριθμός των μελών του προσωπικού της βιβλιοθήκης παρακολούθησε κάποια εκπαιδευτική δραστηριότητα στην διάρκεια του έτους
44	D30	Ετήσιο σύνολο ωρών εκπαίδευσης/ επιμόρφωσης/ ενημέρωσης του προσωπικού της βιβλιοθήκης	Το σύνολο των ωρών εκπαίδευσης του προσωπικού συνολικά
45	D31	Αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων χρηστών που απαντήθηκαν σωστά από το προσωπικό	Συμπλήρωση ειδικού ερωτηματολογίου από το προσωπικό δειγματοληπτικά
46	D32	Αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά	Στοιχεία από το Σύστημα Διαχείρισης του Δικτύου ή από τα σχετικά Ηλεκτρονικά Αρχεία του αρμόδιου προσωπικού
47	D33	Αριθμός χρηστών που παρακολουθούν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές/ ενημερωτικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους	Συλλογή στοιχείων από τα αντίστοιχα αρχεία του αρμόδιου προσωπικού
48	D34	Αριθμός χρηστών ενός δείγματος του συνολικού πληθυσμού που είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ	«Στρωματογραφική» Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
49	D35v	Αριθμός χρηστών ενός δείγματος του συνολικού	«Στρωματογραφική»

	πληθυσμού που είναι ικανοποιημένοι από ΚΑΘΕ υπηρεσία (ν) (Ηλεκτρονική και μη) της βιβλιοθήκης	Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο
--	---	--

3.2 Αναλυτική παρουσίαση Στατιστικών Στοιχείων

3.2.1 Στατιστικό Στοιχείο : D1

Συνολικός πληθυσμός Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη

Ορισμός : Το σύνολο των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη ανεξάρτητα από την ακαδημαϊκή ιδιότητά τους. Αν και δυνητικά χρήστες της βιβλιοθήκης είναι και τα μέλη του Διοικητικού και Τεχνικού Προσωπικού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος, προτείνεται να μην ληφθούν υπόψη στον υπολογισμό του συνολικού πληθυσμού για να αποφευχθούν πιθανές πλασματικές αλλοιώσεις στην εξαγωγή των στατιστικών στοιχείων και των δεικτών αποτίμησης που εξαρτώνται από το στοιχείο αυτό.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Καθώς τις περισσότερες φορές ο πραγματικός αριθμός των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη διαφέρει, μερικές φορές κατά πολύ, από το συνολικό αριθμό των εγγεγραμμένων μελών, κυρίως σε ότι αφορά τον αριθμό των προπτυχιακών φοιτητών, προτείνεται σαν Συνολικός Πληθυσμός D1 να ληφθεί υπόψη μόνος ο αριθμός των «ενεργών» μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας. Στην περίπτωση αυτή καθώς ο ακριβής υπολογισμός των «ενεργών» μελών είναι δύσκολος έως αδύνατος προτείνεται ο παρακάτω τρόπος υπολογισμού:

Συνολικός Πληθυσμός (D1) = Μέλη ΔΕΠ + Επιστημονικοί Συνεργάτες και λοιπό Ερευνητικό προσωπικό +Μεταπτυχιακοί Φοιτητές+Προπτυχιακοί φοιτητές

Τα απαραίτητα στοιχεία για τον υπολογισμό του Συνολικού Πληθυσμού συλλέγονται από τις Γραμματείες των Τμημάτων ή/και από τις αρμόδιες Διοικητικές Υπηρεσίες του Ιδρύματος.

3.2.2 Στατιστικό Στοιχείο : D1.1

Συνολικός πληθυσμός Διδακτικού & Ερευνητικού Προσωπικού Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη

Ορισμός : Το σύνολο των μόνιμων μελών του Διδακτικού & Ερευνητικού Προσωπικού Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη (Καθηγητές, Αναπληρωτές και Επίκουροι καθηγητές, Λέκτορες)

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τα απαραίτητα στοιχεία συλλέγονται από τις Γραμματείες των Τμημάτων ή/και από τις αρμόδιες Διοικητικές Υπηρεσίες του Ιδρύματος.

3.2.3 Στατιστικό Στοιχείο : D1.2

Συνολικός πληθυσμός των Επιστημονικών Συνεργατών και λοιπού Ερευνητικού προσωπικού Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη

Ορισμός : Το σύνολο των Επιστημονικών Συνεργατών και λοιπού Ερευνητικού και Διδακτικού προσωπικού (Ερευνητές κλπ) του Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη. Αν δεν υπάρχουν μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε αυτή την κατηγορία, το στοιχείο και οι δείκτες αποτίμησης που εξαρτώνται από αυτό δεν υπολογίζονται.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τα απαραίτητα στοιχεία συλλέγονται από τις Γραμματείες των Τμημάτων ή/και από τις αρμόδιες Διοικητικές Υπηρεσίες του Ιδρύματος.

3.2.4 Στατιστικό Στοιχείο : D1.3

Συνολικός πληθυσμός Μεταπτυχιακών Φοιτητών Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη

Ορισμός : Το σύνολο των Μεταπτυχιακών Φοιτητών του Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη, ανεξάρτητα από το είδος του τίτλου που διεκδικούν (Διδακτορικοί και Μεταδιδακτορικοί τίτλοι, Masters). Αν δεν υπάρχουν μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας σε αυτή την κατηγορία, το στοιχείο και οι δείκτες αποτίμησης που εξαρτώνται από αυτό δεν υπολογίζονται.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τα απαραίτητα στοιχεία συλλέγονται από τις Γραμματείες των Τμημάτων ή/και από τις αρμόδιες Διοικητικές Υπηρεσίες του Ιδρύματος.

3.2.5 Στατιστικό Στοιχείο : D1.4

Συνολικός πληθυσμός των ενεργών Προπτυχιακών Φοιτητών Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη

Ορισμός : Το σύνολο των «ενεργών» Προπτυχιακών Φοιτητών Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη. Προτείνεται ο υπολογισμός μόνο των «ενεργών» φοιτητών για να αποφευχθούν πιθανές πλασματικές αλλοιώσεις στην εξαγωγή των στατιστικών στοιχείων και των δεικτών αποτίμησης που εξαρτώνται από το στοιχείο αυτό.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τα απαραίτητα στοιχεία συλλέγονται από τις Γραμματείες των Τμημάτων ή/και από τις αρμόδιες Διοικητικές Υπηρεσίες του Ιδρύματος.

Για τον υπολογισμό των «ενεργών» φοιτητών για λόγους ευκολίας προτείνεται να υπολογίζεται ο αριθμός των εισακτέων φοιτητών ανά ίδρυμα επί το πλήθος των έτων σπουδών:

- Πολυτεχνικές σχολές : Εισακτέοι Φοιτητές * 5 έτη
- Λοιπά ΑΕΙ (τετραετούς φοίτησης) : Εισακτέοι Φοιτητές * 4 έτη
- ΤΕΙ (τριετούς φοίτησης): Εισακτέοι Φοιτητές * 3 έτη

3.2.6 Στατιστικό Στοιχείο : D2.1

Συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Όλοι οι εγγεγραμμένοι χρήστες της βιβλιοθήκης στο αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από το αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα της βιβλιοθήκης.

Αν οι χρήστες που τερματίζουν τις δραστηριότητές τους στο Ίδρυμα και την βιβλιοθήκη (απόφοιτοι φοιτητές κλπ) διαγράφονται απευθείας από το αυτοματοποιημένο σύστημα και δεν κρατούνται πλέον στοιχεία για αυτούς στο σύστημα τότε το στοιχείο D2.1 θα είναι ίσο με τον συνολικό αριθμό εγγεγραμμένων χρηστών στο σύστημα.

Αν οι χρήστες που τερματίζουν τις δραστηριότητές τους στο Ίδρυμα και την βιβλιοθήκη (απόφοιτοι φοιτητές κλπ) ΔΕΝ διαγράφονται απευθείας από το αυτοματοποιημένο σύστημα αλλά κρατούνται στοιχεία για αυτούς στο σύστημα για κάποιο χρονικό διάστημα ΑΛΛΑ θεωρούνται (με ειδική ένδειξη στο σύστημα) ΑΝΕΝΕΡΓΟΙ, τότε το στοιχείο D2.1 θα είναι ίσο με τον συνολικό αριθμό εγγεγραμμένων χρηστών στο σύστημα μείον τον αριθμό των ανενεργών αυτών χρηστών. Αν υπάρχουν τέτοιοι εγγεγραμμένοι χρήστες αλλά ΔΕΝ υπάρχει αντίστοιχη σχετική ένδειξη τότε αναγκαστικά το στοιχείο D2.1 θεωρείται ο συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών στο σύστημα.

3.2.7 Στατιστικό Στοιχείο : D2.2

Συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών – Μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Όλοι οι εγγεγραμμένοι χρήστες της βιβλιοθήκης στο αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα που είναι Μέλη της Ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη. Εξαιρούνται όλοι οι άλλοι εγγεγραμμένοι χρήστες της βιβλιοθήκης (π.χ. εξωτερικοί χρήστες) αν αυτοί υπάρχουν. Το στοιχείο αυτό υπολογίζεται ώστε να εξαχθούν ακριβέστερα συμπεράσματα για τον βαθμό διεύθυνσης της βιβλιοθήκης στον Συνολικό Πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που αυτή εξυπηρετεί.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από το αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα της βιβλιοθήκης ανακτώντας τον συνολικό αριθμό των εγγεγραμμένων χρηστών που διατηρούν Ακαδημαϊκή Ιδιότητα (Μέλη ΔΕΠ, Ερευνητές, Μεταπτυχιακοί και Προπτυχιακοί Φοιτητές κλπ) η οποία είναι καταχωρημένη στο σχετικό πεδίο της βάσης δεδομένων του βιβλιοθηκονομικού προγράμματος και αφήνοντας όλους τους άλλους χρήστες με άλλη ιδιότητα στο σχετικό πεδίο (π.χ. εξωτερικοί χρήστες).

Αν η βιβλιοθήκη δίνει δικαίωμα εγγραφής μόνο στα μέλη της Ακαδημαϊκής Κοινότητας του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που αυτή εξυπηρετεί και δεν υπάρχουν χρήστες με άλλη ιδιότητα τότε το στοιχείο D2.2 ισούται με το στοιχείο D2.1.

Αν οι χρήστες που τερματίζουν τις δραστηριότητές τους στο Ίδρυμα και την βιβλιοθήκη (απόφοιτοι φοιτητές κλπ) διαγράφονται απευθείας από το αυτοματοποιημένο σύστημα και δεν κρατούνται πλέον στοιχεία για αυτούς στο σύστημα τότε το στοιχείο D2.2 θα είναι ίσο με τον συνολικό αριθμό εγγεγραμμένων χρηστών στο σύστημα με Ακαδημαϊκή Ιδιότητα.

Αν οι χρήστες που τερματίζουν τις δραστηριότητές τους στο Ίδρυμα και την βιβλιοθήκη (απόφοιτοι φοιτητές κλπ) ΔΕΝ διαγράφονται απευθείας από το αυτοματοποιημένο σύστημα αλλά κρατούνται στοιχεία για αυτούς στο σύστημα για κάποιο χρονικό διάστημα ΑΛΛΑ θεωρούνται (με ειδική ένδειξη στο σύστημα) ΑΝΕΝΕΡΓΟΙ, τότε το στοιχείο D2.2 θα είναι ίσο με τον συνολικό αριθμό εγγεγραμμένων χρηστών στο σύστημα με Ακαδημαϊκή Ιδιότητα μείον τον αριθμό των ανενεργών αυτών χρηστών. Αν υπάρχουν τέτοιοι εγγεγραμμένοι χρήστες αλλά ΔΕΝ υπάρχει αντίστοιχη σχετική ένδειξη τότε αναγκαστικά το στοιχείο D2.2 θεωρείται ο συνολικός αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών στο σύστημα με Ακαδημαϊκή Ιδιότητα.

3.2.8 Στατιστικό Στοιχείο : D3

Αριθμός ενεργών χρηστών της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα από τον συνολικό πληθυσμό χρηστών D1, που απάντησαν καταφατικά στο ερώτημα αν **χρησιμοποίησαν** μία ή περισσότερες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης (Ηλεκτρονική ή μη) μία ή περισσότερες φορές κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Μέσω της ίδιας Δειγματοληπτικής Έρευνας για τα στοιχεία D3v,

- είτε με την ενσωμάτωση στο ερωτηματολόγιο ξεχωριστής ερώτησης :

«Κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους χρησιμοποιήσατε μία ή περισσότερες υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη μία ή περισσότερες φορές;»

με επιλογή απάντησης ΝΑΙ ή ΟΧΙ. Σε αυτή την περίπτωση το στοιχείο D3 υπολογίζεται από το άθροισμα των καταφατικών (ΝΑΙ) απαντήσεων στην ερώτηση.

- Είτε έμμεσα μέσω των καταφατικών απαντήσεων της ερώτησης για τα στοιχεία D3v :

«Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη χρησιμοποιήσατε μία ή περισσότερες φορές κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους;»

Με την ολοκλήρωση της έρευνας αθροίζονται τα ερωτηματολόγια όπου δόθηκαν καταφατικές απαντήσεις στην παραπάνω ερώτηση έστω και για μία υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης και το άθροισμα είναι το στοιχείο D3.

Η έρευνα απευθύνεται σε ένα τυχαίο δείγμα μεγέθους N (N= το σύνολο των ατόμων που επιλέχθηκαν να αποτελέσουν το δείγμα) από το συνολικό Πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος (D1) που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη και διεξάγεται σύμφωνα με τις οδηγίες του κεφαλαίου 7 (Δειγματοληπτική έρευνα). Η έρευνα αυτή μπορεί να εξυπηρετεί και την μέτρηση άλλων στοιχείων με την εισαγωγή και άλλων ερωτήσεων στο σχετικό ερωτηματολόγιο. Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους. Πέρα από τα συνολικά αποτελέσματα, συνίσταται και η περαιτέρω ανάλυση κατά ακαδημαϊκή ιδιότητα.

3.2.9 Στατιστικό Στοιχείο : D3el

Αριθμός ενεργών χρηστών των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης
ΣΥΝΟΛΙΚΑ

Ορισμός : Το σύνολο των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα από τον συνολικό πληθυσμό χρηστών D1, που απάντησαν καταφατικά στο ερώτημα αν **χρησιμοποίησαν** μία ή περισσότερες από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της βιβλιοθήκης μία ή περισσότερες φορές κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Μέσω της ίδιας Δειγματοληπτικής Έρευνας για τα στοιχεία D3v,

- είτε με την ενσωμάτωση στο ερωτηματολόγιο ξεχωριστής ερώτησης :

«Κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους χρησιμοποιήσατε μία ή περισσότερες από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη μία ή περισσότερες φορές;»

με επιλογή απάντησης ΝΑΙ ή ΟΧΙ. Σε αυτή την περίπτωση το στοιχείο D3e1 υπολογίζεται από το άθροισμα των καταφατικών (ΝΑΙ) απαντήσεων στην ερώτηση.

- Είτε έμμεσα μέσω των καταφατικών απαντήσεων της ερώτησης για τα στοιχεία D3v :

«Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη χρησιμοποιήσατε μία ή περισσότερες φορές κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους;»

Με την ολοκλήρωση της έρευνας αθροίζονται τα ερωτηματολόγια όπου δόθηκαν καταφατικές απαντήσεις στην παραπάνω ερώτηση έστω και για μία Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης και το άθροισμα είναι το στοιχείο D3e1.

Η έρευνα απευθύνεται σε ένα τυχαίο δείγμα μεγέθους N (N= το σύνολο των ατόμων που επιλέχθηκαν να αποτελέσουν το δείγμα) από το συνολικό Πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος (D1) που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη και διεξάγεται σύμφωνα με τις οδηγίες του κεφαλαίου 7 (Δειγματοληπτική έρευνα). Η έρευνα αυτή μπορεί να εξυπηρετεί και την μέτρηση άλλων στοιχείων με την εισαγωγή και άλλων ερωτήσεων στο σχετικό ερωτηματολόγιο. Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους. Πέρα από τα συνολικά αποτελέσματα, συνίσταται και η περαιτέρω ανάλυση κατά ακαδημαϊκή ιδιότητα.

3.2.10 Στατιστικό Στοιχείο : D3v

Αριθμός ενεργών χρηστών ΚΑΘΕ υπηρεσίας (v) (Ηλεκτρονικής και μη) της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα συνολικού πληθυσμού χρηστών, που απάντησαν καταφατικά στο ερώτημα αν **χρησιμοποίησαν** μία ή περισσότερες φορές την υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο που θα περιέχει λίστα με όλες τις διατιθέμενες υπηρεσίες (v) της βιβλιοθήκης (Ηλεκτρονικές και μη) με την ερώτηση :

«Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη χρησιμοποιήσατε μία ή περισσότερες φορές κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους;»

Με την ολοκλήρωση της έρευνας καταμετρούνται οι καταφατικές απαντήσεις για κάθε υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης το σύνολο των οποίων μας δίνει τον αριθμό των χρηστών του δείγματος N που χρησιμοποιούν την κάθε υπηρεσία (v).

Η έρευνα απευθύνεται σε ένα τυχαίο δείγμα μεγέθους N (N= το σύνολο των ατόμων που επιλέχθηκαν να αποτελέσουν το δείγμα) από το συνολικό Πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος (D1) που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη και διεξάγεται σύμφωνα με τις οδηγίες του κεφαλαίου 7 (Δειγματοληπτική έρευνα). Η έρευνα αυτή

μπορεί να εξυπηρετεί και την μέτρηση άλλων στοιχείων με την εισαγωγή και άλλων ερωτήσεων στο σχετικό ερωτηματολόγιο. Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους. Πέρα από τα συνολικά αποτελέσματα, συνίσταται και η περαιτέρω ανάλυση κατά ακαδημαϊκή ιδιότητα.

3.2.11 Στατιστικό Στοιχείο : D4v

Αριθμός χρηστών ενός δείγματος του συνολικού πληθυσμού που **γνωρίζει** την υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα συνολικού πληθυσμού χρηστών, που απάντησαν καταφατικά στο ερώτημα αν **γνωρίζουν** την υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο που θα περιέχει λίστα με όλες τις διατιθέμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης (Ηλεκτρονικές και μη) με την ερώτηση :

«Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε ότι παρέχει η βιβλιοθήκη;»

Με την ολοκλήρωση της έρευνας καταμετρούνται οι καταφατικές απαντήσεις για κάθε υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης το σύνολο των οποίων μας δίνει τον αριθμό των χρηστών του δείγματος N που γνωρίζουν την κάθε υπηρεσία (v).

Η έρευνα απευθύνεται σε ένα τυχαίο δείγμα μεγέθους N (N= το σύνολο των ατόμων που επιλέχθηκαν να αποτελέσουν το δείγμα) από το συνολικό Πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος (D1) που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη και διεξάγεται σύμφωνα με τις οδηγίες του κεφαλαίου 7 (Δειγματοληπτική έρευνα). Η έρευνα αυτή μπορεί να εξυπηρετεί και την μέτρηση άλλων στοιχείων με την εισαγωγή και άλλων ερωτήσεων στο σχετικό ερωτηματολόγιο. Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους. Πέρα από τα συνολικά αποτελέσματα, συνίσταται και η περαιτέρω ανάλυση κατά ιδιότητα.

3.2.12 Στατιστικό Στοιχείο : D5

Αριθμός δανεισμών κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους.

Ορισμός : Το σύνολο των δανεισμών (όχι ο αριθμός των βιβλίων που δανείστηκαν μια ή περισσότερες φορές) κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου)

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από το αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα της βιβλιοθήκης μετά το πέρας του Ακαδημαϊκού έτους (δηλαδή μετά τις 31 Αυγούστου).

3.2.13 Στατιστικό Στοιχείο : D6

Μέγεθος δανειστικής συλλογής της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Συνολικός αριθμός του δανειζομένου υλικού στη συλλογή σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από το αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα της βιβλιοθήκης. Προτείνεται ο υπολογισμός του αριθμού του υλικού να γίνεται κοντά στο τέλος του ακαδημαϊκού έτους (Τέλη Αυγούστου).

3.2.14 Στατιστικό Στοιχείο : D7

Μέγεθος συλλογής της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Συνολικός αριθμός του υλικού στη συλλογή σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από το αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα της βιβλιοθήκης μετά το πέρας του Ακαδημαϊκού έτους (δηλαδή μετά τις 31 Αυγούστου).

3.2.15 Στατιστικό Στοιχείο : D8

Αριθμός τεκμηρίων σε αχρηστία

Ορισμός : Αριθμός τεκμηρίων του δανειζομένου υλικού (D6) της συλλογής που δεν έχει δανειστεί καμία φορά κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από το αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα της βιβλιοθήκης. Προτείνεται ο υπολογισμός του αριθμού του υλικού σε αχρηστία να γίνεται κοντά στο τέλος του ακαδημαϊκού έτους (Τέλη Αυγούστου).

3.2.16 Στατιστικό Στοιχείο : D9

Αριθμός Τρεχουσών Έντυπων Συνδρομών σε Τίτλους Περιοδικών

Ορισμός : Ο συνολικός αριθμός των Τρεχουσών Έντυπων Συνδρομών σε Τίτλους Περιοδικών που διατηρεί η βιβλιοθήκη στο τέλος ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από το αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα της βιβλιοθήκης. Προτείνεται ο υπολογισμός του αριθμού των συνδρομών να γίνεται στο τέλος του ακαδημαϊκού έτους (31 Αυγούστου).

3.2.17 Στατιστικό Στοιχείο : A11

Αριθμός απονεμηθέντων Μεταπτυχιακών τίτλων (MSc και Διδακτορικά) ετησίως

Ορισμός : Το σύνολο των απονεμηθέντων Μεταπτυχιακών τίτλων (MSc και Διδακτορικά) από το Ίδρυμα/Σχολή/Τμήμα που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τα στοιχεία συλλέγονται τις Γραμματείες των Τμημάτων ή/και από τις Διοικητικές Υπηρεσίες του Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη μετά το πέρας του Ακαδημαϊκού έτους (δηλαδή μετά τις 31 Αυγούστου).

3.2.18 Στατιστικό Στοιχείο : A12

Ετήσιος αριθμός Επιστημονικών Δημοσιεύσεων των μελών ΔΕΠ του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος.

Ορισμός : Το σύνολο των Επιστημονικών Δημοσιεύσεων (άρθρων σε ελληνικά και διεθνή επιστημονικά περιοδικά και βιβλίων) των μελών ΔΕΠ του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τα στοιχεία συλλέγονται τις Γραμματείες των Τμημάτων ή/και από τις αρμόδιες Διοικητικές Υπηρεσίες του Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη μετά το πέρας του Ακαδημαϊκού έτους (δηλαδή μετά τις 31 Αυγούστου).

3.2.19 Στατιστικό Στοιχείο : D10

Εικονικές επισκέψεις (visits – sessions) του WEB SITE της βιβλιοθήκης, από απομακρυσμένους χρήστες κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους.

Ορισμός : Μία εικονική επίσκεψη (visit ή session) είναι ΕΝΑΣ ΧΡΗΣΤΗΣ που επισκέπτεται το site της βιβλιοθήκης ANEΞΑΡΤΗΤΑ από τον αριθμό των ιστοσελίδων ή των αρχείων που εμπεριέχονται μέσα στο site και που θα «επισκεφτεί». Η εικονική επίσκεψη ξεκινάει από την ώρα που ο χρήστης «μπαίνει» σε μια ιστοσελίδα του site και τελειώνει την ώρα που βγαίνει (μεταβαίνει σε ένα άλλο web site ή κλείνει τον Web browser) από μια ιστοσελίδα του. Προτείνεται η συλλογή στοιχείων μόνο για τις «επισκέψεις» από απομακρυσμένους χρήστες, δηλαδή αυτές που επιχειρήθηκαν από μηχανήματα εκτός της βιβλιοθήκης, ώστε να αποφευχθεί η εξαγωγή παραπλανητικών αποτελεσμάτων, δεδομένης της συχνής χρήσης των ιστοσελίδων από το προσωπικό της βιβλιοθήκης αλλά και για να δοθεί μια πιο ξεκάθαρη εικόνα για την απομακρυσμένη χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Μερικές φορές η καταγραφή των εικονικών επισκέψεων (visit ή session), λόγω διαφόρων τεχνικών θεμάτων, που άπτονται της σύνδεσης στο δίκτυο κυρίως στις περιπτώσεις των Internet Providers και των Proxy servers, και ο υπολογισμός του συνόλου τους παρουσιάζει αποκλίσεις. Άρα το στοιχείο αυτό αποτελεί συνήθως εκτίμηση των επισκέψεων.

Τα στοιχεία συλλέγονται για όλη την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τα στοιχεία για τις εικονικές επισκέψεις συλλέγονται με την βοήθεια ειδικού στατιστικού λογισμικού που κατά κανόνα «εγκαθίσταται» στον WEB server (Εξυπηρετητή) της βιβλιοθήκης και παρακολουθεί και «αναφέρει» τα στατιστικά στοιχεία χρήσης και κίνησης του WEB site της βιβλιοθήκης. Η επιλογή του κατάλληλου λογισμικού από την πληθώρα των σχετικών προγραμμάτων που κυκλοφορούν προς χρήση εξαρτάται από τον Webmaster (π.χ. Access Watch) της βιβλιοθήκης, αρκεί να δίνει την δυνατότητα εξαγωγής των σχετικών στατιστικών στοιχείων.

3.2.20 Στατιστικά Στοιχεία : D11v

Εικονικές προσβάσεις (accesses – log ins) κατά Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους.

Ορισμός : Μια εικονική πρόσβαση (access – log in) είναι μια συγκεκριμένη ιστοσελίδα του Web site της βιβλιοθήκης που «κατεβάζει» ΟΛΟΚΛΗΡΗ ένας χρήστης ανεξάρτητα του αριθμού των γραφικών ή άλλων αρχείων που περιέχει η ιστοσελίδα.

Τα στοιχεία για τις εικονικές προσβάσεις αν μετρηθούν με τον τρόπο που περιγράφουμε παρακάτω, αν και δίνουν εύκολα και γρήγορα ενδεικτικά ποσοτικά στοιχεία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανάλογα με την δομή των αντίστοιχων ιστοσελίδων, ΔΕΝ δίνουν ούτε ΑΚΡΙΒΗ αλλά ούτε και ΠΟΙΟΤΙΚΑ στοιχεία για την χρήση ιδιαίτερα στις περιπτώσεις των συνδρομητικών Βάσεων δεδομένων και ηλεκτρονικών περιοδικών που διατίθενται δικτυακά μέσω σύνδεσης με απομακρυσμένο εξυπηρετητή του διαθέτη/εκδότη. Και αυτό γιατί καταγράφεται απλά η πρόσβαση σε μια ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης και όχι τι ακριβώς κάνει ο χρήστης (Συνδέεται με την βάση δεδομένων ή το ηλεκτρονικό περιοδικό, κατεβάζει άρθρα κλπ). Τέτοιου είδους λεπτομερή στοιχεία δυστυχώς δεν μπορούν να εξαχθούν από το σύστημα της βιβλιοθήκης και η απόκτησή τους εξαρτάται από τον απομακρυσμένο server του εκδότη/ διαθέτη που παρέχει πρόσβαση στις συγκεκριμένες βάσεις.

Παρ' όλα αυτά η βιβλιοθήκη μπορεί να πάει **ένα βήμα παραπέρα** και με την βοήθεια κατάλληλων «cookies» **να καταγράφει τις εικονικές προσβάσεις στις ιστοσελίδες της συγκεκριμένης βάσης δεδομένων ή ηλεκτρονικού περιοδικού**, στοιχείο που αν μην τι άλλο δείχνει ότι ο χρήστης «επισκέπτεται» την σχετική βάση ή περιοδικό και εν πάση περιπτώσει άσχετα από τι ακριβώς κάνει εκεί.

Σε κάθε περίπτωση τα στοιχεία συλλέγονται συνολικά για κάθε κατηγορία Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σύμφωνα με τους αρχικούς ορισμούς. Τα στοιχεία συλλέγονται για όλη την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τα στοιχεία για τις εικονικές προσβάσεις συλλέγονται με την βοήθεια ειδικού στατιστικού λογισμικού που κατά κανόνα «εγκαθίσταται» στον WEB server (Εξυπηρετητή) της βιβλιοθήκης και παρακολουθεί και «αναφέρει» τα στατιστικά στοιχεία χρήσης και κίνησης του WEB site της βιβλιοθήκης. Η επιλογή του κατάλληλου λογισμικού από την πληθώρα των σχετικών προγραμμάτων που κυκλοφορούν προς χρήση εξαρτάται από τον Webmaster της βιβλιοθήκης, αρκεί να δίνει την δυνατότητα εξαγωγής των σχετικών στατιστικών στοιχείων.

Για την καταγραφή του συγκεκριμένου στατιστικού στοιχείου (**D11v**) και κατά συνέπεια ο υπολογισμός των αντίστοιχων δεικτών που εξαρτώνται από αυτό, απαιτείται κατάλληλη ταξινόμηση των διαφόρων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τους αρχικούς ορισμούς ή με κάποια άλλη τυποποίηση, σε αντίστοιχες ξεχωριστές ιστοσελίδες

Ο βαθμός ανάλυσης σε βάθος των συγκεκριμένων δεικτών και από τον τρόπο παρουσίασης στις σχετικές ιστοσελίδες των υπερ-συνδέσεων (links) προς τις συγκεκριμένες πλέον βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά κλπ. Παραδείγματα:

- αν όλες οι συνδέσεις (links) για τις βάσεις δεδομένων της βιβλιοθήκης παρουσιάζονται σε μία μόνο ιστοσελίδα, είναι ευνόητο ότι με αυτό τον τρόπο μπορούμε να έχουμε μόνο συγκεντρωτικά αποτελέσματα για όλες τις βάσεις αυτές,
- ομοίως στην περίπτωση των ηλεκτρονικών περιοδικών. Αν υπάρχει μόνο μία σελίδα για τα περιοδικά κάποιου διαθέτη/εκδότη (π.χ. Elsevier) δεν μπορούν να εξαχθούν σχετικά αποτελέσματα κατά τίτλο περιοδικού.

Σε κάθε περίπτωση πάντως για την μέτρηση και σύγκριση των παραπάνω στοιχείων και δεικτών σε εθνικό επίπεδο προ - απαιτείται μια συμφωνία και μια τυποποίηση τόσο στον τρόπο μέτρησης όσο και στον τρόπο διάθεσης της πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης μέσα από τις ιστοσελίδες της βιβλιοθήκης.

3.2.21 Στατιστικό Στοιχείο : D12v

Αριθμός Τεκμηρίων και Εγγραφών (αρχείων) που αποκτήθηκαν από κάθε Ηλεκτρονική Υπηρεσία κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους.

Ορισμός :

Τεκμήριο (document): Καταγεγραμμένη πληροφορία η οποία μπορεί να θεωρηθεί σαν ΜΙΑ φυσική μονάδα σε μια διαδικασία τεκμηρίωσης ανεξάρτητα από την φυσική μορφή και τα χαρακτηριστικά της.

- τεκμήρια κύριας πληροφορίας (πλήρη κείμενα άρθρων, μελετών, βιβλίων κλπ, εικόνες, video, προγράμματα)

Κάθε ΤΕΚΜΗΡΙΟ – ΜΙΑ ΜΟΝΑΔΑ (στον υπολογισμό του D12v)

Εγγραφές – Αρχεία (Entries – Records): Τμήματα της συνολικής πληροφορίας του τεκμηρίου (τεκμήρια αναφοράς)

- εγγραφές-αρχεία OPAC & βάσεων δεδομένων, περιλήψεις άρθρων, βιβλίων, μελετών, αναφορών κλπ, πίνακες περιεχομένων περιοδικών, υπερ-συνδέσεις (links) web sites και ιστοσελίδων

Κάθε ΕΓΓΡΑΦΗ(ΑΡΧΕΙΟ) – ΜΙΑ ΜΟΝΑΔΑ (στον υπολογισμό του D12v)

Κάθε ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ - ΜΙΑ ΜΟΝΑΔΑ (στον υπολογισμό του D12v)

Τα στοιχεία συλλέγονται συνολικά για κάθε κατηγορία Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σύμφωνα με τους αρχικούς ορισμούς για όλη την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τα παραπάνω στοιχεία και δείκτες όσο και αν είναι τα πιο σημαντικά για την αποτίμηση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, στην περίπτωση των συνδρομητικών Βάσεων δεδομένων και ηλεκτρονικών περιοδικών που διατίθενται δικτυακά μέσω σύνδεσης με απομακρυσμένο εξυπηρετητή του διαθέτη/εκδότη **δεν είναι δυνατόν** να αποκτηθούν από το σύστημα της βιβλιοθήκης και η απόκτησή τους εξαρτάται από τον απομακρυσμένο server του εκδότη/ διαθέτη που παρέχει πρόσβαση στις συγκεκριμένες βάσεις. Για το λόγο αυτό στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να προβλέπεται στην συμφωνία μεταξύ της βιβλιοθήκης/ιδρύματος με τον εκδότη/διαθέτη η παροχή αυτών των πληροφοριών στην βιβλιοθήκη.

3.2.22 Στατιστικό Στοιχείο : D13

Χρήσεις OPAC σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο Tm

Ορισμός : Ως μία (1) «χρήση» OPAC ορίζεται:

- Μία (1) αναζήτηση ενός οποιουδήποτε τεκμηρίου στον OPAC από έναν (1) χρήστη σε τερματικό που βρίσκεται στον χώρο της βιβλιοθήκης, ή
- Μία (1) αναζήτηση ενός οποιουδήποτε τεκμηρίου στον OPAC από απομακρυσμένο χρήστη μέσω του WEB

Χρήσεις OPAC σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο Tm είναι το σύνολο των «χρήσεων» όπως ορίστηκαν παραπάνω κατά την διάρκεια της χρονικής περιόδου Tm.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Οι χρήσεις του OPAC καταγράφονται για συγκεκριμένη χρονική περίοδο T_m , η οποία προτείνεται να είναι μία (1) εργάσιμη εβδομάδα (5 ημέρες) και υπολογίζονται σε κάθε περίπτωση ως εξής:

- Οι χρήσεις στο χώρο της βιβλιοθήκης (D13lib)

Υπολογίζονται με την βοήθεια ερωτηματολογίου και δειγματοληπτικής έρευνας. Το πρότυπο του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται για την συλλογή του στοιχείου αυτού είναι το ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 2 παρατίθεται στο παράρτημα. Το ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 2 χρησιμοποιείται ταυτόχρονα και για την συλλογή άλλων σχετικών στατιστικών στοιχείων της παρούσας μελέτης.

Κατά την διάρκεια της χρονικής περιόδου T_m προτείνεται σε κάθε χρήστη του OPAC (σε κάθε τερματικό) το ερωτηματολόγιο 2 το οποίο ο χρήστης θα καλείται να συμπληρώσει.

Τα στοιχεία από το ερωτηματολόγιο 2 που μας ενδιαφέρουν σε αυτή την περίπτωση είναι τα DB2 και DΘ1.

Στο τέλος της χρονικής περιόδου T_m από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια αθροίζονται τα στοιχεία DB2 και DΘ1 και το άθροισμα αυτό δηλώνει τον αριθμό των αναζητήσεων τίτλων που δήλωσε ο κάθε χρήστης και το άθροισμα αυτό είναι το υπο – στοιχείο D13lib

- Οι χρήσεις μέσω του WEB (D13web)

Υπολογίζονται με την βοήθεια του ειδικού στατιστικού λογισμικού που κατά κανόνα «εγκαθίσταται» στον WEB server (Εξυπηρετητή) της βιβλιοθήκης και παρακολουθεί και «αναφέρει» τα στατιστικά στοιχεία χρήσης και κίνησης του WEB site της βιβλιοθήκης. Οι χρήσεις του OPAC μέσω του WEB δεν αφορούν στις εικονικές προσβάσεις (log-ins) στον OPAC αλλά στις αναζητήσεις που διενεργήθηκαν (searches). Αν για τεχνικούς λόγους δεν είναι δυνατή η συλλογή στατιστικών στοιχείων για τις αναζητήσεις στον OPAC (searches) τότε προτείνεται ο σχετικός υπολογισμός να γίνει με βάση τις εικονικές προσβάσεις (log-ins).

Στο τέλος της χρονικής περιόδου T_m αθροίζονται οι αναζητήσεις (searches) από την αρχή της περιόδου T_m και το άθροισμα αυτό είναι το υπο – στοιχείο D13web.

Το σύνολο των χρήσεων του OPAC την συγκεκριμένη χρονική περίοδο T_m δηλαδή το στοιχείο D13 ισούται με το άθροισμα: D13lib+D13web

3.2.23 Στατιστικό Στοιχείο : D14

Αριθμός δανεισμών σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο T_m

Ορισμός : Το σύνολο των δανεισμών (όχι ο αριθμός των βιβλίων που δανείστηκαν μια ή περισσότερες φορές) κατά την διάρκεια της χρονικής περιόδου T_m

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από το αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα της βιβλιοθήκης μετά το πέρας του Ακαδημαϊκού έτους (δηλαδή μετά τις 31 Αυγούστου).

3.2.24 Στατιστικό Στοιχείο : DB1

Αριθμός γνωστών τίτλων τεκμηρίων που αναζήτησε ένας χρήστης

Ορισμός : Το σύνολο των γνωστών τίτλων τεκμηρίων που αναζήτησε ένας χρήστης στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, δηλαδή οι αναζητήσεις που επιχείρησε για βιβλία που ήξερε τον τίτλο, ή το συγγραφέα τους

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται με δειγματοληπτική έρευνα σε τυχαίο δείγμα χρηστών που χρησιμοποιούν τον OPAC στους χώρους της βιβλιοθήκης χρησιμοποιώντας το πρότυπο ερωτηματολόγιο 2 (βλ. Παράρτημα) και με την ενεργή συμμετοχή του αρμόδιου προσωπικού όπου και όταν χρειάζεται. Για την εξαγωγή αντιπροσωπευτικών στοιχείων προτείνεται η συλλογή στοιχείων τουλάχιστον για 200 τίτλους τεκμηρίων, από τουλάχιστον 100 χρήστες αν και για να υπολογίσουμε την διαθεσιμότητα του υλικού οι αριθμοί αυτοί αυξάνονται σε 400 τίτλους και 200 χρήστες.

Το ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 2 χρησιμοποιείται ταυτόχρονα και για την συλλογή άλλων σχετικών στατιστικών στοιχείων της παρούσας μελέτης.

Κατά την διάρκεια της χρονικής περιόδου Tm προτείνεται σε κάθε χρήστη του OPAC (σε κάθε τερματικό) το ερωτηματολόγιο 2 το οποίο ο χρήστης θα καλείται να συμπληρώσει.

Το στοιχείο από το ερωτηματολόγιο 2 που μας ενδιαφέρει σε αυτή την περίπτωση είναι το DB1.

Στο τέλος της χρονικής περιόδου Tm από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια αθροίζονται τα στοιχεία DB1 κάθε ερωτηματολογίου και το άθροισμα αυτό δηλώνει τον αριθμό των αναζητήσεων γνωστών τίτλων των χρηστών.

Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους.

3.2.25 Στατιστικό Στοιχείο : DB2

Αριθμός γνωστών τίτλων τεκμηρίων που βρήκε ο χρήστης στον κατάλογο της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των γνωστών τίτλων τεκμηρίων που αναζήτησε ένας χρήστης στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, δηλαδή οι αναζητήσεις που επιχείρησε για βιβλία που ήξερε τον τίτλο, ή το συγγραφέα τους και βρήκε στον κατάλογο. Το στοιχείο αυτό αφορά στα αποτελέσματα που βρήκε ο χρήστης αναζητώντας τα τεκμήρια μόνος του στον κατάλογο άσχετα αν η αναζήτηση έγινε με σωστό ή λάθος τρόπο και αν δεν βρήκε και τεκμήρια που τελικά υπήρχαν στον κατάλογο. Το πραγματικό σύνολο των τίτλων που όντως βρίσκονται ευρετηριασμένα στον κατάλογο είναι το στοιχείο DB3 (βλ. παρακάτω) το οποίο βρίσκεται από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Το στοιχείο DB2 είναι χρήσιμο για να υπολογίσουμε το βαθμό επιτυχούς αναζήτησης των χρηστών.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται με δειγματοληπτική έρευνα σε τυχαίο δείγμα χρηστών που χρησιμοποιούν τον OPAC στους χώρους της βιβλιοθήκης χρησιμοποιώντας το πρότυπο ερωτηματολόγιο 2 (βλ. Παράρτημα) και με την ενεργή συμμετοχή του αρμόδιου προσωπικού όπου και όταν χρειάζεται. Για την εξαγωγή αντιπροσωπευτικών στοιχείων προτείνεται η συλλογή στοιχείων τουλάχιστον για 200 τίτλους τεκμηρίων, από τουλάχιστον 100 χρήστες αν και για να υπολογίσουμε την διαθεσιμότητα του υλικού οι αριθμοί αυτοί αυξάνονται σε 400 τίτλους και 200 χρήστες.

Το ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 2 χρησιμοποιείται ταυτόχρονα και για την συλλογή άλλων σχετικών στατιστικών στοιχείων της παρούσας μελέτης.

Κατά την διάρκεια της χρονικής περιόδου Tm προτείνεται σε κάθε χρήστη του OPAC (σε κάθε τερματικό) το ερωτηματολόγιο 2 το οποίο ο χρήστης θα καλείται να συμπληρώσει.

Το στοιχείο από το ερωτηματολόγιο 2 που μας ενδιαφέρει σε αυτή την περίπτωση είναι το DB2, δηλαδή πόσα βιβλία από αυτά που αναζήτησε ο κάθε χρήστης βρήκε τελικά στον κατάλογο.

Στο τέλος της χρονικής περιόδου Tm από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια αθροίζονται τα στοιχεία DB2 κάθε ερωτηματολογίου και το άθροισμα αυτό δηλώνει τον αριθμό των τεκμηρίων που βρήκε ο χρήστης στον κατάλογο της βιβλιοθήκης.

Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους.

3.2.26 Στατιστικό Στοιχείο : DB2

Πραγματικός αριθμός γνωστών τίτλων τεκμηρίων που αναζήτησε ο χρήστης και βρίσκονται στον κατάλογο της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των γνωστών τίτλων τεκμηρίων που αναζήτησε ένας χρήστης στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, δηλαδή οι αναζητήσεις που επιχείρησε για βιβλία που ήξερε τον τίτλο, ή το συγγραφέα τους και βρήκε στον κατάλογο. Το στοιχείο αυτό δεν αφορά απαραίτητα στα αποτελέσματα που βρήκε ο χρήστης αναζητώντας τα τεκμήρια μόνος του στον κατάλογο, με σωστό ή λάθος τρόπο αλλά το πραγματικό σύνολο των τίτλων που όντως βρίσκονται ευρετηριασμένα στον κατάλογο και το οποίο βρίσκεται από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Το στοιχείο DB3 είναι χρήσιμο για να υπολογίσουμε το βαθμό επιτυχούς αναζήτησης των χρηστών αλλά και της διαθεσιμότητας του υλικού.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται με δειγματοληπτική έρευνα σε τυχαίο δείγμα χρηστών που χρησιμοποιούν τον OPAC στους χώρους της βιβλιοθήκης χρησιμοποιώντας το πρότυπο ερωτηματολόγιο 2 (βλ. Παράρτημα) και με την ενεργή συμμετοχή του αρμόδιου προσωπικού όπου και όταν χρειάζεται. Για την εξαγωγή αντιπροσωπευτικών στοιχείων προτείνεται η συλλογή στοιχείων τουλάχιστον για 200 τίτλους τεκμηρίων, από τουλάχιστον 100 χρήστες αν και για να υπολογίσουμε την διαθεσιμότητα του υλικού οι αριθμοί αυτοί αυξάνονται σε 400 τίτλους και 200 χρήστες.

Το ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 2 χρησιμοποιείται ταυτόχρονα και για την συλλογή άλλων σχετικών στατιστικών στοιχείων της παρούσας μελέτης.

Κατά την διάρκεια της χρονικής περιόδου Tm προτείνεται σε κάθε χρήστη του OPAC (σε κάθε τερματικό) το ερωτηματολόγιο 2 το οποίο ο χρήστης θα καλείται να συμπληρώσει.

Το στοιχείο από το ερωτηματολόγιο 2 που μας ενδιαφέρει σε αυτή την περίπτωση είναι το DB3 δηλαδή πόσα βιβλία από αυτά που αναζήτησε ο κάθε χρήστης υπάρχουν πραγματικά στον κατάλογο και το οποίο το συμπληρώνει το αρμόδιο προσωπικό της βιβλιοθήκης. Αυτό σημαίνει ότι μετά την συλλογή των ερωτηματολογίων ειδικευμένοι καταλογογράφοι αναζητούν τα ίδια βιβλία με τα δοσμένα στοιχεία και καταγράφουν τον αριθμό των βιβλίων που βρίσκονται στον κατάλογο. Η πιθανή διαφορά μεταξύ των στοιχείων DB2 και DB3 υποδηλώνει ότι ο χρήστης δεν κατάφερε να βρεί όλα τα διαθέσιμα τεκμήρια στον κατάλογο είτε λόγω σφαλμάτων στην χρήση είτε λόγω σφαλμάτων του καταλόγου.

Στο τέλος της χρονικής περιόδου Tm από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια αθροίζονται τα στοιχεία DB3 κάθε ερωτηματολογίου και το άθροισμα αυτό δηλώνει τον αριθμό των γνωστών τίτλων των χρηστών που τελικά υπάρχουν στον κατάλογο της βιβλιοθήκης.

Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους.

3.2.27 Στατιστικό Στοιχείο : DΘ1

Σύνολο τίτλων κατά τυποποιημένη (κατοχυρωμένη) θεματική κατηγορία του καταλόγου της βιβλιοθήκης που αναζήτησε ένας χρήστης

Ορισμός : Το σύνολο των τίτλων τεκμηρίων κατά τυποποιημένη (κατοχυρωμένη) θεματική κατηγορία του καταλόγου της βιβλιοθήκης που αναζήτησε ένας χρήστης στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, δηλαδή οι αναζητήσεις που επιχείρησε με για βιβλία γύρω από ένα ή περισσότερα θέματα.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται με δειγματοληπτική έρευνα σε τυχαίο δείγμα χρηστών που χρησιμοποιούν τον OPAC στους χώρους της βιβλιοθήκης χρησιμοποιώντας το πρότυπο ερωτηματολόγιο 2 (βλ. Παράρτημα) και με την ενεργή συμμετοχή του αρμόδιου προσωπικού όπου και όταν χρειάζεται. Για την εξαγωγή αντιπροσωπευτικών στοιχείων προτείνεται η συλλογή στοιχείων τουλάχιστον για 200 τίτλους τεκμηρίων, από τουλάχιστον 100 χρήστες αν και για να υπολογίσουμε την διαθεσιμότητα του υλικού οι αριθμοί αυτοί αυξάνονται σε 400 τίτλους και 200 χρήστες.

Το ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 2 χρησιμοποιείται ταυτόχρονα και για την συλλογή άλλων σχετικών στατιστικών στοιχείων της παρούσας μελέτης.

Κατά την διάρκεια της χρονικής περιόδου T_m προτείνεται σε κάθε χρήστη του OPAC (σε κάθε τερματικό) το ερωτηματολόγιο 2 το οποίο ο χρήστης θα καλείται να συμπληρώσει.

Το στοιχείο από το ερωτηματολόγιο 2 που μας ενδιαφέρει σε αυτή την περίπτωση είναι το DΘ1 δηλαδή πόσα βιβλία στον κατάλογο βρήκε ο κάθε χρήστης σε κάθε θεματική κατηγορία του καταλόγου που επέλεξε. Για να συμπληρωθεί αυτό το στοιχείο ο χρήστης θα πρέπει πρώτα να συμπληρώσει τα θέματα που ψάχνει σύμφωνα με την «προσωπική» του θεματική ορολογία (στοιχεία Θ_i, i=1-10). Έπειτα ο χρήστης καλείται να συμπληρώσει ποιες από τις τυποποιημένες θεματικές κατηγορίες του καταλόγου έκρινε ότι ανταποκρίνονται στο θέμα του και επέλεξε να δει τα βιβλία της κάθε κατηγορίας.

Προαιρετικά μπορεί να γίνει και έλεγχος του αριθμού των τίτλων της κάθε κατηγορίας από το προσωπικό της βιβλιοθήκης (στοιχείο DΘ1a) που σημαίνει ότι μετά την συλλογή των ερωτηματολογίων ειδικευμένοι καταλογογράφοι ανατρέχουν στις ίδιες θεματικές κατηγορίες και υπολογίζουν το πλήθος των βιβλίων της κάθε κατηγορίας. Στο τέλος της χρονικής περιόδου T_m από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια αθροίζονται τα στοιχεία DΘ1 από κάθε ερωτηματολόγιο και το άθροισμα αυτό δηλώνει τον αριθμό των ευρετηριασμένων τίτλων του καταλόγου που αντιστοιχούν στα θέματα που αναζήτησαν οι χρήστες.

Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους.

3.2.28 Στατιστικό Στοιχείο : DΘ2

Σύνολο τίτλων κατά τυποποιημένη θεματική κατηγορία του καταλόγου της βιβλιοθήκης που κρίθηκαν από τον χρήστη σχετικά με το θέμα αναζήτησής του

Ορισμός : Το σύνολο των τίτλων τεκμηρίων κατά τυποποιημένη (κατοχυρωμένη) θεματική κατηγορία του καταλόγου της βιβλιοθήκης που αναζήτησε ένας χρήστης στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, και έκρινε ότι ανταποκρίνονται στο θέμα της αναζήτησής του.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται με δειγματοληπτική έρευνα σε τυχαίο δείγμα χρηστών που χρησιμοποιούν τον OPAC στους χώρους της βιβλιοθήκης χρησιμοποιώντας το πρότυπο ερωτηματολόγιο 2 (βλ. Παράρτημα) και με την ενεργή συμμετοχή του αρμόδιου προσωπικού όπου και όταν χρειάζεται. Για την εξαγωγή αντιπροσωπευτικών στοιχείων προτείνεται η συλλογή στοιχείων τουλάχιστον για 200 τίτλους τεκμηρίων, από τουλάχιστον 100 χρήστες αν και για να υπολογίσουμε την διαθεσιμότητα του υλικού οι αριθμοί αυτοί αυξάνονται σε 400 τίτλους και 200 χρήστες.

Το ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 2 χρησιμοποιείται ταυτόχρονα και για την συλλογή άλλων σχετικών στατιστικών στοιχείων της παρούσας μελέτης.

Κατά την διάρκεια της χρονικής περιόδου Tm προτείνεται σε κάθε χρήστη του OPAC (σε κάθε τερματικό) το ερωτηματολόγιο 2 το οποίο ο χρήστης θα καλείται να συμπληρώσει.

Το στοιχείο από το ερωτηματολόγιο 2 που μας ενδιαφέρει σε αυτή την περίπτωση είναι το DΘ2 δηλαδή πόσα βιβλία στον κατάλογο βρήκε ο κάθε χρήστης σε κάθε θεματική κατηγορία του καταλόγου που επέλεξε και που έκρινε ότι ανταποκρίνονται στο θέμα ή τα θέματα της αναζήτησής του.

Στο τέλος της χρονικής περιόδου Tm από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια αθροίζονται τα στοιχεία DΘ2 κάθε ερωτηματολογίου και το άθροισμα αυτό δηλώνει τον αριθμό των ευρετηριασμένων τίτλων του καταλόγου που αντιστοιχούν στα θέματα που αναζήτησαν οι χρήστες και που αυτοί έκριναν ότι ανταποκρίνονται στα θέματα των αναζητήσεών τους.

Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους.

3.2.29 Στατιστικό Στοιχείο : D15

Χρόνος επεξεργασίας ενός (1) τεκμηρίου σε ημέρες

Ορισμός : Χρόνος επεξεργασίας ενός (1) τεκμηρίου σε ημέρες είναι ο χρόνος σε ημέρες που μεσολαβεί από την ημερομηνία παραλαβής του τεκμηρίου από την βιβλιοθήκη μέχρι την ημερομηνία που αυτό είναι έτοιμο προς χρήση από τους χρήστες (ταξινομημένο, καταλογογραφημένο και τοποθετημένο στο ράφι).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται για τον υπολογισμό της ταχύτητας επεξεργασίας τεκμηρίων από την βιβλιοθήκη (Δείκτης Αποτίμησης P24) και όπως εξηγείται και στην μέθοδο υπολογισμού του σχετικού Δείκτη ο υπολογισμός βασίζεται σε ένα τυχαίο δείγμα τεκμηρίων σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Συνεπώς κατά την διάρκεια της χρονικής αυτής περιόδου απαιτείται η τήρηση αρχείου όπου θα καταγράφονται:

- Η ημερομηνία παραλαβής του τεκμηρίου από το αρμόδιο προσωπικό (Τμήμα Παραγγελιών ή Προσκτήσεων), και
- Η ημερομηνία τοποθέτησης του ίδιου τεκμηρίου στο ράφι από το αρμόδιο προσωπικό.

3.2.30 Στατιστικό Στοιχείο : D16

Αιτήσεις διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από τα σχετικά αρχεία του τμήματος Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης.

3.2.31 Στατιστικό Στοιχείο : D17

Αιτήσεις διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες

Ορισμός : Το σύνολο των αιτήσεων τρίτων (άλλων βιβλιοθηκών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό) αποστολής βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) από την συλλογή της βιβλιοθήκης μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από τα σχετικά αρχεία του τμήματος Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης.

3.2.32 Στατιστικό Στοιχείο : D18

Αιτήσεις διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς από το τμήμα Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς (εύρεση τεκμηρίου, παραγγελία, παραλαβή και παράδοση του τεκμηρίου στον χρήστη) μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από τα σχετικά αρχεία του τμήματος Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης.

3.2.33 Στατιστικό Στοιχείο : D19

Αιτήσεις διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς από το τμήμα Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης.

Ορισμός : Το σύνολο των αιτήσεων τρίτων (άλλων βιβλιοθηκών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό) αποστολής βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) από την συλλογή της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς (εύρεση τεκμηρίου, παραγγελία, παραλαβή και παράδοση του τεκμηρίου στην αιτούμενη βιβλιοθήκη, ίδρυμα ή χρήστη) μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται από τα σχετικά αρχεία του τμήματος Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης.

3.2.34 Στατιστικό Στοιχείο : D20

Χρόνος επιτυχούς διεκπεραίωσης μιας (1) αίτησης διαδανεισμού χρήστη της βιβλιοθήκης σε ημέρες.

Ορισμός : Ως χρόνος επιτυχούς διεκπεραίωσης κάθε αίτησης διαδανεισμού χρήστη της βιβλιοθήκης ορίζεται ο χρόνος παράδοσης του τεκμηρίου στον χρήστη σε ημέρες μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής αίτησης του χρήστη από το προσωπικό της βιβλιοθήκης μέχρι την παραλαβή του τεκμηρίου από την βιβλιοθήκη – διαθέτη.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Το στοιχείο συλλέγεται για τον υπολογισμό της ταχύτητας παράδοσης τεκμηρίων στους χρήστες της βιβλιοθήκης μέσω της υπηρεσίας Διαδανεισμού. Οι σχετικές ημερομηνίες καταγράφονται σε σχετικά μητρώα του τμήματος διαδανεισμού για κάθε αίτηση διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης και περιοδικά ή στο τέλος του ακαδημαϊκού έτους υπολογίζεται για κάθε αίτηση διαδανεισμού που διεκπεραιώθηκε επιτυχώς (βλ. D18) η διαφορά σε ημέρες μεταξύ της ημερομηνίας παραλαβής του τεκμηρίου (άρθρου ή βιβλίου) από τον χρήστη και την ημερομηνίας παραλαβής της ίδιας αίτησης από το προσωπικό της βιβλιοθήκης.

3.2.35 Στατιστικό Στοιχείο : D21

Αριθμός αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς, κατά χρόνο διεκπεραίωσης

Ορισμός : Η κατανομή του συνόλου των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς (εύρεση τεκμηρίου, παραγγελία, παραλαβή και παράδοση του τεκμηρίου στον χρήστη) μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) ανάλογα με τον χρόνο διεκπεραίωσης των αιτήσεων (D20).

Ως χρονικά διαστήματα της κατανομής των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς ορίζονται τα παρακάτω :

- a: 1-3 ημέρες
- b: 4-7 ημέρες
- c: 8-14 ημέρες
- d: 15-21 ημέρες
- e: 21 + ημέρες

και αντίστοιχα οι αριθμοί αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς εντός κάθε χρονικού διαστήματος ορίζονται ως :

D21a, D21b, D21c, D21d, D21e

Το άθροισμα των D21a, D21b, D21c, D21d, D21e θα πρέπει να είναι ίσο με το σύνολο των αιτήσεων διαδανεισμού των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς (D18).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τα στοιχεία D21a – D21e υπολογίζονται με την βοήθεια των σχετικών μητρώων/αρχείων του τμήματος Διαδανεισμού που χρησιμοποιούνται και για την συλλογή και υπολογισμό των στοιχείων D18, D19 & D20. Αναλυτικά έχουμε:

- D21a** = Ο αριθμός των αιτήσεων διαδανεισμού για τις οποίες:
1 ημέρα <D20< 3 ημέρες
- D21b** = Ο αριθμός των αιτήσεων διαδανεισμού για τις οποίες:
4 ημέρες <D20< 7 ημέρες
- D21c** = Ο αριθμός των αιτήσεων διαδανεισμού για τις οποίες:
8 ημέρες <D20< 14 ημέρες
- D21d** = Ο αριθμός των αιτήσεων διαδανεισμού για τις οποίες:
15 ημέρα <D20< 21 ημέρες
- D21e** = Ο αριθμός των αιτήσεων διαδανεισμού για τις οποίες:
21 ημέρες <D20

3.2.36 Στατιστικό Στοιχείο : D22

Σύνολο ωρών ημερήσιας λειτουργίας της Βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των ωρών λειτουργίας της βιβλιοθήκης ημερησίως. Π.χ 12 ώρες ημερησίως.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : -

3.2.37 Στατιστικό Στοιχείο : D23

Συνολικό εμβαδόν της βιβλιοθήκης σε m².

Ορισμός : Το συνολικό εμβαδόν όλων των χώρων της βιβλιοθήκης σε τετραγωνικά μέτρα.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Από τα αρχιτεκτονικά σχέδια της βιβλιοθήκης ή/και με την βοήθεια της Τεχνικής Υπηρεσίας του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

3.2.38 Στατιστικό Στοιχείο : D24

Διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου για τους χρήστες στους χώρους της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των θέσεων αναγνωστηρίου και μελέτης στους χώρους της βιβλιοθήκης

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : -

3.2.39 Στατιστικό Στοιχείο : D25

Θέσεις εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες

Ορισμός : Ο συνολικός αριθμός των διαθέσιμων Η/Υ, τερματικών κλπ που διατίθενται εντός των χώρων της βιβλιοθήκης για τις παρακάτω χρήσεις :

- Πρόσβαση στον OPAC
- Πρόσβαση στο Internet, E-mail κλπ.
- Πρόσβαση σε Βάσεις Δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά (μέσω Internet, CD-ROMs κλπ)

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : -

3.2.40 Στατιστικό Στοιχείο : D26

Διαθέσιμες ώρες χρήσης θέσεων εργασίας Η/Υ για τους χρήστες εβδομαδιαίως

Ορισμός : Ο συνολικός αριθμός των διαθέσιμων ωρών χρήσης των θέσεων εργασίας σε Η/Υ της βιβλιοθήκης εβδομαδιαίως

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός :

[Θέσεις εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες (D25)] * [Τον αριθμό των ωρών της ημέρας που οι θέσεις εργασίας είναι διαθέσιμοι για τους χρήστες] * [5 ημέρες της εβδομάδας ή όσες ημέρες λειτουργεί κάθε βιβλιοθήκη]

3.2.41 Στατιστικό Στοιχείο : D27

Πραγματική εβδομαδιαία χρήση των Θέσεων εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες

Ορισμός : Ο συνολικός αριθμός των πραγματικών ωρών χρήσης από τους χρήστες των διαθέσιμων Η/Υ, τερματικών κλπ που διατίθενται εντός των χώρων της βιβλιοθήκης στο χρονικό διάστημα μιας εβδομάδας (5 ημέρες της εβδομάδας ή όσες ημέρες λειτουργεί κάθε βιβλιοθήκη) για τις παρακάτω χρήσεις :

- Πρόσβαση στον OPAC
- Πρόσβαση στο Internet, E-mail κλπ.
- Πρόσβαση σε Βάσεις Δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά (μέσω Internet, CD-ROMs κλπ)

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Η συλλογή των στοιχείων χρήσης των θέσεων εργασίας σε Η/Υ γίνεται είτε από τα σχετικά αρχεία χρήσης αν φυλάσσονται, είτε με την βοήθεια δειγματοληπτικής έρευνας με Παρατήρηση της χρήσης από το προσωπικό. Σε κάθε περίπτωση η συλλογή των στοιχείων γίνεται περιοδικά 2-4 φορές κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους και κάθε φορά για χρονική περίοδο T_n που προτείνεται να είναι μία (1) εργάσιμη εβδομάδα (5 ημέρες). Στην περίπτωση που φυλάσσονται σχετικά αρχεία χρήσης απλά αθροίζονται οι ώρες χρήσης κάθε θέσης εργασίας σε Η/Υ κάθε ημέρα κατά την διάρκεια της χρονικής περιόδου T_n και στο τέλος της χρονικής περιόδου T_n υπολογίζεται το γενικό σύνολο των ωρών χρήσης.

Στην περίπτωση που δεν τηρούνται σχετικά αρχεία για την συλλογή των στοιχείων χρήσης χρησιμοποιείται δειγματοληπτική έρευνα όπου επιλέγεται ένα τυχαίο δείγμα των θέσεων εργασίας σε Η/Υ ή το σύνολο των θέσεων αν αυτό είναι εφικτό, και το αρμόδιο προσωπικό παρατηρεί και καταγράφει τις ώρες χρήσης των θέσεων εργασίας κάθε ημέρα κατά την διάρκεια της χρονικής περιόδου T_n . Στο τέλος της χρονικής περιόδου T_n :

- αν έχουν συλλεχθεί στοιχεία για όλες τις θέσεις εργασίας σε Η/Υ, απλά αθροίζονται οι ώρες χρήσης κάθε θέσης εργασίας κάθε ημέρα και στο τέλος υπολογίζεται το γενικό σύνολο όλων των θέσεων εργασίας.
- Αν έχουν συλλεχθεί στοιχεία από ένα δείγμα (μεγέθους N) από το σύνολο των θέσεων εργασίας:
 - αθροίζονται οι εβδομαδιαίες ώρες χρήσης για κάθε θέση εργασίας (για όλη την διάρκεια της χρονικής περιόδου T_n)
 - υπολογίζεται το σύνολο των εβδομαδιαίων ωρών χρήσης όλων των θέσεων εργασίας του δείγματος (μεγέθους N) που επιλέχθηκε
 - υπολογίζεται ο μέσος όρος εβδομαδιαίας χρήσης κάθε θέσης εργασίας του δείγματος (μεγέθους N) διαιρώντας το σύνολο εβδομαδιαίων ωρών χρήσης όλων των θέσεων εργασίας του δείγματος διά του αριθμού των θέσεων εργασίας του δείγματος (N), και τέλος

- εκτιμάται η εβδομαδιαία χρήση των Θέσεων εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες πολλαπλασιάζοντας τον παραπάνω μέσο όρο επί τον συνολικό αριθμό των θέσεων εργασίας σε Η/Υ που υπάρχουν στην βιβλιοθήκη.

3.2.42 Στατιστικό Στοιχείο : D28

Προσωπικό της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο του πάσης φύσεως (διοικητικοί υπάλληλοι, βιβλιοθηκονόμοι, τεχνικοί, ερευνητές, βοηθητικό προσωπικό) μόνιμου, περιστασιακού και ερευνητικού προσωπικού της βιβλιοθήκης ανεξάρτητα του τρόπου χρηματοδότησης της μισθοδοσίας τους (Τακτικός προϋπολογισμός, ερευνητικά προγράμματα κλπ).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : -

3.2.43 Στατιστικό Στοιχείο : D29

Εκπαιδευόμενο προσωπικό της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Ο αριθμός των ατόμων μεταξύ του προσωπικού της βιβλιοθήκης που συμμετέχει ή παρακολουθεί ένα ή περισσότερα προγράμματα και εκδηλώσεις εκπαίδευσης, επιμόρφωσης και ενημέρωσης (σεμινάρια, συμμετοχή σε συνέδρια, εκθέσεις κλπ) που διοργανώνονται είτε από την βιβλιοθήκη είτε από τρίτους κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου)

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τήρηση σχετικού αρχείου με τις συμμετοχές του προσωπικού της βιβλιοθήκης προγράμματα και εκδηλώσεις εκπαίδευσης, επιμόρφωσης και ενημέρωσης (σεμινάρια, συμμετοχή σε συνέδρια, εκθέσεις κλπ).

3.2.44 Στατιστικό Στοιχείο : D30

Ετήσιο σύνολο ωρών εκπαίδευσης/ επιμόρφωσης/ ενημέρωσης του προσωπικού της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των ωρών που αφιέρωσε το σύνολο του εκπαιδευόμενου προσωπικού της βιβλιοθήκης στην συμμετοχή/ παρακολούθηση εκπαιδευτικών, επιμορφωτικών δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Τήρηση σχετικού αρχείου με τις συμμετοχές του προσωπικού της βιβλιοθήκης προγράμματα και εκδηλώσεις εκπαίδευσης, επιμόρφωσης και ενημέρωσης (σεμινάρια, συμμετοχή σε συνέδρια, εκθέσεις κλπ). Ο υπολογισμός των ωρών γίνεται ως εξής:

- Το σύνολο των ωρών εκπαιδευτικών και επιμορφωτικών εκδηλώσεων (σεμινάρια, ημερίδες κλπ) σύμφωνα με το ωρολόγιο πρόγραμμα του σεμιναρίου ή της εκδήλωσης. Δηλαδή για κάθε εκδήλωση:

[Σύνολο ωρών] * [Αριθμός συμμετεχόντων ατόμων του προσωπικού]

- Όταν πρόκειται για συνέδριο ή άλλη ενημερωτική εκδήλωση (ανεξάρτητα αν τηρείται ωρολόγιο πρόγραμμα ομιλιών και παρουσιάσεων ή όχι), που η διάρκεια του είναι τουλάχιστον μία (1) ημέρα, τότε ως σύνολο ωρών εκπαίδευσης/ ενημέρωσης προτείνεται να υπολογίζεται ένας σταθερός αριθμός ωρών κατά ημέρα διάρκειας της εκδήλωσης (8 ώρες/ημέρα) και έπειτα:

[Ημέρες διάρκειας της εκδήλωσης] * [8 ώρες/ημέρα] * [Αριθμός συμμετεχόντων ατόμων του προσωπικού]

Οι ετήσιες ώρες εκπαίδευσης/ενημέρωσης υπολογίζονται αθροίζοντας τα παραπάνω σύνολα ωρών στο τέλος του ακαδημαϊκού έτους.

3.2.45 Στατιστικό Στοιχείο : D31

Αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων χρηστών που απαντήθηκαν σωστά από το προσωπικό

Ορισμός : Πληροφοριακή ερώτηση είναι κάθε ερώτηση που αφορά σε γνώση, χρήση, συστάσεις, προτάσεις, ερμηνεία και οδηγίες στην χρήση μιας ή περισσότερων πηγών πληροφόρησης της βιβλιοθήκης από το προσωπικό της βιβλιοθήκης (PROLIB/PI study).

Η συλλογή του στοιχείου αυτού και ο υπολογισμός του αντίστοιχου δείκτη αν και προτείνεται και από την IFLA, ISO και από το EQLIPSE project, εν τούτοις προτείνεται με επιφύλαξη η μέτρησή του στον ελληνικό χώρο λόγω των ιδιαιτεροτήτων του χώρου αλλά και λόγω της περιπλοκότητας της μεθόδου συλλογής του.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Η συλλογή του στοιχείου αφορά σε όλα τα άτομα του προσωπικού της βιβλιοθήκης που ασχολούνται με κάποιον ή κάποιους από τους τρόπους του προηγούμενου ορισμού με μια ή περισσότερες πηγές πληροφόρησης της βιβλιοθήκης. Η συλλογή γίνεται με την βοήθεια συνήθως μιας επιλεγμένης ομάδας έμπειρων χρηστών-εθελοντών της βιβλιοθήκης, οι οποίοι κατά την διάρκεια μιας χρονικής περιόδου Tk απευθύνουν προεπιλεγμένες πληροφοριακές ερωτήσεις στο αρμόδιο προσωπικό της βιβλιοθήκης βαθμολογώντας την πληρότητα των απαντήσεων που δέχονται.

Το είδος των πληροφοριακών ερωτήσεων καθορίζεται από την διεύθυνση της βιβλιοθήκης καταρτίζοντας μια σχετική λίστα από όπου θα επιλέγονται οι ερωτήσεις από τους χρήστες-εθελοντές και οι οποίες θα καταγράφονται σε ειδική φόρμα η οποία μετά την βαθμολόγηση των απαντήσεων από τους χρήστες-εθελοντές θα επιστρέφεται στην διεύθυνση της βιβλιοθήκης. Πρότυπα ερωτήσεων παρουσιάζονται στο παράρτημα της παρούσας μελέτης.

Για κάθε μέλος του αρμόδιου προσωπικού της βιβλιοθήκης προτείνεται να απευθύνονται 3-5 πληροφοριακές ερωτήσεις.

Η πληρότητα των απαντήσεων που δίνει το προσωπικό βαθμολογείται από τον χρήστη-εθελοντή ως εξής:

- **Σωστή απάντηση :** πλήρης απάντηση, κάλυψη του θέματος, προώθηση του χρήστη στις σωστές πηγές πληροφόρησης.
- **Λανθασμένη απάντηση:** λάθος απάντηση, μερικώς σωστή απάντηση, μερική κάλυψη του θέματος, καμία απάντηση

Η επιλογή της παραπάνω βαθμολογίας από τον χρήστη-εθελοντή συνίσταται από το τι αυτός περιμένει σαν απάντηση στην συγκεκριμένη ερώτηση:

- να του πούν αυτό που θέλει να μάθει, ή
- να τον καθοδηγήσουν σε ποια από τις πηγές πληροφόρησης της συλλογής της βιβλιοθήκης μπορεί να βρεί αυτό που ζητά.

Αν στο τέλος ο χρήστης-εθελοντής κρίνει ότι τελικά βρίσκει αυτό που θέλει, σύμφωνα με την ερώτηση που έκανε, τότε και στις δύο περιπτώσεις η απάντηση που πήρε θεωρείται **Σωστή**.

Η διάρκεια της χρονικής περιόδου Tk προτείνεται να είναι ευρεία (π.χ. 2 εβδομάδες – ένας μήνας) ώστε να καλύπτονται ώρες, ημέρες και περίοδοι αιχμής αλλά και «ηρεμίας» στην βιβλιοθήκη και η έρευνα να είναι αντιπροσωπευτική.

Σκοπός της έρευνας αυτών είναι η βαθμολόγηση των απαντήσεων και όχι του συγκεκριμένου προσωπικού, όποτε είναι ευνόητο ότι **η έρευνα είναι ανώνυμη** (ο χρήστης-εθελοντής δεν σημειώνει στην φόρμα με τις επιλεγμένες ερωτήσεις το όνομα του προσωπικού που απευθύνθηκε).

Αφού τελειώσει η έρευνα οι χρήστες-εθελοντές επιστρέφουν τις φόρμες με τις βαθμολογίες στην διεύθυνση της βιβλιοθήκης και καταμετράται :

- το σύνολο των ερωτήσεων Q που έγιναν, και
- το σύνολο των σωστών απαντήσεων A που λήφθηκαν το οποίο και είναι το στοιχείο D31.

3.2.46 Στατιστικό Στοιχείο : D32

Αριθμός αιτήσεων πληροφοριακών ερωτήσεων των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά

Ορισμός : Πληροφοριακή ερώτηση είναι κάθε ερώτηση που αφορά σε γνώση, χρήση, συστάσεις, προτάσεις, ερμηνεία και οδηγίες στην χρήση μιας ή περισσοτέρων πηγών πληροφόρησης της βιβλιοθήκης από το προσωπικό της βιβλιοθήκης (PROLIB/PI study). Το στοιχείο D31 αφορά στο σύνολο των σχετικών ερωτήσεων των χρηστών με την βιβλιοθήκη που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή μέσω ειδικών φορμών στις ιστοσελίδες της βιβλιοθήκης).

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Η συλλογή του στοιχείου αυτού είναι δυνατή είτε με την βοήθεια του στατιστικού λογισμικού που κατά κανόνα «εγκαθίσταται» στον WEB server (Εξυπηρετητή) της βιβλιοθήκης και παρακολουθεί και «αναφέρει» τα στατιστικά στοιχεία χρήσης και κίνησης του WEB site της βιβλιοθήκης , είτε από τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία του αρμόδιου προσωπικού. (π.χ φάκελοι στο e-mail όπου φυλάσσεται η σχετική αλληλογραφία κλπ).

3.2.47 Στατιστικό Στοιχείο : D33

Αριθμός χρηστών που παρακολουθούν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές/ ενημερωτικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους

Ορισμός : Το σύνολο των χρηστών που συμμετείχαν ή παρακολούθησαν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές/ ενημερωτικές δραστηριότητες που παρέχει η βιβλιοθήκη όπως:

- εκπαιδευτικά σεμινάρια, επιδείξεις κλπ. πάνω στην χρήση των διαφόρων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης
- παρουσιάσεις, ενημερώσεις γύρω από τις διατιθέμενες υπηρεσίες και την χρησιμότητά τους
- ξεναγήσεις γνωριμίας των χώρων της βιβλιοθήκης, και
- κάθε άλλη σχετική δραστηριότητα της βιβλιοθήκης που έχει στόχο την ενημέρωση, εκπαίδευση και υποστήριξη των χρηστών και την προώθηση των υπηρεσιών της στους χρήστες.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Η συλλογή των σχετικών στοιχείων γίνεται με την τήρηση σχετικών αρχείων από το αρμόδιο προσωπικό.

3.2.48 Στατιστικό Στοιχείο : D34

Αριθμός χρηστών ενός δείγματος του συνολικού πληθυσμού που είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ

Ορισμός : Το σύνολο των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα συνολικού πληθυσμού χρηστών, που απάντησαν/βαθμολόγησαν στο ερώτημα αν **είναι ικανοποιημένοι** από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ.

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο που θα περιέχει την ερώτηση :

«Πόσο ικανοποιημένος είσαστε με την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης συνολικά;»

Παρακαλούμε αξιολογήστε τον βαθμό ικανοποίησής σας με βάση τη κλίμακα 1 (Καθόλου ικανοποιητική) έως 5 (Πολύ ικανοποιητική)

Με την ολοκλήρωση της έρευνας καταμετρούνται οι απαντήσεις των χρηστών και γίνεται κατανομή του αριθμού των χρηστών κατά βαθμό ικανοποίησης, δηλαδή :

- **D34-1: αριθμός χρηστών που δήλωσαν 1**
- **D34-2: αριθμός χρηστών που δήλωσαν 2**
- **D34-3: αριθμός χρηστών που δήλωσαν 3**
- **D34-4: αριθμός χρηστών που δήλωσαν 4**
- **D34-5: αριθμός χρηστών που δήλωσαν 5**

Η έρευνα απευθύνεται σε ένα τυχαίο δείγμα μεγέθους N (N= το σύνολο των ατόμων που επιλέχθηκαν να αποτελέσουν το δείγμα) από το συνολικό Πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος (D1) που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη και διεξάγεται σύμφωνα με τις οδηγίες του κεφαλαίου 7 (Δειγματοληπτική έρευνα). Η έρευνα αυτή μπορεί να εξυπηρετεί και την μέτρηση άλλων στοιχείων με την εισαγωγή και άλλων ερωτήσεων στο σχετικό ερωτηματολόγιο. Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους. Πέρα από τα συνολικά αποτελέσματα, συνίσταται και η περαιτέρω ανάλυση κατά ιδιότητα.

3.2.49 Στατιστικό Στοιχείο : D35v

Αριθμός χρηστών ενός δείγματος του συνολικού πληθυσμού που είναι ικανοποιημένοι από ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) (Ηλεκτρονική και μη) της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα συνολικού πληθυσμού χρηστών, που απάντησαν/βαθμολόγησαν στο ερώτημα αν **είναι ικανοποιημένοι** από ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) (Ηλεκτρονική και μη) της βιβλιοθήκης

Μέθοδος Συλλογής/Υπολογισμός : Δειγματοληπτική Έρευνα με ερωτηματολόγιο που θα περιέχει την ερώτηση :

«Πόσο ικανοποιημένος είσαστε με την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας (v) της βιβλιοθήκης;»

Παρακαλούμε αξιολογήστε τον βαθμό ικανοποίησής σας με βάση τη κλίμακα 1 (Καθόλου ικανοποιητική) έως 5 (Πολύ ικανοποιητική)

Με την ολοκλήρωση της έρευνας καταμετρούνται οι απαντήσεις των χρηστών και γίνεται κατανομή του αριθμού των χρηστών κατά βαθμό ικανοποίησης για κάθε υπηρεσία, δηλαδή :

- **D35v-1: αριθμός χρηστών που δήλωσαν 1**
- **D35v-2: αριθμός χρηστών που δήλωσαν 2**
- **D35v-3: αριθμός χρηστών που δήλωσαν 3**
- **D35v-4: αριθμός χρηστών που δήλωσαν 4**
- **D35v-5: αριθμός χρηστών που δήλωσαν 5**

Η έρευνα απευθύνεται σε ένα τυχαίο δείγμα μεγέθους N (N= το σύνολο των ατόμων που επιλέχθηκαν να αποτελέσουν το δείγμα) από το συνολικό Πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος (D1) που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη και διεξάγεται σύμφωνα με τις οδηγίες του κεφαλαίου 7 (Δειγματοληπτική έρευνα). Η έρευνα αυτή μπορεί να εξυπηρετεί και την μέτρηση άλλων στοιχείων με την εισαγωγή και άλλων ερωτήσεων στο σχετικό ερωτηματολόγιο. Η έρευνα προτείνεται να διεξάγεται κατά την περίοδο «αιχμής» του εαρινού εξαμήνου (Μάρτιος – Απρίλιος) ώστε, αφ' ενός να έχει παρέλθει η περίοδος «εγκλιματισμού» των πρωτοετών φοιτητών στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, και αφ' ετέρου η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας να απέχει αισθητά από τις εξεταστικές περιόδους. Πέρα από τα συνολικά αποτελέσματα, συνίσταται και η περαιτέρω ανάλυση κατά ιδιότητα.

4. ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ

4.1 Συγκεντρωτικός πίνακας Δεικτών Αποτίμησης

Α/α	Δείκτης	Περιγραφή	Προτείνεται από	Υπολογισμός
Διείσδυση της βιβλιοθήκης στον πληθυσμό				
1	P1	Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ	IFLA, ISOB21A (EQLIPSE)	$(D3/N)*100$, N=μέγεθος δείγματος
2	P2	Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ	IFLA, (EQLIPSE), (EQUINOX)	$(D3e/N)*100$, N=μέγεθος δείγματος
3	P3v	Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) (Ηλεκτρονική και μη) της Βιβλιοθήκης	IFLA, (EQLIPSE), (EQUINOX)	$(D3v/N)*100$, N=μέγεθος δείγματος
4	P4v	Ποσοστό πληθυσμού που γνωρίζει ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) (Ηλεκτρονική και μη) της Βιβλιοθήκης	IFLA, (EQLIPSE), (EQUINOX)	$(D4v/N)*100$, N=μέγεθος δείγματος
5	P5	Ποσοστό (%) των ενεργών εγγεγραμμένων χρηστών (Μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας) της βιβλιοθήκης, επί του Συνολικού Πληθυσμού	(EQLIPSE)	$(D2.2/D1)*100$
Ποιότητα & Χρήση Συλλογής				
6	P6	Χρήση συλλογής Βιβλίων	IFLA, (EQLIPSE)	$(D5/D6)*100$
7	P7	Δανεισμοί υλικού συλλογής κατά κεφαλή	IFLA, ISOB222 (EQLIPSE)	$(D5/D1)*100$
8	P8	Υλικό σε αχρηστία	IFLA, (EQLIPSE)	$(D8/D6)*100$
9	P9	Αριθμός τεκμηρίων συλλογής βιβλιοθήκης κατά κεφαλή	ACRL	$(D7/D1)$
10	P10	Τρέχουσες Έντυπες Συνδρομές Περιοδικών κατά μέλος του Διδακτικού & Ερευνητικού Προσωπικού		D9/D1.1
11	P11	Αριθμός απονεμηθέντων Μεταπτυχιακών τίτλων (MSc και Διδακτορικά) ετησίως κατά τρέχουσα έντυπη συνδρομή τίτλου περιοδικού		A11/D9
12	P12	Ετήσιος αριθμός μοναδικών Επιστημονικών Δημοσιεύσεων των μελών ΔΕΠ κατά τρέχουσα έντυπη συνδρομή τίτλου περιοδικού		A12/D9
Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών				
13	P13	Εικονικές επισκέψεις (visits - sessions) του WEB SITE της βιβλιοθήκης μηνιαίως	Bertot, McClure & Ryan (1999), IFLA	D10/12
14	P14v	Εικονικές προσβάσεις (accesses – log ins) κατά Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v) μηνιαίως	(EQUINOX), Bertot, McClure & Ryan (1999), IFLA	D11v/12
15	P15v	Εικονικές προσβάσεις (accesses – log ins) κατά Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v), μηνιαίως και κατά κεφαλή	(EQUINOX), IFLA	$(D11v/12)/D1$
16	P16v	Αριθμός Τεκμηρίων και Εγγραφών (αρχείων) που αποκτήθηκαν κατά Εικονική πρόσβαση (access – log in) σε κάθε Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v)	(EQUINOX)	D12v/D11v
17	P17v	Αριθμός Τεκμηρίων και Εγγραφών (αρχείων)		D12v//D1

		που αποκτήθηκαν κατά κεφαλή από κάθε Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v)		
18	P18	Αριθμός απονεμηθέντων Μεταπτυχιακών τίτλων (MSc και Διδακτορικά) ετησίως κατά τεκμήριο – εγγραφή που αποκτήθηκαν από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης		A11/D12
19	P19	Ετήσιος αριθμός μοναδικών Επιστημονικών Δημοσιεύσεων των μελών ΔΕΠ κατά τεκμήριο – εγγραφή που αποκτήθηκαν από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης		A12/D12
Ποιότητα Καταλόγου				
20	P20	Χρήση Καταλόγου σε σχέση με τον αριθμό δανεισμών σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο		D13/D14
21	P21	Αναζήτηση Γνωστικού Υλικού	IFLA	(ΣDB2/ΣDB3)*100
22	P22	Θεματική Αναζήτηση	IFLA	(ΣDΘ2/ΣDΘ1) * 100
Διαθεσιμότητα Υλικού				
23	P23	Διαθεσιμότητα υλικού	IFLA	(ΣDB1/ΣDB3)*100
24	P24	Ταχύτητα επεξεργασίας υλικού	IFLA	$[\sum(D15i)]/N, i=1-N,$ N=μέγεθος δείγματος
25	P25	Αιτήσεις Διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή	(EQLIPSE)	D16/D1
26	P26	Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων Διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης	ACRL	(D18/D16)*100
27	P27	Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων Διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες	ACRL	(D19/D17)*100
28	P28	Ταχύτητα Διαδανεισμού	IFLA, ISO B223A (EQLIPSE)	
		Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 1-3 ημέρες , επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού		(D21a/D18) * 100
		Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 4-7 ημέρες , επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού		(D21b/D18) * 100
		Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 8-14 ημέρες , επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού		(D21c/D18) * 100
		Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 15-21 ημέρες , επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού		(D21d/D18) * 100
		Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε πάνω από 21 ημέρες , επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού		(D21e/D18) * 100
29	P29	Σχέση αιτήσεων διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης και αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες	ACRL	D16/D17
Υλικοτεχνική Υποδομή Χρηστών				
30	P30	Ώρες Ημερήσιας Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης		D22
31	P31	Διαθέσιμος κατά κεφαλή χώρος βιβλιοθήκης σε m ² .	IFLA, ACRL, (EQLIPSE)	D23/D1
32	P32	Διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου για τους χρήστες στους χώρους της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή	ACRL	D24/D1
33	P33	Διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες στους χώρους της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή	ACRL, Bertot, McClure & Ryan (1999)	D25/D1
34	P34	Διαθέσιμες ώρες χρήσης θέσεων εργασίας για	(EQUINOX)	D26/D1

		τους χρήστες στους χώρους της βιβλιοθήκης εβδομαδιαίως κατά κεφαλή		
35	P35	Ποσοστό (%) πραγματικής χρήσης των θέσεων σε Η/Υ εβδομαδιαίως κατά κεφαλή επί του αντίστοιχου συνόλου των διαθέσιμων ωρών χρήσης		(D27/D26)*100
Προσωπικό & Ποιότητα Πληροφοριακών Υπηρεσιών				
36	P36	Προσωπικό κατά χρήστη	ACRL, (EQLIPSE)	D28/D1
37	P37	Ποσοστό % επί του συνόλου του προσωπικού της βιβλιοθήκης που συμμετέχει ή παρακολουθεί μία ή περισσότερες εκπαιδευτικές, επιμορφωτικές ή ενημερωτικές δραστηριότητες ετησίως	Bertot, McClure & Ryan (1999)	(D29/D28)*100
38	P38	Ένταση ετήσιας εκπαίδευσης του προσωπικού της βιβλιοθήκης (ώρες εκπαίδευσης κατά κεφαλή προσωπικού ετησίως)		D30/D27
39	P39	Ποσοστό εκπλήρωσης πληροφοριακών ερωτήσεων (Βαθμός ετοιμότητας/ανταπόκρισης του προσωπικού)	IFLA, ISO B23A (EQLIPSE)	(D31/N)*100, N=συνολικός αριθμός ερωτήσεων
40	P40	Αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά μηνιαίως κατά κεφαλή	Bertot, McClure & Ryan (1999), (EQUINOX)	(D32/μήνα)/D1
Εκπαίδευση & Υποστήριξη Χρηστών				
41	P41	Ποσοστό (%) χρηστών που παρακολουθούν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές/ενημερωτικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης ανά μήνα (ή ανα έτος), επί του Συνολικού Πληθυσμού	ACRL, Bertot, McClure & Ryan (1999), (EQUINOX)	(D33/D1)*100
Ικανοποίηση Χρηστών				
42	P42	Γενική ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ	IFLA, ISO B1 (EQLIPSE)	(D34/N)*100, N=μέγεθος δείγματος
43	P43v	Ικανοποίηση των χρηστών από ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης (Ηλεκτρονική και μη)	IFLA, ISO B1 (EQLIPSE)	(D35v/D3)*100, N=μέγεθος δείγματος

4.2 Ανάλυση Δεικτών Αποτίμησης

4.2.1 Διείσδυση της βιβλιοθήκης στον πληθυσμό

4.2.1.1 Δείκτης Αποτίμησης : P1

Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ

Ορισμός : Το ποσοστό των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα συνολικού πληθυσμού N χρηστών, που δήλωσαν ότι έχουν χρησιμοποιήσει μία ή περισσότερες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης μία ή περισσότερες φορές κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) .

Σκοπός : Ο δείκτης P1 δηλώνει το μέγεθος της διείσδυσης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και τον βαθμό χρήσης τους από τον πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/

Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη. Προτείνεται από την IFLA και ISO και υιοθετείται από το EQLIPSE project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$(D3/N)*100,$$

όπου N= το μέγεθος του δείγματος, σε άτομα, της Δειγματοληπτικής έρευνας

4.2.1.2 Δείκτης Αποτίμησης : P2

Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ

Ορισμός : Το ποσοστό των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα συνολικού πληθυσμού N χρηστών, που δήλωσαν ότι έχουν χρησιμοποιήσει μία ή περισσότερες από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της βιβλιοθήκης μία ή περισσότερες φορές κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) .

Σκοπός : Ο δείκτης P2 δηλώνει το μέγεθος της διείσδυσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και τον βαθμό χρήσης τους από τον πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη. Προτείνεται από την IFLA και υιοθετείται από τα EQLIPSE & EQUINOX projects.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$(D3eI/N)*100,$$

όπου N= το μέγεθος του δείγματος, σε άτομα, της Δειγματοληπτικής έρευνας

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη είναι και η χρήση και η ποιότητα των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης.

4.2.1.3 Δείκτης Αποτίμησης : P3v

Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) (Ηλεκτρονική και μη) της Βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το ποσοστό των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα συνολικού πληθυσμού N χρηστών, που δήλωσαν ότι έχουν χρησιμοποιήσει μία ή περισσότερες φορές ΚΑΘΕ Υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) .

Σκοπός : Ο δείκτης P3v δηλώνει το μέγεθος της διείσδυσης ΚΑΘΕ υπηρεσίας (v) της βιβλιοθήκης και τον βαθμό χρήσης της από τον πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη. Προτείνεται από την IFLA και υιοθετείται από τα EQLIPSE & EQUINOX projects.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$(D3v/N)*100,$$

όπου N= το μέγεθος του δείγματος, σε άτομα, της Δειγματοληπτικής έρευνας

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης για κάθε υπηρεσία (v) τόσο μεγαλύτερη είναι και η χρήση της υπηρεσίας και συνεπώς πιο ποιοτική.

4.2.1.4 Δείκτης Αποτίμησης : P4v

Ποσοστό πληθυσμού που γνωρίζει ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) (Ηλεκτρονική και μη) της Βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το ποσοστό των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα συνολικού πληθυσμού N χρηστών, που δήλωσαν ότι γνωρίζουν την ύπαρξη ΚΑΘΕ Υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης.

Σκοπός : Ο δείκτης P4v δηλώνει το μέγεθος της διείσδυσης ΚΑΘΕ υπηρεσίας (v) της βιβλιοθήκης στον συνολικό πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη καθώς και το βαθμό ενημέρωσης του πληθυσμού αλλά και την αποτελεσματικότητα των ενημερωτικών δραστηριοτήτων της βιβλιοθήκης. Προτείνεται από την IFLA και υιοθετείται από τα EQLIPSE & EQUINOX projects.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$(D4v/N)*100,$$

όπου N= το μέγεθος του δείγματος, σε άτομα, της Δειγματοληπτικής έρευνας

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη και αποτελεσματικότερη είναι η διείσδυση της βιβλιοθήκης στο πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος και τόσο καλύτερη η ενημέρωση του πληθυσμού.

4.2.1.5 Δείκτης Αποτίμησης : P5

Ποσοστό (%) των εγγεγραμμένων χρηστών (Μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας) της βιβλιοθήκης, επί του Συνολικού Πληθυσμού

Ορισμός : Το ποσοστό των εγγεγραμμένων χρηστών στο αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό πρόγραμμα της βιβλιοθήκης που είναι Μέλη της Ακαδημαϊκής κοινότητας του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη, επί του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος.

Σκοπός : Ο δείκτης P5 δηλώνει το μέγεθος της διείσδυσης της βιβλιοθήκης συνολικά στον συνολικό πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί. Προτείνεται έμμεσα από το EQLIPSE project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$(D2.2/D1)*100,$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερος είναι η διείσδυση της βιβλιοθήκης στο πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος.

4.2.2 Ποιότητα & Χρήση Συλλογής

4.2.2.1 Δείκτης Αποτίμησης : P6

Χρήση συλλογής Βιβλίων κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους

Ορισμός : Η σχέση του συνόλου των δανεισμών υλικού που διενεργήθηκαν κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους και του συνολικού υλικού στην δανειστική συλλογή της βιβλιοθήκης.

Σκοπός : Ο δείκτης P6 δηλώνει το βαθμό χρήσης της συλλογής και συνεπώς την ποιότητά της. Προτείνεται από την IFLA και υιοθετείται από το EQLIPSE project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$D5/D6$$

Αν και ο δείκτης αυτός αφορά, ή θα πρέπει να αφορά, και στην χρήση του υλικού που δεν δανείζεται αλλά μπορεί να χρησιμοποιηθεί εντός της βιβλιοθήκης, για λόγους ευκολίας, προτείνεται ο υπολογισμός του μόνο με βάση την χρήση της δανειστικής συλλογής.

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο καλύτερη (μεγαλύτερη) η χρήση της συλλογής.

4.2.2.2 Δείκτης Αποτίμησης : P7

Δανεισμοί υλικού συλλογής κατά κεφαλή

Ορισμός : Ο αριθμός των δανεισμών υλικού που διενεργήθηκαν κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους κατά μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Ο δείκτης P7 δηλώνει την ένταση της χρήσης της συλλογής από τον συνολικό πληθυσμό και συνεπώς την ποιότητά της. Προτείνεται από την IFLA, ISO και υιοθετείται από το EQLIPSE project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

D5/D1

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο καλύτερη (μεγαλύτερη) η χρήση της συλλογής.

4.2.2.3 Δείκτης Αποτίμησης : P8

Ποσοστό υλικού σε αχρηστία

Ορισμός : Το ποσοστό των τεκμηρίων του δανειζομένου υλικού (D6) της συλλογής που δεν έχει δανειστεί καμία φορά κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου), επί του συνόλου των τεκμηρίων της δανειστικής συλλογής.

Σκοπός : Ο δείκτης P8 είναι συμπληρωματικός του δείκτη P6 και δηλώνει την μέγεθος της δανειστικής συλλογής που είναι αχρησιμοποίητο από τους χρήστες. Προτείνεται από την IFLA και υιοθετείται από το EQLIPSE project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$(D8/D6)*100$

Όσο μικρότερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη είναι η χρησιμότητα και η χρήση της συλλογής από τους χρήστες.

4.2.2.4 Δείκτης Αποτίμησης : P9

Αριθμός τεκμηρίων συλλογής βιβλιοθήκης κατά κεφαλή

Ορισμός : Ο αριθμός των τεκμηρίων της συλλογής της βιβλιοθήκης κατά μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Ο δείκτης P9 δηλώνει την αναλογία τεκμηρίων της συλλογής ανά μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη. Προτείνεται από την ACRL.

Μέθοδος Υπολογισμού :

D7/D1

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη είναι η διαθεσιμότητα υλικού για τους χρήστες και συνεπώς η χρήση και η ποιότητας της συλλογής.

4.2.2.5 Δείκτης Αποτίμησης : P10

Τρέχουσες Έντυπες Συνδρομές Περιοδικών κατά μέλος του Διδακτικού & Ερευνητικού Προσωπικού

Ορισμός : Ο αριθμός των τρεχουσών έντυπων συνδρομών επιστημονικών περιοδικών στη συλλογή της βιβλιοθήκης κατά μέλος του Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Ο δείκτης P10 δηλώνει την αναλογία τρεχουσών έντυπων συνδρομών επιστημονικών περιοδικών της συλλογής ανά μέλος του Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη. Προτείνεται ο υπολογισμός του συγκεκριμένου δείκτη μόνο για τα μέλη ΔΕΠ καθώς τα μέλη αυτά κατά κανόνα αναλαμβάνουν το μεγαλύτερο «βάρος» της ερευνητικής δραστηριότητας σε κάθε Ίδρυμα και η τιμή του δείκτη δηλώνει και την διαθεσιμότητα σχετικού υλικού, όπως είναι κυρίως τα περιοδικά.

Μέθοδος Υπολογισμού :

D9/D1.1

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη είναι η διαθεσιμότητα σχετικού υλικού για τους χρήστες και συνεπώς η χρήση και η ποιότητας της συλλογής.

4.2.2.6 Δείκτης Αποτίμησης : P11

Αριθμός απονεμηθέντων Μεταπτυχιακών τίτλων (MSc και Διδακτορικά) ετησίως κατά τρέχουσα έντυπη συνδρομή τίτλου περιοδικού

Ορισμός : Ο αριθμός των απονεμηθέντων Μεταπτυχιακών τίτλων (MSc και Διδακτορικά) σε μεταπτυχιακούς φοιτητές του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη, κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου), που αντιστοιχεί σε κάθε τρέχουσα έντυπη συνδρομή τίτλου περιοδικού της συλλογής.

Σκοπός : Ο δείκτης P11 μας δίνει μια ποσοτική εκτίμηση του βαθμού χρήσης και χρησιμότητας της σχετικής συλλογής περιοδικών της βιβλιοθήκης καθώς και μια εκτίμηση του βαθμού συμβολής της συλλογής στις εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Μέθοδος Υπολογισμού :

A11/D9

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η χρησιμότητα, η χρήση αλλά και η συμβολή της συλλογής περιοδικών της βιβλιοθήκης

στις εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες τους του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

4.2.2.7 Δείκτης Αποτίμησης : P12

Ετήσιος αριθμός μοναδικών Επιστημονικών Δημοσιεύσεων των μελών ΔΕΠ κατά τρέχουσα έντυπη συνδρομή τίτλου περιοδικού

Ορισμός : Ο αριθμός των Επιστημονικών Δημοσιεύσεων σε Ελληνικά και Διεθνή επιστημονικά περιοδικά καθώς και ο αριθμός των επιστημονικών συγγραμμάτων (μονογραφιών) από τα μέλη του Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη, κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου), που αντιστοιχεί σε κάθε τρέχουσα έντυπη συνδρομή τίτλου περιοδικού της συλλογής.

Σκοπός : Ο δείκτης P12 μας δίνει μια ποσοτική εκτίμηση του βαθμού χρήσης και χρησιμότητας της σχετικής συλλογής περιοδικών της βιβλιοθήκης καθώς και μια εκτίμηση του βαθμού συμβολής της συλλογής σε σχέση με την ερευνητική δραστηριότητα και παραγωγικότητα, όπως αυτή εκφράζεται μέσω των σχετικών δημοσιεύσεων, του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Μέθοδος Υπολογισμού :

A12/D9

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η χρησιμότητα, η χρήση αλλά και η συμβολή της συλλογής περιοδικών της βιβλιοθήκης στην ερευνητική δραστηριότητα και παραγωγικότητα του Ιδρύματος/ Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

4.2.3 Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

4.2.3.1 Δείκτης Αποτίμησης : P13

Εικονικές επισκέψεις (visits - sessions) του WEB SITE της βιβλιοθήκης μηνιαίως

Ορισμός : Ο αριθμός των εικονικών επισκέψεων (visits - sessions) απομακρυσμένων χρηστών (δηλαδή προσβάσεις εκτός της Βιβλιοθήκης) στο WEB SITE της βιβλιοθήκης μηνιαίως, κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Σκοπός : Ο δείκτης P12 μας δίνει μια ποσοτική εκτίμηση του βαθμού χρήσης και χρησιμότητας, αλλά και χρηστικότητας του WEB SITE της βιβλιοθήκης αλλά και τον βαθμό εξάπλωσης της έννοιας της απομακρυσμένης χρήσης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Προτείνεται από τους Bertot, McClure & Ryan (1999) και IFLA.

Μέθοδος Υπολογισμού :

D10/12

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η χρησιμότητα, η χρήση, και η χρηστικότητα του WEB SITE της βιβλιοθήκης αλλά και η εξάπλωση της απομακρυσμένης χρήσης των υπηρεσιών της.

4.2.3.2 Δείκτης Αποτίμησης : P14v

Εικονικές προσβάσεις (accesses – log ins) κατά Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v) μηνιαίως

Ορισμός : Ο αριθμός των εικονικών προσβάσεων (accesses – log ins), απομακρυσμένων χρηστών (δηλαδή προσβάσεις εκτός της Βιβλιοθήκης), κατά Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης μηνιαίως, κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Σκοπός : Οι δείκτες P14v μας δίνουν μια ποσοτική **εκτίμηση** του βαθμού χρήσης κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (v) της βιβλιοθήκης, έτσι όπως αυτές διατίθενται για χρήση μέσα από τις ιστοσελίδες του WEB SITE της βιβλιοθήκης. Προτείνεται από τους Bertot, McClure & Ryan (1999), IFLA και EQUINOX project.

Θα πρέπει να διευκρινιστεί, ότι όπως έχει ήδη τονιστεί κατά την περιγραφή του στοιχείου D11v, ότι οι δείκτες αυτοί δεν δηλώνουν σε όλες τις περιπτώσεις την «πραγματική» χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών αλλά μια προσπάθεια εκτίμησης της χρήσης που μπορεί να γίνει από την πλευρά της βιβλιοθήκης και ιδιαίτερα στην περίπτωση **των Συνδρομητικών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (online βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά)**. Η διευκρίνιση αυτή είναι απαραίτητη για τρεις λόγους:

- πρώτον, ιδιαίτερα στην περίπτωση των Συνδρομητικών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (on line βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά) η υπηρεσία αυτή προσφέρεται για πραγματική χρήση, στους χρήστες και στην βιβλιοθήκη, απομακρυσμένα από τον κάθε εκδότη-διαθέτη και απλά στις ιστοσελίδες της βιβλιοθήκης «φιλοξενείται» μια σχετική σύνδεση που επιτρέπει στον χρήστη την σχετική πρόσβαση. Αυτό σημαίνει ότι πραγματικά στοιχεία χρήσης από τους χρήστες της βιβλιοθήκης μπορούν να δοθούν μόνο από τον κάθε εκδότη-διαθέτη της κάθε υπηρεσίας,
- δεύτερον, όταν ένας χρήστης προσπελαύνει (επιχειρεί δηλαδή access ή log-in) μια ιστοσελίδα όπου φιλοξενείται μια Ηλεκτρονική υπηρεσία δεν σημαίνει απαραίτητα ότι αυτός έκανε χρήση της υπηρεσίας, (π.χ. ακόμα και στην περίπτωση του OPAC μέσω του Internet, μια εικονική πρόσβαση δεν σημαίνει ότι έκανε και κάποια αναζήτηση), και
- τρίτον, για να εξαχθούν αξιόπιστα στοιχεία χρήσης με αυτόν τον τρόπο, απαιτείται μια αναλυτική και κατηγοριοποιημένη παρουσίαση (φιλοξενία) των διαφόρων υπηρεσιών ή συνδέσεων (Links) στις ιστοσελίδες της βιβλιοθήκης (π.χ. αν όλες οι συνδέσεις (links) για τις διάφορες πηγές πληροφόρησης παρουσιάζονται σε μία ιστοσελίδα τότε δεν υπάρχει δυνατότητα να γίνει διαχωρισμός των σχετικών στοιχείων για κάθε διαφορετική υπηρεσία)

Σε κάθε περίπτωση πάντως για την μέτρηση και σύγκριση των παραπάνω στοιχείων και δεικτών σε εθνικό επίπεδο προ - απαιτείται μια συμφωνία και μια τυποποίηση τόσο στον τρόπο μέτρησης όσο και στον τρόπο διάθεσης της πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης μέσα από τις ιστοσελίδες της βιβλιοθήκης. Η προϋπόθεση αυτή είναι απαραίτητη κυρίως στην περίπτωση που δεν γίνει κάποια στιγμή δυνατή η προμήθεια των πραγματικών στοιχείων χρήσης (αριθμός τεκμηρίων, αρχείων, εγγραφών κλπ, βλ. Δείκτες P16v και P17v) τουλάχιστον από τους μεγαλύτερους εκδότες-διαθέτες.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$P14v = D11v/12$$

Αναλυτικά:

$$P14v = D11v/12, \text{ για το WEB Site, κλπ.}$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η χρησιμότητα και η χρήση, της βιβλιοθήκης της κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (v).

4.2.3.3 Δείκτης Αποτίμησης : P15v

Εικονικές προσβάσεις (accesses – log ins) κατά Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v), μηνιαίως και κατά κεφαλή

Ορισμός : Ο αριθμός των εικονικών προσβάσεων (accesses – log ins), απομακρυσμένων χρηστών (δηλαδή προσβάσεις εκτός της Βιβλιοθήκης), κατά Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης μηνιαίως, κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου), που αντιστοιχούν σε κάθε μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Οι δείκτες P15v μας δίνουν μια ποσοτική **εκτίμηση** της έντασης χρήσης κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (v) της βιβλιοθήκης, έτσι όπως αυτές διατίθενται για χρήση μέσα από τις ιστοσελίδες του WEB SITE της βιβλιοθήκης από τα μέλη του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Προτείνεται από τους IFLA και EQUINOX project.

Ισχύουν και εδώ οι διευκρινήσεις και επιφυλάξεις που διατυπώθηκαν στην περίπτωση του δείκτη P14v για την περίπτωση **των Συνδρομητικών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (online βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά).**

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$P15v=(D11v/12)/D1$$

Αναλυτικά:

$P15v = (D11v/12) / D1$, για το WEB Site, κλπ.

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η ένταση της χρήσης κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (v) από τους χρήστες.

4.2.3.4 Δείκτης Αποτίμησης : P16v

Αριθμός Τεκμηρίων και Εγγραφών (αρχείων) που αποκτήθηκαν κατά Εικονική πρόσβαση (access – log in) σε κάθε Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v)

Ορισμός : Ο αριθμός Τεκμηρίων και Εγγραφών (αρχείων) (documents, records, entries) που αποκτήθηκαν κατά Εικονική πρόσβαση (access – log in) σε κάθε Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v), κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Σκοπός : Οι δείκτες P16v μας δίνουν ποσοτικά στοιχεία της **πραγματικής** έντασης χρήσης κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (v) της βιβλιοθήκης, καθώς αφορούν σε στοιχεία που περιγράφουν την πραγματική χρήση της υπηρεσίας [δηλαδή ο χρήστης όχι μόνο προσπέρασε τη υπηρεσία αλλά αναζήτησε πληροφορίες, «είδε» (view) και απέκτησε (retrieve – download) τις σχετικές διαθέσιμες πληροφορίες]. Π.χ. πόσα άρθρα απέκτησε (download) από ένα ή μια ομάδα ηλεκτρονικών περιοδικών, πόσες αναζητήσεις διενέργησε και πόσες εγγραφές (records) απέκτησε από μια βιβλιογραφική βάση δεδομένων, ή από τον κατάλογο της βιβλιοθήκης κλπ)

Προτείνεται από το EQUINOX project.

Ισχύουν και εδώ οι διευκρινήσεις και επιφυλάξεις που διατυπώθηκαν στην περίπτωση του δείκτη P14v για την περίπτωση **των Συνδρομητικών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (online βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά)**.

Ειδικά στην περίπτωση του δείκτη P16v τα σχετικά στοιχεία που αφορούν τις συνδρομητικές Βάσεις δεδομένων και τα ηλεκτρονικά περιοδικά που διατίθενται δικτυακά μέσω σύνδεσης με απομακρυσμένο εξυπηρετητή του διαθέτη/εκδότη **δεν είναι δυνατόν** να αποκτηθούν από το σύστημα της βιβλιοθήκης και η απόκτησή τους εξαρτάται από τον απομακρυσμένο server του εκδότη/ διαθέτη που παρέχει πρόσβαση στις συγκεκριμένες βάσεις. Συνεπώς στην περίπτωση αυτή η ανάγκη εύρεσης τρόπων προμήθειας των στοιχείων αυτών από τους εκδότες-διαθέτες είναι επιτακτική.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$P16v = D12v / D11v$$

Αναλυτικά:

$P16v = D12v / D11v$, για το WEB Site, κλπ.

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η ένταση της πραγματικής χρήσης κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (v) από τους χρήστες.

4.2.3.5 Δείκτης Αποτίμησης : P17v

Αριθμός Τεκμηρίων και Εγγραφών (αρχείων) που αποκτήθηκαν κατά κεφαλή από κάθε Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v)

Ορισμός : Ο αριθμός Τεκμηρίων και Εγγραφών (αρχείων) (documents, records, entries) που αποκτήθηκαν από κάθε Ηλεκτρονική Υπηρεσία (v), κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) που αντιστοιχούν σε

Σκοπός : Οι δείκτες P16v μας δίνουν ποσοτικά στοιχεία της **πραγματικής** έντασης χρήσης κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (v) της βιβλιοθήκης, καθώς αφορούν σε στοιχεία που περιγράφουν την πραγματική χρήση της υπηρεσίας [Δηλαδή ο χρήστης όχι μόνο προσπέρασε τη υπηρεσία αλλά αναζήτησε πληροφορίες, «είδε» (view) και απέκτησε (retrieve – download) τις σχετικές διαθέσιμες πληροφορίες]. Π.χ. πόσα άρθρα απέκτησε (download) από ένα ή μια ομάδα ηλεκτρονικών περιοδικών, πόσες αναζητήσεις διενέργησε και πόσες εγγραφές (records) απέκτησε από μια βιβλιογραφική βάση δεδομένων, ή από τον κατάλογο της βιβλιοθήκης κλπ)
Προτείνεται από το EQUINOX project.

Ισχύουν και εδώ οι διευκρινήσεις και επιφυλάξεις που διατυπώθηκαν στην περίπτωση του δείκτη P14v για την περίπτωση **των Συνδρομητικών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (online βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά)**.

Ειδικά στην περίπτωση του δείκτη P16v τα σχετικά στοιχεία που αφορούν τις συνδρομητικές Βάσεις δεδομένων και τα ηλεκτρονικά περιοδικά που διατίθενται δικτυακά μέσω σύνδεσης με απομακρυσμένο εξυπηρετητή του διαθέτη/εκδότη **δεν είναι δυνατόν** να αποκτηθούν από το σύστημα της βιβλιοθήκης και η απόκτησή τους εξαρτάται από τον απομακρυσμένο server του εκδότη/ διαθέτη που παρέχει πρόσβαση στις συγκεκριμένες βάσεις. Συνεπώς στην περίπτωση αυτή η ανάγκη εύρεσης τρόπων προμήθειας των στοιχείων αυτών από τους εκδότες-διαθέτες είναι επιτακτική.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$P16v = D12v / D11v$$

Αναλυτικά:

$P16_v = D12_v / D11_v$, για το WEB Site, κλπ.

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η ένταση της πραγματικής χρήσης κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (v) από τους χρήστες.

4.2.3.6 Δείκτης Αποτίμησης : P18

Αριθμός απονεμηθέντων Μεταπτυχιακών τίτλων (MSc και Διδακτορικά) ετησίως κατά 100 τεκμήρια – εγγραφές που αποκτήθηκαν από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Ορισμός : Ο αριθμός των απονεμηθέντων Μεταπτυχιακών τίτλων (MSc και Διδακτορικά) σε μεταπτυχιακούς φοιτητές του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη, κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου), που αντιστοιχεί σε 100 τεκμήρια – εγγραφές (documents – records – entries) που αποκτήθηκαν από το σύνολο των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Σκοπός : Ο δείκτης P18 μας δίνει μια ποσοτική εκτίμηση του πραγματικού βαθμού χρήσης και χρησιμότητας των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης καθώς και μια αντικειμενική εκτίμηση του βαθμού συμβολής των υπηρεσιών αυτών στις εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$A11 / (D12 / 100)$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η χρησιμότητα, η χρήση αλλά και η συμβολή των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης στις εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες τους του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

4.2.3.7 Δείκτης Αποτίμησης : P19

Ετήσιος αριθμός μοναδικών Επιστημονικών Δημοσιεύσεων των μελών ΔΕΠ κατά 100 τεκμήρια – εγγραφές που αποκτήθηκαν από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης

Ορισμός : Ο αριθμός των Επιστημονικών Δημοσιεύσεων σε Ελληνικά και Διεθνή επιστημονικά περιοδικά καθώς και ο αριθμός των επιστημονικών συγγραμμάτων (μονογραφιών) από τα μέλη του Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη, κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου), που αντιστοιχεί σε 100 τεκμήρια – εγγραφές (documents – records – entries) που αποκτήθηκαν από το σύνολο των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης.

Σκοπός : Ο δείκτης P19 μας δίνει μια ποσοτική εκτίμηση του βαθμού χρήσης και χρησιμότητας των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης καθώς και μια εκτίμηση

του βαθμού συμβολής των υπηρεσιών αυτών σε σχέση με την ερευνητική δραστηριότητα και παραγωγικότητα, όπως αυτή εκφράζεται μέσω των σχετικών δημοσιεύσεων, του Ιδρύματος/ Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Μέθοδος Υπολογισμού :

A12/(D12/100)

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η χρησιμότητα, η χρήση αλλά και η συμβολή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της βιβλιοθήκης στην ερευνητική δραστηριότητα και παραγωγικότητα του Ιδρύματος/ Σχολής/ Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

4.2.4 Ποιότητα Καταλόγου

4.2.4.1 Δείκτης Αποτίμησης : P20

Χρήση Καταλόγου σε σχέση με τον αριθμό δανεισμών σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο

Ορισμός : Η σχέση του συνόλου των «χρήσεων» – αναζητήσεων που διενεργήθηκαν από τους χρήστες, στον Κατάλογο της βιβλιοθήκης (D13), είτε μέσα από τις θέσεις εργασίας στους Χώρους της Βιβλιοθήκης είτε μέσω του WEB, κατά την διάρκεια μια συγκεκριμένης χρονικής περιόδου Tm, με τον συνολικό αριθμό δανεισμών (D14) που διενεργήθηκαν κατά την διάρκεια της ίδιας χρονικής περιόδου.

Σκοπός : Ο δείκτης P20 μας δίνει μια εκτίμηση για την ποιότητα και τον βαθμό αποτελεσματικότητας του καταλόγου της βιβλιοθήκης αλλά έμμεσα και τον βαθμό επιτυχίας των αναζητήσεων των χρηστών.

Μέθοδος Υπολογισμού :

D13/D14

Θεωρώντας σαν «βάση» στην τιμή του δείκτη την ιδανική τιμή 1 (δηλαδή ο αριθμός των αναζητήσεων να ισούται με τον αριθμό των δανεισμών), όσο πιο κοντά στην τιμή αυτή κυμαίνεται η τιμή του δείκτη P20 τόσο πιο αποτελεσματικός και πιο εύχρηστος μπορεί να θεωρηθεί ο κατάλογος ενώ παράλληλα εξάγονται και θετικά συμπεράσματα και για την ποιότητα και την διαθεσιμότητα του υλικού της συλλογής.

4.2.4.2 Δείκτης Αποτίμησης : P21

Αναζήτηση Γνωστού Υλικού

Ορισμός : Το ποσοστό επιτυχίας που επιτεύχθηκε στο σύνολο των αναζητήσεων Γνωστού Υλικού των χρηστών στον κατάλογο της βιβλιοθήκης. Δηλαδή το ποσοστό των γνωστών τίτλων τεκμηρίων που αναζήτησαν οι χρήστες στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, δηλαδή οι αναζητήσεις που επιχείρησαν για βιβλία που ήξερε τον τίτλο, ή το συγγραφέα τους και βρήκαν στον κατάλογο επί του συνολικού αριθμού τέτοιου είδους τεκμηρίων που αναζήτησαν στον κατάλογο κατά την διάρκεια μιας χρονικής περιόδου.

Σκοπός : Ο δείκτης P21 μας δίνει μια εκτίμηση για την ποιότητα και τον βαθμό αποτελεσματικότητας του καταλόγου της βιβλιοθήκης αλλά έμμεσα και τον βαθμό επιτυχίας των αναζητήσεων των χρηστών καθώς και τον βαθμό γνώσης και ενημέρωσης σχετικά με την χρήση του. Προτείνεται από την IFLA.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Ο υπολογισμός του δείκτη P21 επιτυγχάνεται με την χρήση των στοιχείων DB2 και DB3, που συλλέγονται κατά την διάρκεια δειγματοληπτικής έρευνας και με την βοήθεια του ερωτηματολογίου 2 (βλ. παράρτημα):

$$(\Sigma DB2/\Sigma DB3)*100$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η χρηστικότητα και η αποτελεσματικότητα του καταλόγου, αλλά και ο βαθμός γνώσης των χρηστών στην χρήση του.

4.2.4.3 Δείκτης Αποτίμησης : P22

Θεματική αναζήτηση

Ορισμός : Το ποσοστό επιτυχίας που επιτεύχθηκε στο σύνολο των θεματικών αναζητήσεων των χρηστών στον κατάλογο της βιβλιοθήκης. Δηλαδή το ποσοστό των τίτλων τεκμηρίων, **κατά τυποποιημένη (κατοχυρωμένη) θεματική κατηγορία του καταλόγου της βιβλιοθήκης**, που αναζήτησαν οι χρήστες στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, **και έκριναν ότι ανταποκρίνονται στα θέματα των αναζητήσεών τους** επί του συνολικού αριθμού των τεκμηρίων που βρέθηκαν καταχωρημένα κατά τις ίδιες τυποποιημένες (κατοχυρωμένες) θεματικές κατηγορίες του καταλόγου της βιβλιοθήκης.

Σκοπός : Ο δείκτης P22 μας δίνει μια εκτίμηση για την ποιότητα και τον βαθμό αποτελεσματικότητας του θεματικού καταλόγου της βιβλιοθήκης. Προτείνεται από την IFLA.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Ο υπολογισμός του δείκτη P22 επιτυγχάνεται με την χρήση των στοιχείων DΘ1 και DΘ2, που συλλέγονται κατά την διάρκεια δειγματοληπτικής έρευνας και με την βοήθεια του ερωτηματολογίου 2 (βλ. παράρτημα):

$$(\Sigma D\Theta2/\Sigma D\Theta1)*100$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η χρηστικότητα και η αποτελεσματικότητα του θεματικού καταλόγου.

4.2.5 Διαθεσιμότητα Υλικού

4.2.5.1 Δείκτης Αποτίμησης : P23

Διαθεσιμότητα υλικού

Ορισμός : Η σχέση του αριθμού των γνωστών τίτλων τεκμηρίων που αναζήτησαν οι χρήστες στην συλλογή της βιβλιοθήκης για δανεισμό ή επιτόπια χρήση (μελέτη, φωτοαντίγραφα) με τον αριθμό των τεκμηρίων, μεταξύ αυτών των τίτλων, που είναι διαθέσιμοι στην συλλογή για οποιαδήποτε χρήση. Ουσιαστικά ο δείκτης δείχνει το ποσοστό του διαθέσιμου στην συλλογή υλικού επί του αριθμού των τεκμηρίων που «απαιτούν» οι χρήστες.

Σκοπός : Ο δείκτης P23 μας δίνει μια εκτίμηση για την σχέση προσφοράς και ζήτησης υλικού στην βιβλιοθήκη, δηλαδή σε ποιο βαθμό η βιβλιοθήκη προμηθεύει υλικό που ζητούν και χρειάζονται οι χρήστες.

Προτείνεται από την IFLA.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Ο υπολογισμός του δείκτη P23 επιτυγχάνεται με την χρήση των στοιχείων DB1 και DΘ3, που συλλέγονται κατά την διάρκεια δειγματοληπτικής έρευνας και με την βοήθεια του ερωτηματολογίου 2 (βλ. παράρτημα):

$$(\Sigma DB3/\Sigma DB1)*100$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη μπορεί να θεωρηθεί η χρηστικότητα και η αποτελεσματικότητα του θεματικού καταλόγου.

4.2.5.2 Δείκτης Αποτίμησης : P24

Ταχύτητα επεξεργασίας υλικού

Ορισμός : Ο χρόνος επεξεργασίας ενός (1) τεκμηρίου σε ημέρες δηλαδή ο μέσος χρόνος σε ημέρες που μεσολαβεί από την ημερομηνία παραλαβής του τεκμηρίου από την βιβλιοθήκη μέχρι την ημερομηνία που αυτό είναι έτοιμο προς χρήση από τους χρήστες (ταξινομημένο, καταλογογραφημένο και τοποθετημένο στο ράφι).

Σκοπός : Ο δείκτης P24 μας δίνει μια εκτίμηση για την ταχύτητα της ολοκληρωμένης βιβλιοθηκονομικής επεξεργασίας κάθε τεκμηρίου και άρα τον χρόνο που το τεκμήριο θα είναι διαθέσιμο για τον χρήστη.

Προτείνεται από την IFLA.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Ο υπολογισμός του δείκτη P24 επιτυγχάνεται με την χρήση του στοιχείου D15, που συλλέγονται κατά την διάρκεια δειγματοληπτικής έρευνας και με την βοήθεια της συμπλήρωσης της Φόρμας Καταγραφής 1 για ένα δείγμα τεκμηρίων μεγέθους N (βλ. παράρτημα):

$$\frac{[\Sigma(D15i)]}{N},$$

i=1-N, N=μέγεθος δείγματος

Όσο μικρότερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο ταχύτερες μπορούν να θεωρηθούν οι διαδικασίες βιβλιοθηκονομικής επεξεργασίας και τόσο ταχύτερη η διάθεση των τεκμηρίων προς χρήση.

4.2.5.3 Δείκτης Αποτίμησης : P25

Αιτήσεις Διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή

Ορισμός : Ο αριθμός των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου), που αντιστοιχεί σε κάθε μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Ο δείκτης P25 μας δίνει στοιχεία για την ένταση χρήσης της υπηρεσίας Διαδανεισμού αλλά και για το μέγεθος της ζήτησης υλικού εκτός της συλλογής της βιβλιοθήκης από τους χρήστες.

Προτείνεται από το EQLIPSE project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Τα απαραίτητα για τον υπολογισμό του δείκτη P25 στοιχεία (D15), συλλέγονται καθ' όλη την διάρκεια του έτους με την βοήθεια ειδικής φόρμας καταγραφής κατά τα πρότυπα της Φόρμας Καταγραφής 2 (βλ. παράρτημα):

(D16)/D1

Καθώς η σημασία του δείκτη P25 είναι διπλή η ερμηνεία των τιμών που παίρνει ο δείκτης ποικίλλει. Για παράδειγμα μεγάλες τιμές του δείκτη δείχνουν υψηλή ένταση χρήσης της υπηρεσίας και ενδεχομένως δηλώνουν και αναγνώριση υψηλής ποιότητας παροχή υπηρεσίας, αλλά από την άλλη μπορεί να θεωρηθούν και ως αρνητικό στοιχείο για την ποιότητα και πληρότητα της συλλογής της βιβλιοθήκης.

4.2.5.4 Δείκτης Αποτίμησης : P26

Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων Διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το ποσοστό του συνόλου των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς (εύρεση τεκμηρίου, παραγγελία, παραλαβή και παράδοση του τεκμηρίου στον χρήστη) μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) επί του συνολικού αριθμού των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας των χρηστών της βιβλιοθήκης μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Σκοπός : Ο δείκτης P26 μας δίνει ξεκάθαρα στοιχεία για την αποτελεσματικότητα και ποιότητα της υπηρεσίας Διαδανεισμού
Προτείνεται από την ACRL.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Τα απαραίτητα για τον υπολογισμό του δείκτη P26 στοιχεία (D16, D18), συλλέγονται καθ' όλη την διάρκεια του έτους με την βοήθεια ειδικής φόρμας καταγραφής κατά τα πρότυπα της Φόρμας Καταγραφής 2 (βλ. παράρτημα):

$(D18/D16)*100$

Όσο μεγαλύτερες τιμές λαμβάνει ο δείκτης τόσο πιο αποτελεσματική θεωρείται η υπηρεσία Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης.

4.2.5.5 Δείκτης Αποτίμησης : P27

Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων Διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες

Ορισμός : Το ποσοστό του συνόλου των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) από άλλες βιβλιοθήκες που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς (εύρεση τεκμηρίου, παραγγελία, παραλαβή και παράδοση του τεκμηρίου στον χρήστη) μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) επί του συνολικού αριθμού των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας από άλλες βιβλιοθήκες κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Σκοπός : Ο δείκτης P27 μας δίνει στοιχεία αφ' ενός για την αποτελεσματικότητα και ποιότητα της υπηρεσίας Διαδανεισμού αλλά και για την ποιότητα, πληρότητα και διαθεσιμότητα της συλλογής της βιβλιοθήκης.
Προτείνεται από την ACRL.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Τα απαραίτητα για τον υπολογισμό του δείκτη P26 στοιχεία (D19, D17), συλλέγονται καθ' όλη την διάρκεια του έτους με την βοήθεια ειδικής φόρμας καταγραφής κατά τα πρότυπα της Φόρμας Καταγραφής 2 (βλ. παράρτημα):

$$(D19/D17)*100$$

Όσο μεγαλύτερες τιμές λαμβάνει ο δείκτης τόσο πιο αποτελεσματική θεωρείται η υπηρεσία Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης αλλά και πιο μεγαλύτερος ο βαθμός πληρότητας της συλλογής και διαθεσιμότητας του υλικού.

4.2.5.6 Δείκτης Αποτίμησης : P28

Ταχύτητα Διαδανεισμού

Ορισμός : Η κατανομή των ποσοστών, επί του αντίστοιχου συνόλου, των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς (εύρεση τεκμηρίου, παραγγελία, παραλαβή και παράδοση του τεκμηρίου στον χρήστη) μέσω της υπηρεσίας διαδανεισμού της βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) ανάλογα με τον χρόνο διεκπεραίωσης των αιτήσεων (D20).

Ως χρονικά διαστήματα της κατανομής των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) των χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς ορίζονται τα παρακάτω :

- **a:** 1-3 ημέρες
- **b:** 4-7 ημέρες
- **c:** 8-14 ημέρες
- **d:** 15-21 ημέρες
- **e:** 21 + ημέρες

Σκοπός : Η κατανομή των στοιχείων P28 μας δίνει ξεκάθαρα στοιχεία για την αποτελεσματικότητα και ποιότητα της υπηρεσίας Διαδανεισμού και φυσικά στοιχεία για τους χρόνους παράδοσης των τεκμηρίων στους χρήστες. Αν η παράδοση του τεκμηρίου δεν εξαρτάται μόνο από την υπηρεσία Διαδανεισμού της κάθε βιβλιοθήκης αλλά και τις αντίστοιχες υπηρεσίες των βιβλιοθηκών – διαθετών, εν τούτοις η υπηρεσία διαδανεισμού κάθε βιβλιοθήκης μπορεί να βελτιώσει και τα ποσοστά επιτυχίας (π.χ. μέσω της αναζήτησης των τεκμηρίων σε πιο πλήρεις και πιο αξιόπιστες συλλογές άλλων βιβλιοθηκών – διαθετών) και τους χρόνους παράδοσης (μέσω της επιλογής έγκυρων και αξιόπιστων βιβλιοθηκών – διαθετών ή βιβλιοθηκών – διαθετών που παραδίδουν π.χ. τα τεκμήρια ηλεκτρονικά και άρα πιο γρήγορα) αλλά και το κόστος απόκτησης των τεκμηρίων (π.χ. η ηλεκτρονική παράδοση τεκμηρίων είναι αυτή τη στιγμή ο πιο φθηνός τρόπος παραλαβής άρθρων). Προτείνεται από IFLA, ISO και υιοθετείται από το EQLIPSE project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Τα απαραίτητα για τον υπολογισμό του δείκτη P28 στοιχεία (D21, D18), συλλέγονται καθ' όλη την διάρκεια του έτους με την βοήθεια ειδικής φόρμας καταγραφής κατά τα πρότυπα της Φόρμας Καταγραφής 2 (βλ. παράρτημα). Ο υπολογισμός του δείκτη κατά χρονική περίοδο έχει ως εξής:

- a) Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 1-3 ημέρες, επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού

$$P28a=(D21a/D18) * 100$$

b) Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 4-7 ημέρες, επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού

$$P28b=(D21b/D18) * 100$$

c) Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 8-14 ημέρες, επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού

$$P28c=(D21c/D18) * 100$$

d) Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 15-21 ημέρες, επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού

$$P28d=(D21d/D18) * 100$$

e) Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε πάνω από 21 ημέρες, επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού

$$P28e=(D21e/D18) * 100$$

Από την κατανομή που δημιουργείται μπορούμε να παρατηρήσουμε πόσο γρήγορη είναι η παράδοση τεκμηρίων στους χρήστες μέσω της υπηρεσίας Διαδανεισμού. Όταν τα υψηλότερα ποσοστά συσσωρεύονται στις χρονικές περιόδους π.χ. a), b) ή και c) τόσο πιο αποτελεσματική και «γρήγορη» μπορεί να θεωρηθεί η υπηρεσία διαδανεισμού της βιβλιοθήκης.

4.2.5.7 Δείκτης Αποτίμησης : P29

Σχέση αιτήσεων διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης και αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες

Ορισμός : Η σχέση μεταξύ του συνόλου των αιτήσεων διαδανεισμού (παραγγελία βιβλιογραφίας) χρηστών της βιβλιοθήκης προς διεκπεραίωση μέσω του τμήματος Διαδανεισμού της βιβλιοθήκης και το συνόλου των αιτήσεων παραγγελίας βιβλιογραφίας (άρθρων ή βιβλίων) από άλλες βιβλιοθήκες, κατά την διάρκεια ενός ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου).

Σκοπός : Ο δείκτης P29 μας δίνει στοιχεία για το ισοζύγιο συναλλαγών τεκμηρίων μεταξύ της βιβλιοθήκης και άλλων βιβλιοθηκών. Ουσιαστικά εκτιμάει τον βαθμό εξάρτησης ή επιρροής της συλλογής της βιβλιοθήκης από ή σε άλλες βιβλιοθήκες αντίστοιχα.

Προτείνεται από την ACRL.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Τα απαραίτητα για τον υπολογισμό του δείκτη P29 στοιχεία (D16, D17), συλλέγονται καθ' όλη την διάρκεια του έτους με την βοήθεια ειδικής φόρμας καταγραφής κατά τα πρότυπα της Φόρμας Καταγραφής 2 (βλ. παράρτημα):

$$D16/D17$$

Δεδομένου του μεγέθους των συλλογών των Ελληνικών Ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών το ισοζύγιο αυτό εκτιμάται ότι θα είναι στις περισσότερες περιπτώσεις, αν όχι σε όλες, αρνητικό, δηλαδή ο δείκτης θα έχει αριθμητική απόλυτη τιμή μεγαλύτερη από 1 (Περισσότερες αιτήσεις από τους χρήστες της βιβλιοθήκης για απόκτηση τεκμηρίων από συλλογές άλλων βιβλιοθηκών, από τις αιτήσεις άλλων βιβλιοθηκών για απόκτηση τεκμηρίων από την συλλογή της βιβλιοθήκης). Άρα όσο μικρότερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P29 και ιδιαίτερα όσο πλησιάζει προς την τιμή 1, τόσο μικρότερη μπορεί να θεωρηθεί η εξάρτηση της βιβλιοθήκης και των χρηστών της από τις συλλογές άλλων βιβλιοθηκών.

4.2.6 Υλικοτεχνική Υποδομή Χρηστών

4.2.6.1 Δείκτης Αποτίμησης : P30

Ώρες Ημερήσιας Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το σύνολο των ωρών λειτουργίας της βιβλιοθήκης ημερησίως. Π.χ 12 ώρες ημερησίως.

Σκοπός : Ο δείκτης P30 που ουσιαστικά είναι το στοιχείο D22 μας δίνει στοιχεία για διαθεσιμότητα των χώρων και των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης για τους χρήστες κατά την διάρκεια της ημέρας.

Προτείνεται από όλους σχεδόν του οργανισμούς και μελέτες αξιολόγησης της ποιότητας υπολογίζοντας όμως την σχέση των ωρών λειτουργίας με τις απαιτήσεις των χρηστών.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$P30=D22$$

Όσες περισσότερες ώρες λειτουργεί η βιβλιοθήκη την ημέρα τόσο μεγαλύτερη και ευκολότερη θεωρείται η διαθεσιμότητα, η προσπελασιμότητα και η εξυπηρέτηση των αναγκών των χρηστών από τους χώρους, τον εξοπλισμό και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

4.2.6.2 Δείκτης Αποτίμησης : P31

Διαθέσιμος κατά κεφαλή χώρος βιβλιοθήκης σε m².

Ορισμός : Ο διαθέσιμος χώρος της βιβλιοθήκης σε m² που αντιστοιχεί σε κάθε μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Ο δείκτης P31 μας δίνει στοιχεία για την επάρκεια και διαθεσιμότητα των διαθέσιμων, για τους χρήστες, χώρων της βιβλιοθήκης.

Προτείνεται από IFLA, ACRL και υιοθετείται από το EQLIPSE project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$D23/D1$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P31, τόσοσ περισσότερος χώρος εννοείται ότι αντιστοιχεί στους χρήστες της βιβλιοθήκης.

4.2.6.3 Δείκτης Αποτίμησης : P32

Διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου για τους χρήστες στους χώρους της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή.

Ορισμός : Οι διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου και μελέτης εντός των χώρων της βιβλιοθήκης που αντιστοιχούν σε κάθε μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Ο δείκτης P32 μας δίνει στοιχεία για την επάρκεια και διαθεσιμότητα των διαθέσιμων, για τους χρήστες, θέσεων αναγνωστηρίου και μελέτης της βιβλιοθήκης. Προτείνεται από την ACRL.

Μέθοδος Υπολογισμού :

D24/D1

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P32, τόσες περισσότερες θέσεις εργασίας εννοείται ότι αντιστοιχούν στους χρήστες της βιβλιοθήκης.

4.2.6.4 Δείκτης Αποτίμησης : P33

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

Ορισμός : Οι διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες, εντός των χώρων της βιβλιοθήκης που αντιστοιχούν σε κάθε μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Ο δείκτης P33 μας δίνει στοιχεία για την επάρκεια και διαθεσιμότητα των διαθέσιμων, για τους χρήστες, θέσεων εργασίας σε Η/Υ της βιβλιοθήκης. Προτείνεται από την ACRL και τους Bertot, McClure & Ryan (1999)

Μέθοδος Υπολογισμού :

D25/D1

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P33, τόσες περισσότερες θέσεις εργασίας σε Η/Υ εννοείται ότι αντιστοιχούν στους χρήστες της βιβλιοθήκης.

4.2.6.5 Δείκτης Αποτίμησης : P34

Διαθέσιμες ώρες χρήσης θέσεων εργασίας για τους χρήστες στους χώρους της βιβλιοθήκης εβδομαδιαίως κατά κεφαλή.

Ορισμός : Οι διαθέσιμες ώρες εβδομαδιαίως για χρήση των διαθέσιμων θέσεων εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες, εντός των χώρων της βιβλιοθήκης που αντιστοιχούν σε κάθε μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Ο δείκτης P34 μας δίνει στοιχεία για την χρονική επάρκεια και διαθεσιμότητα των διαθέσιμων, για τους χρήστες, θέσεων εργασίας σε Η/Υ της βιβλιοθήκης. Προτείνεται από το EQUINOX project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

D26/D1

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P34, τόσες περισσότερες ώρες εργασίας στις θέσεις εργασίας σε Η/Υ είναι διαθέσιμες για τους χρήστες της βιβλιοθήκης.

4.2.6.6 Δείκτης Αποτίμησης : P35

Ποσοστό (%) πραγματικής χρήσης των θέσεων σε Η/Υ εβδομαδιαίως κατά κεφαλή επί του αντίστοιχου συνόλου των διαθέσιμων ωρών χρήσης.

Ορισμός : Οι πραγματικές ώρες χρήσης των θέσεων εργασίας σε Η/Υ σε χρονικό διάστημα μιας εβδομάδας αναγόμενες σε κάθε μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/ Ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη επί των συνολικών διαθέσιμων ωρών εργασίας των ίδιων θέσεων εργασίας εβδομαδιαίως.

Σκοπός : Ο δείκτης P35 μας δίνει στοιχεία για την πραγματική χρήση κατά μέλος του συνολικού του Ιδρύματος/Σχολής/ Ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη, των διαθέσιμων θέσεων εργασίας σε Η/Υ. Δηλαδή έχουμε μια εκτίμηση της έντασης χρήσης των θέσεων εργασίας από τους χρήστες.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$(D27/D26)*100$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P35, τόσο πιο εντατική χρήση των θέσεων εργασίας γίνεται από τα μέλη του πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/ Ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

4.2.7 Προσωπικό & Ποιότητα Πληροφοριακών Υπηρεσιών

4.2.7.1 Δείκτης Αποτίμησης : P36

Προσωπικό κατά χρήστη.

Ορισμός : Ο αριθμός του συνολικού προσωπικού της βιβλιοθήκης που αντιστοιχεί σε κάθε μέλος του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/ Ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Ο δείκτης P36 μας δίνει στοιχεία για την επάρκεια του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού της βιβλιοθήκης σε σχέση με τον συνολικό πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/ Ιδρύματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη. Προτείνεται από την ACRL και υιοθετείται από το EQUINOX project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$D28/D1$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P36, τόσο μεγαλύτερη κρίνεται η επάρκεια προσωπικού.

4.2.7.2 Δείκτης Αποτίμησης : P37

Ποσοστό % επί του συνόλου του προσωπικού της βιβλιοθήκης που συμμετέχει ή παρακολουθεί μία ή περισσότερες εκπαιδευτικές, επιμορφωτικές ή ενημερωτικές δραστηριότητες ετησίως.

Ορισμός : Το ποσοστό του αριθμού των ατόμων μεταξύ του προσωπικού της βιβλιοθήκης που συμμετέχει ή παρακολουθεί ένα ή περισσότερα προγράμματα και εκδηλώσεις εκπαίδευσης, επιμόρφωσης και ενημέρωσης (σεμινάρια, συμμετοχή σε συνέδρια, εκθέσεις κλπ) που διοργανώνονται είτε από την βιβλιοθήκη είτε από τρίτους κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) επί του συνολικού προσωπικού της βιβλιοθήκης.

Σκοπός : Ο δείκτης P37 μας δίνει στοιχεία για το επίπεδο διαρκούς εκπαίδευσης και ενημέρωσης του προσωπικού της βιβλιοθήκης σε νέες τεχνολογίες και εξελίξεις στο

χώρο των βιβλιοθηκών, των υπηρεσιών και των επιστημών πληροφόρησης γενικότερα.

Προτείνεται από τους Bertot, McClure & Ryan (1999).

Μέθοδος Υπολογισμού :

Τα απαραίτητα για τον υπολογισμό του δείκτη P37 στοιχεία (D28, D29), συλλέγονται καθ' όλη την διάρκεια του έτους με την βοήθεια ειδικής φόρμας καταγραφής κατά τα πρότυπα της Φόρμας Καταγραφής 3 (βλ. παράρτημα):

$$(D29/D28)*100$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P37, τόσο υψηλότερο θεωρείται το επίπεδο εκπαίδευσης και ενημέρωσης του προσωπικού.

4.2.7.3 Δείκτης Αποτίμησης : P38

Ένταση ετήσιας εκπαίδευσης του προσωπικού της βιβλιοθήκης (ώρες εκπαίδευσης κατά κεφαλή προσωπικού ετησίως).

Ορισμός : Ο αριθμός των ωρών που αφιέρωσε το σύνολο του εκπαιδευόμενου προσωπικού της βιβλιοθήκης στην συμμετοχή/ παρακολούθηση εκπαιδευτικών, επιμορφωτικών δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) που αντιστοιχεί σε κάθε μέλος του προσωπικού της βιβλιοθήκης.

Σκοπός : Ο δείκτης P38 μας δίνει στοιχεία για την ένταση της διαρκούς εκπαίδευσης και ενημέρωσης του προσωπικού της βιβλιοθήκης σε νέες τεχνολογίες και εξελίξεις στο χώρο των βιβλιοθηκών, των υπηρεσιών και των επιστημών πληροφόρησης γενικότερα.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Τα απαραίτητα για τον υπολογισμό του δείκτη P38 στοιχεία (D27, D30), συλλέγονται καθ' όλη την διάρκεια του έτους με την βοήθεια ειδικής φόρμας καταγραφής κατά τα πρότυπα της Φόρμας Καταγραφής 3 (βλ. παράρτημα):

$$(D30/D27)*100$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P38, τόσο υψηλότερο θεωρείται το επίπεδο εκπαίδευσης και ενημέρωσης του προσωπικού.

4.2.7.4 Δείκτης Αποτίμησης : P39

Ποσοστό εκπλήρωσης πληροφοριακών ερωτήσεων (Βαθμός ετοιμότητας/ ανταπόκρισης του προσωπικού)

Ορισμός : Ο αριθμός των πληροφοριακών ερωτήσεων χρηστών που απαντήθηκαν σωστά από το αρμόδιο προσωπικό της βιβλιοθήκης, κατά την διάρκεια δειγματοληπτικής έρευνας, επί του συνόλου N των πληροφοριακών ερωτήσεων που υποβλήθηκε στο αρμόδιο προσωπικό της βιβλιοθήκης.

Σκοπός : Ο δείκτης P39 μας δίνει στοιχεία για την ποιότητα των υπηρεσιών πληροφόρησης και τεκμηρίωσης της βιβλιοθήκης έτσι όπως αυτή εκφράζεται από τον βαθμό της ακρίβειας, πληρότητας, ετοιμότητας και ικανότητας του αρμόδιου προσωπικού στην παροχή των σχετικών υπηρεσιών προς τους χρήστες.

Η συλλογή του στοιχείου αυτού και ο υπολογισμός του αντίστοιχου δείκτη αν και προτείνεται και από τα IFLA, ISO και από το EQLIPSE project, εν τούτοις προτείνεται με κάθε επιφύλαξη η μέτρησή του στον ελληνικό χώρο λόγω των ιδιαιτεροτήτων του χώρου αλλά και λόγω της περιπλοκότητας της μεθόδου συλλογής του.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$(D31/N)*100,$$

N=συνολικός αριθμός ερωτήσεων

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P39, τόσο υψηλότερη θεωρείται η ποιότητα παροχής πληροφοριακών υπηρεσιών από την βιβλιοθήκη.

4.2.7.5 Δείκτης Αποτίμησης : P40

Αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά μηνιαίως κατά κεφαλή

Ορισμός : Ο αριθμός των πληροφοριακών ερωτήσεων χρηστών που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή μέσω ειδικών φορμών στις ιστοσελίδες της βιβλιοθήκης) από το αρμόδιο προσωπικό της βιβλιοθήκης.

Σκοπός : Ο δείκτης P40 αποσκοπεί στον υπολογισμό του βαθμού αυτοματοποίησης και χρήσης των δικτυακών τεχνολογιών και εφαρμογών στην παροχή πληροφοριακών υπηρεσιών προς τους χρήστες.

Προτείνεται από τους Bertot, McClure & Ryan (1999) και το EQUINOX project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$(D32/12)/D1$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P40, τόσο μεγαλύτερη θεωρείται η χρήση αυτοματοποιημένων και ηλεκτρονικών μεθόδων εξυπηρέτησης των χρηστών της βιβλιοθήκης.

4.2.8 Εκπαίδευση & Υποστήριξη Χρηστών

Δείκτης Αποτίμησης : P41

Ποσοστό (%) χρηστών που παρακολουθούν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές/ ενημερωτικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης

Ορισμός : Το ποσοστό του συνολικού αριθμού των χρηστών που συμμετείχαν ή παρακολούθησαν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές/ ενημερωτικές δραστηριότητες που παρέχει η βιβλιοθήκη, κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους (1 Σεπτεμβρίου – 31 Αυγούστου) επί του συνολικού πληθυσμού του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Σκοπός : Ο δείκτης P41 αποσκοπεί στην εκτίμηση του βαθμού εκπαίδευσης των χρηστών στην χρήση των διαφόρων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης αλλά και του βαθμού εξάπλωσης και χρησιμότητας των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων της βιβλιοθήκης στον συνολικό πληθυσμό του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Προτείνεται από την ACRL, τους Bertot, McClure & Ryan (1999) και το EQUINOX project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$(D33/D1)*100$$

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης P41, τόσο μεγαλύτερη θεωρείται η χρήση και η εξάπλωση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων της βιβλιοθήκης.

4.3.9 Ικανοποίηση Χρηστών

4.3.9.1 Δείκτης Αποτίμησης : P42

Γενική ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ

Ορισμός : Το ποσοστό των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα συνολικού πληθυσμού χρηστών, που απάντησαν/βαθμολόγησαν στο ερώτημα αν **είναι ικανοποιημένοι** από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ

Σκοπός : Ο δείκτης P42 δηλώνει το βαθμό γενικής ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης από την συνολική λειτουργία, ποιότητα και εικόνα της βιβλιοθήκης. Προτείνεται από τα IFLA, ISO και υιοθετείται από τα EQLIPSE .

Μέθοδος Υπολογισμού :

Ο υπολογισμός του δείκτη P41 επιτυγχάνεται με την χρήση των στοιχείων D34v, που συλλέγονται κατά την διάρκεια δειγματοληπτικής έρευνας και με την βοήθεια του ερωτηματολογίου 2 (βλ. παράρτημα):

$$(D34v/N)*100,$$

όπου N= το μέγεθος του δείγματος, σε άτομα, της Δειγματοληπτικής έρευνας

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση των χρηστών από την λειτουργία και ποιότητα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης συνολικά.

4.3.9.2 Δείκτης Αποτίμησης : P43v

Ικανοποίηση των χρηστών από ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης (Ηλεκτρονική και μη)

Ορισμός : Το ποσοστό των ερωτηθέντων σε ένα δείγμα συνολικού πληθυσμού χρηστών, που απάντησαν/βαθμολόγησαν στο ερώτημα αν **είναι ικανοποιημένοι** από ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης.

Σκοπός : Ο δείκτης P43 δηλώνει το βαθμό της ειδικής ικανοποίησης των χρηστών της βιβλιοθήκης από την ποιότητα παροχής ΚΑΘΕ υπηρεσίας (v) της βιβλιοθήκης ξεχωριστά.

Προτείνεται από τα IFLA, ISO και υιοθετείται από το EQLIPSE project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

Ο υπολογισμός του δείκτη P43v επιτυγχάνεται με την χρήση των στοιχείων D35v, που συλλέγονται κατά την διάρκεια δειγματοληπτικής έρευνας και με την βοήθεια του ερωτηματολογίου 2 (βλ. παράρτημα):

$$(D35v/N)*100,$$

όπου N = το μέγεθος του δείγματος, σε άτομα, της Δειγματοληπτικής έρευνας

Όσο μεγαλύτερη τιμή λαμβάνει ο δείκτης τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση των χρηστών από την λειτουργία και ποιότητα ΚΑΘΕ υπηρεσίας (v) της βιβλιοθήκης.

5. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ

Απαιτείται η πλήρης καταγραφή **ΟΛΩΝ** των διαδικασιών/υπηρεσιών της βιβλιοθήκης (ηλεκτρονικών και μη) ώστε να προσδιοριστεί που και πως θα «κατανεμηθούν» οι διάφορες δαπάνες

A/A	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΟΣΤΟΥΣ	ΣΥΜΒΟΛΙΣΜΟΣ
1	Κόστος προσωπικού	Cs
2	Κόστος πρόσκτησης (συνδρομών) υλικού	Ca
3	Κόστος Προμήθειας/Συντήρησης Εξοπλισμού	Ce
4	Λειτουργικά έξοδα	Co
5	Αναλώσιμα	Cc
6	Έξοδα Εκπαίδευσης/Επιμόρφωσης/ Ενημέρωσης προσωπικού	Ct
7	Λοιπές Αμοιβές Τρίτων	Cr
	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ	Ctotal

Οι παραπάνω κατηγορίες κόστους μπορούν και θα πρέπει να «κατανεμηθούν» κατάλληλα κατά κάθε υπηρεσία/διαδικασία της βιβλιοθήκης, όπου αυτό είναι απαραίτητο, και από την κατανομή αυτή θα προκύψει και το συνολικό κόστος κάθε υπηρεσίας/διαδικασίας.

5. 1. Κόστος προσωπικού: Cs

Εφαρμόζεται για όλες τις υπηρεσίες/διαδικασίες

Αφορά όλες τις δαπάνες μισθοδοσίας του πάσης φύσεως (διοικητικοί υπάλληλοι, βιβλιοθηκονόμοι, τεχνικοί, ερευνητές, βοηθητικό προσωπικό) μόνιμου, περιστασιακού και ερευνητικού προσωπικού της βιβλιοθήκης ανεξάρτητα του τρόπου χρηματοδότησης της μισθοδοσίας τους (Τακτικός προϋπολογισμός, ερευνητικά προγράμματα κλπ)

$$Cs = \Sigma(CsSv)$$

Sv: υπηρεσίες/διαδικασίες που παρέχονται και λαμβάνουν χώρα στην βιβλιοθήκη, και
CsSv : το μέσο κόστος προσωπικού κατά υπηρεσία/διαδικασία

Υπολογισμός Κόστους Προσωπικού κατά Υπηρεσία/Διαδικασία της βιβλιοθήκης (CsSv)

Μέλος Προσωπικού	Κόστος μέλους (Μισθός)	Μέσο ποσοστό % του χρόνου (T) κάθε μέλους προσωπικού που αφιερώνεται άμεσα και έμμεσα στην λειτουργία κάθε υπηρεσίας (T=0-1)				Σύνολο χρόνου εργασίας
		Υπηρεσία S1	Υπηρεσία S2	Υπηρεσία Sv	
1	W1	T11*W1	T12*W1	T1v*W1	100%
2	W2	T21*W2	T22*W2	T2v*W2	
.	.					
.	.					
N	WN	TN1*WN	TN2*WN	TNv*WN	

Σύνολο μελών προσωπικού	Συνολικό κόστος προσωπικό ή Cs	Συνολικό κόστος προσωπικού υπηρεσίας S1 - Sv				
$\Sigma(1-N)$	$\Sigma(W1-WN)$	$CsS1=\Sigma(TN1*WN)$ N=1-N	$CsS2=\Sigma(TN2*WN)$ N=1-N	$CsSv=\Sigma(TNv*WN)$ N=1-N	100%

Π.χ. Για την συντήρηση των Ιστοσελίδων βιβλιοθήκης (**S1**) εργάζεται ένα άτομο με W1 μισθό. Ποιο το εκτιμώμενο ποσοστό του χρόνου που αφιερώνει σε αυτή την εργασία? Υποθέτουμε 80% του χρόνου του. Άρα το κόστος προσωπικού για την συγκεκριμένη υπηρεσία **CsS1** υπολογίζεται ως:

$$CsS1=0.8*W1$$

Αν στην ίδια εργασία εμπλέκεται με κάποιο τρόπο και ένα άλλο άτομο από το προσωπικό το συνολικό κόστος προσωπικού για την υπηρεσία υπολογίζεται αθροιστικά. Π.χ. αν ένα ακόμα άτομο με μισθό W2 προσφέρει το 10% του χρόνου του στην συντήρηση του WEB site τότε το παραπάνω κόστος γίνεται:

$$CsS1=(0.8*W1)+(0.1*W2), \text{ κ.ο.κ.}$$

5.2. Κόστος πρόσκτησης (συνδρομών) υλικού: Ca

Όπου εφαρμόζεται:

Αφορά όλες τις δαπάνες της βιβλιοθήκης για αγορά υλικού πληροφόρησης και πληρωμές συνδρομών σε ηλεκτρονικές και έντυπες πηγές πληροφόρησης. Πιο συγκεκριμένα :

- Αγορά βιβλίων και λοιπού οπτικοακουστικού υλικού
- Συνδρομές Περιοδικών (έντυπη μορφή)
- Συνδρομές Ηλεκτρονικών Περιοδικών (**S3**)
- Συνδρομές Ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων (Online και CD-ROMs) (**S3**)

Στην περίπτωση των **ηλεκτρονικών υπηρεσιών** η συγκεκριμένη κατηγορία κόστους εφαρμόζεται μόνο στην περίπτωση των **Ηλεκτρονικών «συνδρομητικών» υπηρεσιών πληροφόρησης (S3)**, όπου εμφανίζονται δαπάνες συνδρομής σε βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά. Σε αυτή την περίπτωση έχουμε:

$$CaS3=\text{Συνολικό ποσόν ετήσιων συνδρομών για ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων και ηλεκτρονικά περιοδικά.}$$

Ενώ,

$$CaS1=CaS2=CaS4=CaS5=0$$

5.3. Λειτουργικά έξοδα: Co

Εφαρμόζεται για όλες τις υπηρεσίες/διαδικασίες

Αφορά όλες τις τακτικές και έκτακτες δαπάνες απαραίτητες για την ομαλή λειτουργία της βιβλιοθήκης όπως αυτή εννοείται από την λειτουργία και διεκπεραίωση του συνόλου των καταγεγραμμένων υπηρεσιών και διαδικασιών αλλά και άλλων έκτακτων περιπτώσεων (περιστασιακές εκδηλώσεις, μεταφορές, ταξίδια κλπ). Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνονται δαπάνες όπως:

- Τηλεφωνικά τέλη
- Πιθανά έξοδα σύνδεσης στο Διαδίκτυο μέσω εμπορικού Διαθέτη
- λογαριασμοί ηλεκτρικού ρεύματος
- κατανάλωση νερού
- ταχυδρομικά τέλη
- μεταφορικές δαπάνες
- λοιπές μετακινήσεις προσωπικού (π.χ. συμμετοχή σε συσκέψεις εργασίας) **εκτός** από μετακινήσεις που αφορούν την Εκπαίδευση, κατάρτιση ή ενημέρωσης του προσωπικού
- γενικά έξοδα διοργάνωσης εκδηλώσεων (συνεδρίων, ημερίδων κλπ)
- δαπάνες παραγωγής εκπαιδευτικού/ενημερωτικού/ διαφημιστικού υλικού κάθε μορφής

Η κατανομή των λειτουργικών εξόδων Co κατά υπηρεσία/διαδικασία μπορεί να γίνει:

- είτε με απευθείας συνολική «χρέωση» του κόστους συγκεκριμένων κατηγορίας λειτουργικών εξόδων σε συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία, όπου αυτό είναι δυνατό (δηλαδή συγκεκριμένο αναλώσιμο για συγκεκριμένη υπηρεσία)
- είτε με κατανομή των διαφόρων κατηγοριών λειτουργικών εξόδων κατά υπηρεσία/διαδικασία, αφού έχει φυσικά προ- εκτιμηθεί αναλογικά η χρήση και κατανάλωση των προϊόντων κάθε κατηγορίας λειτουργικών εξόδων από κάθε υπηρεσία/διαδικασία. Για παράδειγμα τα τηλεφωνικά τέλη αφορούν το σύνολο των υπηρεσιών/διαδικασιών άρα το σχετικό κόστος κατανέμεται ισόποσα σε όλες τις υπηρεσίες/διαδικασίες.

Υπολογισμός Λειτουργικών εξόδων κατά Υπηρεσία/Διαδικασία της βιβλιοθήκης (CoSv)

Κατηγορίες Λειτουργικών εξόδων	Κόστος κατηγοριών	Μέση χρέωση %, επί του συνολικού κόστους της κατηγορίας λειτουργικών εξόδων (T), κάθε υπηρεσίας/διαδικασίας (T=0-1)			
		Υπηρεσία S1	Υπηρεσία S2	Υπηρεσία Sv
1	Co1	T11*Co1	T12*Co1	T1v*Co1
2	Co2	T21*Co2	T22*Co2	T2v*Co2
.	.				
n	Con	-	Tn2*Con= Con	-	-
<i>(Όταν το λειτουργικό έξοδο αφορά ΜΟΝΟ μια συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία (π.χ. S2) τότε η υπηρεσία αυτή χρεώνεται το 100% του κόστους αναλώσιμου (Tn2=1 όλα τα υπόλοιπα T=0)</i>					
.	.				
N	CoN	TN1*CoN	TN2*CoN	TNv*CoN
	Συνολικό ποσό λειτουργικών εξόδων Co	Συνολικά λειτουργικά έξοδα υπηρεσίας S1 – Sv			
	Σ(Co1-CoN)	CoS1=Σ(TN1*CoN) N=1-N	CoS2=Σ(TN2*CoN) N=1-N	CoSv=Σ(TNv*CoN) N=1-N

5.4. Κόστος Προμήθειας/Συντήρησης Εξοπλισμού: Ce

Εφαρμόζεται για όλες τις υπηρεσίες/διαδικασίες

- Αγορά, συντήρηση, αναβάθμιση εξοπλισμού Η/Υ & σχετικών περιφερειακών (Συμπεριλαμβάνονται κόστος παροχής υπηρεσιών συντήρησης και τα απαραίτητα ανταλλακτικά - Δεν περιλαμβάνονται αναλώσιμα, όπως μελάνι

- εκτυπωτών, χαρτί εκτυπώσεων, κινητές μονάδες αποθήκευσης – δισκέτες, CD-ROMs κλπ.)
- Αγορά & συντήρηση επίπλων (έπιπλα γραφείου, ράφια κλπ – περιλαμβάνονται τυχόν εργασίες επισκευής)
 - Αγορά & συντήρηση φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων (Συμπεριλαμβάνονται κόστος παροχής υπηρεσιών συντήρησης και τα απαραίτητα ανταλλακτικά - Δεν περιλαμβάνονται αναλώσιμα, όπως toner, χαρτί κλπ.)
 - Αγορά, συντήρηση και αναβάθμιση κάθε άλλου είδους ηλεκτρομηχανολογικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού απαραίτητου για την εξυπηρέτηση του συνόλου ή τμήματος των υπηρεσιών/διαδικασιών της βιβλιοθήκης (κλιματισμός, συστήματα ασφαλείας, συστήματα προβολής κλπ)

Η κατανομή του κόστους Προμήθειας/Συντήρησης εξοπλισμού Ce κατά υπηρεσία/διαδικασία μπορεί να γίνει:

- είτε με απευθείας συνολική «χρέωση» του κόστους συγκεκριμένου εξοπλισμού σε συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία, όπου αυτό είναι δυνατό (δηλαδή συγκεκριμένος εξοπλισμός για συγκεκριμένη υπηρεσία). Για παράδειγμα η αγορά ενός Η/Υ αποκλειστικά για χρήση του OPAC θα πρέπει να «χρεωθεί» εξ' ολοκλήρου στην αντίστοιχη υπηρεσία.
- είτε με κατανομή του κόστους Προμήθειας/Συντήρησης εξοπλισμού κατά υπηρεσία/διαδικασία, αφού έχει φυσικά προ- εκτιμηθεί αναλογικά η χρήση του εξοπλισμού από κάθε υπηρεσία/διαδικασία. Για παράδειγμα η αγορά ενός δικτυακού εκτυπωτή μπορεί να εξυπηρετεί την λειτουργία πάνω από μιας υπηρεσίας/διαδικασίας οπότε το αντίστοιχο κόστος θα πρέπει να κατανεμηθεί ανάλογα στις αντίστοιχες υπηρεσίες/διαδικασίες

Υπολογισμός κόστους Προμήθειας/Συντήρησης εξοπλισμού κατά Υπηρεσία/Διαδικασία της βιβλιοθήκης (CeSv)

Κατηγορία Εξοπλισμού	Κόστος εξοπλισμού	Μέση χρέωση %, επί του συνολικού κόστους εξοπλισμού (T), κάθε υπηρεσίας/διαδικασίας (T=0-1)			
		Υπηρεσία S1	Υπηρεσία S2	Υπηρεσία Sv
1	Ce1	T11*Ce1	T12*Ce1	T1v*Ce1
2	Ce2	T21*Ce2	T22*Ce2	T2v*Ce2
.	.				
n	Cen	-	Tn2*Cen= Cen	-	-
<i>(Όταν το εξοπλισμός αφορά ΜΟΝΟ μια συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία (π.χ. S2) τότε η υπηρεσία αυτή χρεώνεται το 100% του κόστους αναλώσιμου (Tn2=1 όλα τα υπόλοιπα T=0)</i>					
N	CeN	TN1*CeN	TN2*CeN	TNv*CeN
	Συνολικό ποσό λειτουργικών εξόδων Ce	Συνολικό κόστος εξοπλισμού υπηρεσίας S1 – Sv			
	Σ(Ce1-CeN)	CeS1=Σ(TN1*CeN) N=1-N	CeS2=Σ(TN2*CeN) N=1-N	CeSv=Σ(TNv*CeN) N=1-N

5.5. Αναλώσιμα: Cc

Εφαρμόζεται για όλες τις υπηρεσίες/διαδικασίες

Αφορά όλες τις δαπάνες αναλώσιμων προϊόντων που είναι απαραίτητα για την ομαλή λειτουργία της βιβλιοθήκης όπως αυτή εννοείται από την λειτουργία και διεκπεραίωση του συνόλου των καταγεγραμμένων υπηρεσιών και διαδικασιών.

- Αγορά γραφικών και χαρτικών
- Αγορά αναλωσίμων Η/Υ και περιφερειακών (μελάνι, toner, ταινίες εκτυπωτών, χαρτί εκτυπώσεων, κινητές μονάδες αποθήκευσης – δισκέτες, CD-ROMs, καλωδιώσεις κλπ.
- Αγορά αναλωσίμων φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων (toner, φωτοτυπικό χαρτί κλπ)
- Λοιπά αναλώσιμα

Η κατανομή του κόστους αναλωσίμων Cc κατά υπηρεσία/διαδικασία μπορεί να γίνει:

- είτε με απευθείας συνολική «χρέωση» του κόστους συγκεκριμένων αναλωσίμων σε συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία, όπου αυτό είναι δυνατό (δηλαδή συγκεκριμένο αναλώσιμο για συγκεκριμένη υπηρεσία)
- είτε με κατανομή ποσοστού του κόστους των αναλωσίμων κατά υπηρεσία/διαδικασία, αφού έχει φυσικά προ- εκτιμηθεί αναλογικά η χρήση και κατανάλωση των αντίστοιχων αναλωσίμων από κάθε υπηρεσία/διαδικασία. Για παράδειγμα τα γραφικά/χαρτικά αφορούν το σύνολο των υπηρεσιών/διαδικασιών άρα το σχετικό κόστος κατανέμεται ισόποσα σε όλες τις υπηρεσίες/διαδικασίες. Σε μια άλλη περίπτωση του φωτοτυπικού χαρτιού, αυτό δεν χρησιμοποιείται μόνο για τις σχετικές ανάγκες των χρηστών αλλά και για την κάλυψη των διοικητικών αναγκών αλλά και για τις ανάγκες διαδανεισμού κ.ο.κ. που σημαίνει ότι το συνολικό κόστος θα κατανεμηθεί σε αυτές τις συγκεκριμένες υπηρεσίες/διαδικασίες

Υπολογισμός Κόστους Αναλωσίμων κατά Υπηρεσία/Διαδικασία της βιβλιοθήκης (CcSv)

Κατηγορία Αναλώσιμου	Κόστος αναλώσιμου	Μέση χρέωση %, επί του συνολικού κόστους του αναλώσιμου (T), κάθε υπηρεσίας/διαδικασίας (T=0-1)			
		Υπηρεσία S1	Υπηρεσία S2	Υπηρεσία Sv
1	Cc1	T11*Cc1	T12*Cc1	T1v*Cc1
2	Cc2	T21*Cc2	T22*Cc2	T2v*Cc2
.	.				
n	Ccn	-	Tn2*Ccn= Ccn	-	-
<i>(Όταν το αναλώσιμο αφορά ΜΟΝΟ μια συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία (π.χ. S2) τότε η υπηρεσία αυτή χρεώνεται το 100% του κόστους αναλώσιμου (Tn2=1 όλα τα υπόλοιπα T=0)</i>					
.	.				
N	CcN	TN1*CcN	TN2*CcN	TNv*CcN
	Συνολικό κόστος αναλωσίμων Cc	Συνολικό κόστος αναλωσίμων υπηρεσίας S1 – Sv			
	Σ(Cc1-CcN)	CcS1=Σ(TN1*CcN) N=1-N	CcS2=Σ(TN2*CcN) N=1-N	CcSv=Σ(TNv*CcN) N=1-N

5.6. Έξοδα Εκπαίδευσης/Επιμόρφωσης/ Ενημέρωσης προσωπικού : Ct

Εφαρμόζεται για όλες τις υπηρεσίες/διαδικασίες

Αφορά όλες τις δαπάνες διοργάνωσης και συμμετοχής του προσωπικού σε προγράμματα και εκδηλώσεις εκπαίδευσης, επιμόρφωσης και ενημέρωσης (σεμινάρια, συμμετοχή σε συνέδρια κλπ).

- Έξοδα συμμετοχής του προσωπικού (registration fees κλπ)
- Αμοιβές τρίτων για παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών
- Έξοδα μετακινήσεων και διαμονής προσωπικού για εκπαιδευτικούς ενημερωτικούς σκοπούς (συμμετοχή σε σεμινάρια, συνέδρια, ημερίδες, εκθέσεις κλπ – Δεν περιλαμβάνονται οι μετακινήσεις για συμμετοχή σε συσκέψεις εργασίας που περιλαμβάνονται στα λειτουργικά έξοδα).

Η κατανομή του κόστους εκπαίδευσης/ επιμόρφωσης **Ct** κατά υπηρεσία/διαδικασία μπορεί να γίνει:

- είτε με απευθείας συνολική «χρέωση» του κόστους συγκεκριμένων δραστηριοτήτων εκπαίδευσης/επιμόρφωσης σε συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία, όπου αυτό είναι δυνατό (δηλαδή συγκεκριμένη εξειδικευμένη εκπαίδευση, επιμόρφωση ή ενημέρωση που αφορά ΜΟΝΟ θέματα συγκεκριμένης υπηρεσίας/διαδικασίας.) Π.χ. συμμετοχή σε σεμινάριο καταλογογράφησης, παρακολούθηση συνεδρίου με θέμα τις νέες τεχνολογίες κατασκευής ιστοσελίδων.
- είτε με κατανομή ποσοστού του συνολικού κόστους των εκπαιδευτικών και λοιπών δραστηριοτήτων κατά υπηρεσία/διαδικασία, αφού έχει φυσικά προεκτιμηθεί αναλογικά η σχέση των δραστηριοτήτων αυτών με τα θέματα που αφορούν κάθε υπηρεσία/διαδικασία. Για παράδειγμα συμμετοχή σε σεμινάριο χρήσης προγραμμάτων Η/Υ, ή παρακολούθηση συνεδρίου με θέμα τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες γενικά.

Υπολογισμός Κόστους Εκπαίδευσης/Επιμόρφωσης/ Ενημέρωσης κατά Υπηρεσία/Διαδικασία της βιβλιοθήκης (CtSv)

Δραστηριότητα Εκπαίδευσης	Έξοδα Εκπαίδευσης	Μέση χρέωση %, επί του συνολικού κόστους της Εκπαίδευσης/Επιμόρφωσης/ Ενημέρωσης (T), κάθε υπηρεσίας/διαδικασίας (T=0-1)			
		Υπηρεσία S1	Υπηρεσία S2	..	Υπηρεσία Sv
1	Ct1	T11*Ct1	T12*Ct1	T1v*Ct1
2	Ct2	T21*Ct2	T22*Ct2	T2v*Ct2
.	.				
n	Ctn	-	Tn2*Ctn= Ctn	-	-
<i>(Όταν η εκπαίδευση αφορά ΜΟΝΟ μια συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία (π.χ. S2) τότε η υπηρεσία αυτή χρεώνεται το 100% των εξόδων εκπαίδευσης (Tn2=1 όλα τα υπόλοιπα T=0)</i>					
.	.				
N	CtN	TN1*CtN	TN2*CtN	TNv*CtN
	Συνολικό κόστος εκπαίδευσης Ct	Συνολικό κόστος εκπαίδευσης υπηρεσίας S1 – Sv			
	Σ(Ct1-CtN)	CtS1=Σ(TN1*CtN) N=1-N	CtS2=Σ(TN2*CtN) N=1-N	CtSv=Σ(TNv*CtN) N=1-N

5.7. Λοιπές Αμοιβές Τρίτων : Cr

Όπου εφαρμόζεται

Αφορά όλες έξοδα για αμοιβές τρίτων κυρίως για παροχή υπηρεσιών που δεν εμπíπτουν στις προηγούμενες κατηγορίες δαπανών (Εκπόνηση μελετών, παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, παροχή υπηρεσιών υποστήριξης, λοιπές εργασίες τρίτων κλπ.

Και σε αυτή την περίπτωση η κατανομή των αμοιβών τρίτων **Cr** κατά υπηρεσία/διαδικασία μπορεί να γίνει:

- είτε με απευθείας συνολική «χρέωση» συγκεκριμένων αμοιβών σε συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία, όπου αυτό είναι δυνατό (δηλαδή συγκεκριμένη εξειδικευμένη παροχή υπηρεσίας που αφορά ΜΟΝΟ συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία.)
- είτε με κατανομή ποσοστού του συνολικού της αμοιβής κατά υπηρεσία/διαδικασία, αφού έχει φυσικά προ- εκτιμηθεί αναλογικά η σχέση των του έργου με τα θέματα που αφορούν κάθε υπηρεσία/διαδικασία.

Υπολογισμός Αμοιβών τρίτων κατά Υπηρεσία/Διαδικασία της βιβλιοθήκης (CrSv)

Παροχή έργου από τρίτους	Αμοιβή έργου	Μέση χρέωση %, επί της συνολικής αμοιβής τρίτων (T), κάθε υπηρεσίας/διαδικασίας (T=0-1)			
		Υπηρεσία S1	Υπηρεσία S2	..	Υπηρεσία Sv
1	Cr1	T11*Cr1	T12*Cr1	T1v*Cr1
2	Cr2	T21*Cr2	T22*Cr2	T2v*Cr2
.	.				
n	Crn	-	Tn2*Crn= Crn	-	-
<i>(Όταν το έργο αφορά ΜΟΝΟ μια συγκεκριμένη υπηρεσία/διαδικασία (π.χ. S2) τότε η υπηρεσία αυτή χρεώνεται το 100% της αμοιβής (Tn2=1 όλα τα υπόλοιπα T=0)</i>					
.	.				
N	CrN	TN1*CrN	TN2*CrN	TNv*CrN
	Συνολικές αμοιβές τρίτων Cr	Συνολικές αμοιβές τρίτων υπηρεσίας S1 – Sv			
	$\Sigma(Cr_j), j=1-N$	$CrS1=\Sigma(TN1*Cr_j)_{j=1-N}$	$CrS2=\Sigma(TN2*Cr_j)_{j=1-N}$	$CrSi=\Sigma(TNi*Cr_j), i=1-v, j=1-N$

5.8. Συνολικό κόστος Υπηρεσίας/Διαδικασίας: CtotalSv

Το συνολικό κόστος κάθε υπηρεσίας/διαδικασίας της βιβλιοθήκης υπολογίζεται σαν το άθροισμα των επιμέρους δαπανών της υπηρεσίας/διαδικασίας CnSv. Έτσι έχουμε για την υπηρεσία/διαδικασία Sv:

$$C_{totalSv} = C_{sSv} + C_{aSv} + C_{eSv} + C_{oSv} + C_{cSv} + C_{tSv} + C_{rSv}$$

Η ανάλυση κόστους των διαφόρων υπηρεσιών/διαδικασιών της βιβλιοθήκης παρουσιάζεται συνοπτικά στον παρακάτω πίνακα :

Κατηγορία Κόστους			Ανάλυση Ετήσιου Κόστους κατά υπηρεσία/διαδικασία				Συνολικό ετήσιο κόστος κατηγορίας
			Υπηρεσία S1	Υπηρεσία S2	Υπηρεσία Sv	
1	Κόστος προσωπικού	Cs	CsS1	CsS2	CsSv	$Cs = \sum(CsSi), i=1-v$
2	Κόστος πρόσκτησης (συνδρομών) υλικού	Ca	CaS1	CaS2	CaSv	$Ca = \sum(CaSi), i=1-v$
3	Κόστος Προμήθειας/ Συντήρησης Εξοπλισμού	Ce	CeS1	CeS2	CeSv	$Ce = \sum(CeSi), i=1-v$
4	Λειτουργικά έξοδα	Co	CoS1	CoS2	CoSv	$Co = \sum(CoSi), i=1-v$
5	Αναλώσιμα	Cc	CcS1	CcS2	CcSv	$Cc = \sum(CcSi), i=1-v$
6	Έξοδα Εκπαίδευσης/ Επιμόρφωσης/ Ενημέρωσης προσωπικού	Ct	CtS1	CtS2	CtSv	$Ct = \sum(CtSi), i=1-v$
7	Λοιπές Αμοιβές Τρίτων	Cr	CrS1	CrS2	CrSv	$Cr = \sum(CrSi), i=1-v$
ΣΥΝΟΛΑ		Ctotal	CS1=CsS1 +...+CrS1	CS2=CsS2 +...+CrS2	CSv=CsSv +...+CrSv	Ctotal=Cs+Ca+...+Cr

6. ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΚΟΣΤΟΥΣ

6.1 Συγκεντρωτικός πίνακας στατιστικών στοιχείων κόστους

1	Ctotal	Συνολικές Δαπάνες της Βιβλιοθήκης
2	Cs	Συνολικό Κόστος προσωπικού
3	Ca	Συνολικό Κόστος πρόσκτησης (συνδρομών) υλικού
4	Ce	Συνολικό Κόστος Προμήθειας/ Συντήρησης Εξοπλισμού
5	Co	Συνολικά Λειτουργικά έξοδα
6	Cc	Σύνολο κόστους Αναλώσιμων
7	Ct	Συνολικά Έξοδα Εκπαίδευσης/ Επιμόρφωσης/ Ενημέρωσης προσωπικού
8	Cr	Σύνολο Λοιπών Αμοιβών Τρίτων
9	CSv	Συνολικό κόστος κάθε Υπηρεσίας Sv
10	CsSv	Συνολικό Κόστος προσωπικού κάθε Υπηρεσίας Sv
11	CaSv	Συνολικό Κόστος πρόσκτησης (συνδρομών) υλικού κάθε Υπηρεσίας Sv
12	CeSv	Συνολικό Κόστος Προμήθειας/ Συντήρησης Εξοπλισμού κάθε Υπηρεσίας Sv
13	CoSv	Συνολικά Λειτουργικά έξοδα κάθε Υπηρεσίας Sv
14	CcSv	Σύνολο κόστους Αναλώσιμων κάθε Υπηρεσίας Sv
15	CtSv	Συνολικά Έξοδα Εκπαίδευσης/ Επιμόρφωσης/ Ενημέρωσης προσωπικού κάθε Υπηρεσίας Sv
16	CrSv	Σύνολο Λοιπών Αμοιβών Τρίτων κάθε Υπηρεσίας Sv

6.2 Συγκεντρωτικός πίνακας Δεικτών Αποτίμησης Κόστους

Α/α	Δείκτης	Περιγραφή	Προτείνεται από	Υπολογισμός
Ανάλυση Κόστους				
1	PC1	Ποσοστό % του κόστους πρόσκτησης/συνδρομών ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης (CaS10), επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης/συνδρομών υλικού της βιβλιοθήκης (Ca)	(EQUINOX)	$PC1 = (CaS10/Ca) * 100$
2	PC2	Ποσοστό % του κόστους πρόσκτησης/συνδρομών ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης (CaS10), επί των συνολικών δαπανών της βιβλιοθήκης (Ctotal)	Bertot, McClure & Ryan (1999)	$PC2 = (CaS10/Ctotal) * 100$
3	PC3	Ποσοστό % του συνολικού κόστους λειτουργίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, επί των συνολικών δαπανών της βιβλιοθήκης (Ctotal)	Bertot, McClure & Ryan (1999)	$PC3 = [(CS8 + CS9 + CS10 + CS11 + CS12)/Ctotal] * 100$
4	PC4v	Ποσοστό % του συνολικού κόστους κάθε υπηρεσίας (ηλεκτρονικής ή μη) (CSv), επί των συνολικών δαπανών της βιβλιοθήκης (Ctotal)		$PC4v = (CSv/Ctotal) * 100$
5	PC5	Κόστος κατά εικονική επίσκεψη (visit – session) του <u>WEB SITE</u> της βιβλιοθήκης	(EQUINOX – έμμεσα)	$PC5 = CS8/(D5/έτος)$
6	PC6v	Κόστος κατά εικονική πρόσβαση (access – log in) κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας της βιβλιοθήκης	(EQUINOX)	$PC6v = CSv/(D11v/έτος)$
7	PC7	Κόστος ανά αίτηση διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκε επιτυχώς	ACRL	$PC7 = CS4/D18$
8	PC8	Ποσοστό % του κόστους πρόσκτησης/συνδρομών έντυπου υλικού πληροφόρησης, επί των συνολικών δαπανών της βιβλιοθήκης (Ctotal)	ACRL, (EQUINOX – έμμεσα)	$PC8 = [(CaS1 + CaS2) / Ctotal] * 100$
9	PC9	Κόστος Συνολικής Λειτουργίας της βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ κατά χρήστη		$PC9 = Ctotal/D1$
10	PC10	Κόστος πρόσκτησης/συνδρομών ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης (CaS10) κατά χρήστη		$PC10 = CaS10/D1$
11	PC11	Κόστος πρόσκτησης/συνδρομών ΣΥΝΟΛΙΚΑ (ηλεκτρονικών & έντυπων πηγών πληροφόρησης) κατά χρήστη		$PC11 = Ca/D1$
12	PC12	Κόστος επεξεργασίας ανά τίτλο υλικού της συλλογής	ISO B313A (EQLIPSE) – έμμεσα	$PC12 = CS1/D7$

6.3 Αναλυτική παρουσίαση Δεικτών Αποτίμησης Κόστους

6.3.1 Δείκτης Αποτίμησης : PC1

Ποσοστό % του κόστους πρόσκτησης/συνδρομών ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης (CaS10), επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης/συνδρομών υλικού της βιβλιοθήκης (Ca)

Σκοπός : Ο δείκτης PC1 δίνει στοιχεία για το μέγεθος του κόστους συνδρομών της βιβλιοθήκης σε Ηλεκτρονικές Πηγές Πληροφόρησης σχέση με το συνολικό κόστος πρόσκτησης/ συνδρομών της βιβλιοθήκης.
Προτείνεται από το EQUINOX.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC1 = (CaS10/Ca) * 100$$

6.3.2 Δείκτης Αποτίμησης : PC2

Ποσοστό % του κόστους πρόσκτησης/συνδρομών ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης (CaS10), επί των συνολικών δαπανών της βιβλιοθήκης (Ctotal)

Σκοπός : Ο δείκτης PC2 δίνει στοιχεία για το μέγεθος του κόστους συνδρομών της βιβλιοθήκης σε Ηλεκτρονικές Πηγές Πληροφόρησης σε σχέση με τις συνολικές δαπάνες της βιβλιοθήκης.
Προτείνεται από τους Bertot, McClure & Ryan (1999).

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC2 = (CaS10/Ctotal) * 100$$

6.3.3 Δείκτης Αποτίμησης : PC3

Ποσοστό % του συνολικού κόστους λειτουργίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, επί των συνολικών δαπανών της βιβλιοθήκης (Ctotal)

Σκοπός : Ο δείκτης PC3 δίνει στοιχεία για το μέγεθος του συνολικού κόστους συντήρησης και λειτουργίας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε σχέση με τις συνολικές δαπάνες της βιβλιοθήκης.
Προτείνεται από τους Bertot, McClure & Ryan (1999).

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC3 = [(CS8+ CS9+CS10+ CS11+ CS12)/Ctotal] * 100$$

6.3.4 Δείκτης Αποτίμησης : PC4v

Ποσοστό % του συνολικού κόστους κάθε υπηρεσίας (ηλεκτρονικής ή μη) (CSv), επί των συνολικών δαπανών της βιβλιοθήκης (Ctotal)

Σκοπός : Ο δείκτης PC4v δίνει στοιχεία για το μέγεθος του συνολικού κόστους συντήρησης και λειτουργίας ΚΑΘΕ Υπηρεσίας (v) της Βιβλιοθήκης σε σχέση με τις συνολικές δαπάνες της βιβλιοθήκης.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC4v = (CSv/Ctotal) * 100$$

6.3.5 Δείκτης Αποτίμησης : PC5

Κόστος κατά εικονική επίσκεψη (visit – session) του WEB SITE της βιβλιοθήκης

Σκοπός : Ο δείκτης PC5 δίνει στοιχεία για την σχέση του κόστους συντήρησης του WEB site της βιβλιοθήκης με την χρήση του site.

Προτείνεται έμμεσα από το EQUINOX project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC5 = CS8/(D5/έτος)$$

6.3.6 Δείκτης Αποτίμησης : PC6v

Κόστος κατά εικονική πρόσβαση (access – log in) κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας της βιβλιοθήκης

Σκοπός : Ο δείκτης PC6v δίνει στοιχεία για το κόστος συντήρησης ΚΑΘΕ Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας της βιβλιοθήκης σε σχέση με χρήση της κάθε Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας.

Προτείνεται από το EQUINOX project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC6v = CSv/(D11v/έτος)$$

6.3.7 Δείκτης Αποτίμησης : PC7

Κόστος ανά αίτηση διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκε επιτυχώς

Σκοπός : Ο δείκτης PC7 δίνει στοιχεία για το κόστος διεκπεραίωσης κάθε αίτηση διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης που διεκπεραιώθηκε επιτυχώς.

Προτείνεται από την ACRL.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC7 = CS4/D18$$

6.3.8 Δείκτης Αποτίμησης : PC8

Ποσοστό % του κόστους πρόσκτησης/συνδρομών έντυπου υλικού πληροφόρησης, επί των συνολικών δαπανών της βιβλιοθήκης (Ctotal)

Σκοπός : Ο δείκτης PC8 δίνει στοιχεία για την σχέση του κόστους πρόσκτησης και συνδρομών της βιβλιοθήκης σε Έντυπες Πηγές Πληροφόρησης (Βιβλία, περιοδικά κλπ) σε σχέση με τις συνολικές δαπάνες της βιβλιοθήκης.

Προτείνεται από την ACRL.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC8 = [(CaS1+CaS2)/Ctotal]*100$$

6.3.9 Δείκτης Αποτίμησης : PC9

Κόστος Συνολικής Λειτουργίας της βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ κατά χρήστη

Σκοπός : Ο δείκτης PC9 δίνει στοιχεία για την σχέση του Συνολικού κόστους Λειτουργίας της βιβλιοθήκης και κάθε μέλους του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC9 = C_{total}/D1$$

6.3.10 Δείκτης Αποτίμησης : PC10

Κόστος πρόσκτησης/συνδρομών ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης (CaS10) κατά χρήστη

Σκοπός : Ο δείκτης PC10 δίνει στοιχεία για την σχέση του κόστους πρόσκτησης/συνδρομών ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης (CaS10) της βιβλιοθήκης και κάθε μέλους του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC10 = CaS10/D1$$

6.3.11 Δείκτης Αποτίμησης : PC11

Κόστος πρόσκτησης/συνδρομών ΣΥΝΟΛΙΚΑ (ηλεκτρονικών & έντυπων πηγών πληροφόρησης) κατά χρήστη

Σκοπός : Ο δείκτης PC11 δίνει στοιχεία για την σχέση του συνολικού κόστους πρόσκτησης/συνδρομών (Ca) της βιβλιοθήκης και κάθε μέλους του Ιδρύματος/Σχολής/Τμήματος που εξυπηρετεί η βιβλιοθήκη.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC11 = Ca/D1$$

6.3.12 Δείκτης Αποτίμησης : PC12

Κόστος επεξεργασίας ανά τίτλο υλικού της συλλογής

Σκοπός : Ο δείκτης PC12 δίνει εκτίμηση του κόστους επεξεργασίας κάθε τεκμηρίου. Προτείνεται από το ISO και έμμεσα από το EQLIPSE project.

Μέθοδος Υπολογισμού :

$$PC12 = CS1/D7$$

7. ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Η μέθοδος της δειγματοληπτικής έρευνας είναι ένα χρησιμότερο εργαλείο καταγραφής στατιστικών στοιχείων όταν αυτά δεν είναι διαθέσιμα και κυρίως όταν αυτά αφορούν στοιχεία για την συμπεριφορά του συνολικού πληθυσμού (π.χ. ικανοποίηση από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης). Όπως είδαμε στα προηγούμενα κεφάλαια, η συλλογή και ο υπολογισμός πολλών στατιστικών στοιχείων (D) καθώς και των αντίστοιχων δεικτών αποτίμησης (P) εξαρτάται από την καταγραφή των απόψεων των χρηστών. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να απευθυνθούμε σε αυτούς και να καταγράψουμε τις απόψεις αυτές. Η συλλογή αυτών των στοιχείων από το σύνολο του πληθυσμού είναι, αν όχι αδύνατη, τις περισσότερες φορές μια διαδικασία τεχνικά δύσκολη και χρονοβόρα συναρτήσει πάντα του μεγέθους του πληθυσμού.

Για το λόγο αυτό η χρήση της Δειγματοληπτικής Έρευνας είναι πολύ σημαντική. Διαλέγοντας μια μικρή αναλογία του συνολικού πληθυσμού μπορούμε να συλλέξουμε τα απαραίτητα στοιχεία και έπειτα να τα ανάγουμε στο σύνολο.

Η διαδικασία σχεδιασμού του δείγματος μιας έρευνας αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της. Το μέγεθος και οι ιδιότητες (θέση, ομαδοποιήσεις, συμπεριφορά και ανάγκες) του συνολικού πληθυσμού, η μέθοδος δειγματοληψίας καθώς και το βέλτιστο μέγεθος του δείγματος είναι οι κυριότερες παράμετροι της διαδικασίας.

Ο σχεδιασμός και εκτέλεση μιας δειγματοληπτικής έρευνας απαιτεί σοβαρές προσπάθειες από τους ερευνητές, υιοθέτηση επιστημονικών τεχνικών, σωστό χρονικό προγραμματισμό και προετοιμασία καθώς και σχολαστική παρακολούθηση και έλεγχο κατά τη διεξαγωγή της έρευνας.

7.1 Γενικές αρχές Δειγματοληψίας - Ορισμοί

Σε πολλές δειγματοληπτικές έρευνες η επιλογή του δείγματος αποτελεί προϊόν της εμπειρίας των ερευνητών. Πέρα από το γεγονός ότι η «εμπειρία» είναι μια έννοια σχετική, μια ανάλογη εμπειρία, τις περισσότερες φορές απλά δεν υπάρχει και πρέπει να χρησιμοποιήσουμε ειδικές στατιστικές μεθόδους για να υπολογίσουμε το απαιτούμενο σε κάθε περίπτωση δείγμα. Αν και είναι αλήθεια ότι όσο μεγαλύτερο το δείγμα τόσο πιο αξιόπιστα τα αποτελέσματα, η ιδέα της δειγματοληψίας είναι να ισορροπήσει την επιθυμία μας για την μέγιστη δυνατή και αξιόπιστη πληροφορία με την αναγκαιότητα για την ελάχιστη προσπάθεια και κόστος που μπορούμε να καταβάλουμε για την διεξαγωγή της έρευνας.

Για να υπολογίσουμε το μέγεθος του δείγματος χρησιμοποιούμε συνήθως μια δειγματοληπτική μέθοδος πιθανοτήτων όπου κάθε μέλος του πληθυσμού έχει μια γνωστή και μη-μηδενική πιθανότητα να συμπεριληφθεί στο δείγμα. Πριν προχωρήσουμε στον υπολογισμό του δείγματος είναι απαραίτητο να διασαφηνίσουμε μερικούς σχετικούς χρήσιμους όρους και συμβολισμούς:

n: Μέγεθος του δείγματος (αριθμός ατόμων δείγματος)

N: Μέγεθος του συνολικού πληθυσμού

h: Δειγματοληπτικό Σφάλμα

Είναι το επίπεδο ακριβείας που επιθυμούμε στα αποτελέσματα της έρευνάς μας. «Υπάρχουν» τρία επίπεδα ακριβείας που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε :

- Χαμηλό επίπεδο ακριβείας, όπου $h \approx 0,10$
- Σχετικά υψηλής ακριβείας, όπου $h \approx 0,0,3$
- Πολύ υψηλής ακριβείας, όπου $h \approx 0,01$

Η IFLA προτείνει για την διεξαγωγή των δειγματοληπτικών ερευνών στην περίπτωση των βιβλιοθηκών την επιλογή του δεύτερου επιπέδου, $h \approx 0,03$.

Επίπεδο Εμπιστοσύνης, τυπική απόκλιση ($Z\alpha$)

Είναι το επίπεδο εμπιστοσύνης που θα θεωρήσουμε ότι τα εξαγόμενα αποτελέσματα της έρευνας εμφανίζουν την απαραίτητη ακρίβεια και αξιοπιστία. Τα επίπεδα εμπιστοσύνης και οι αντίστοιχες τυπικές αποκλίσεις $Z\alpha$ είναι:

$$95\%, Z\alpha = 1,960$$

$$90\%, Z\alpha = 1,645$$

Για παράδειγμα επίπεδο εμπιστοσύνης 95% σημαίνει ότι, είμαστε 95% σίγουροι, ή αλλιώς υπάρχει 95% ποσοστό πιθανοτήτων, το εξαγόμενο αποτέλεσμα της έρευνας X να κυμαίνεται σίγουρα στην τιμή που υπολογίσαμε συν πλην το τυπικό σφάλμα, στο οποίο θα αναφερθούμε παρακάτω. Αν π.χ. βρούμε ότι η ικανοποίηση χρηστών από την βιβλιοθήκη είναι 65% και το τυπικό σφάλμα είναι για παράδειγμα 5% με επίπεδο εμπιστοσύνης 95%, τότε υπάρχουν 95% πιθανότητες το ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών να είναι $65 \pm 5\%$, δηλαδή να κυμαίνεται από 60 έως 70%.

Η IFLA προτείνει για την διεξαγωγή των δειγματοληπτικών ερευνών στην περίπτωση των βιβλιοθηκών την επιλογή του επιπέδου εμπιστοσύνης 95%.

p: Εκτίμηση – Πρόβλεψη Αποτελέσματος

Ακόμα και χρησιμοποιώντας επιστημονικές μεθόδους δειγματοληψίας, ο ρόλος της εμπειρίας των εμπλεκόμενων στην έρευνα είναι ακόμα σημαντικός. Η σημασία της εμπειρίας έχει να κάνει με την σχετική πρόβλεψη ή αλλιώς με το τι περιπτώσεων περιμένουμε από την έρευνα. Η σχετική αυτή εκτίμηση (p) είναι σημαντική για τον προσδιορισμό του μεγέθους του δείγματος. Το p παίρνει τιμές από 0 –1. Για παράδειγμα σε μια γενική έρευνα ικανοποίησης χρηστών, αν μια βιβλιοθήκη εκτιμά ότι το ποσοστό ικανοποίησης κυμαίνεται στο 60%, τότε το $P=0,60$.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο βασικός μαθηματικός τύπος υπολογισμού του μεγέθους του δείγματος είναι ο παρακάτω:

$$n = [Z\alpha^2 \cdot p \cdot (1-p)] / \{h^2 + [Z\alpha^2 \cdot p \cdot (1-p)] / N\} \quad (1)$$

Αν ο συνολικός πληθυσμός N είναι πολύ μεγάλος, π.χ. πάνω από 20 φορές μεγαλύτερος από το μέγεθος του δείγματος, τότε για τον υπολογισμό του δείγματος μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο παρακάτω απλουστευμένος τύπος:

$$n = [Z\alpha^2 \cdot p \cdot (1-p)] / h^2 \quad (2)$$

Παράδειγμα:

Μια βιβλιοθήκη ενός Ιδρύματος με συνολικό πληθυσμό 10.000 άτομα διενεργεί μια έρευνα ικανοποίησης χρηστών εκτιμώντας ότι ο βαθμός ικανοποίησης θα κυμαίνεται από 60 έως 80 %, δηλαδή $p=0,6$ έως $p=0,8$. Επιλέγοντας ένα επίπεδο σχετικά υψηλής ακριβείας, όπου $h \approx 0,0,3$, και επίπεδο εμπιστοσύνης 95%, δηλαδή $Z\alpha=1,960$.

Αντικαθιστώντας τις τιμές για $p=0.6$ στο τύπο (1) έχουμε:

$$\begin{aligned}n &= [(1,960)^2 * 0,6 * (1-0,6)] / \{ (0,03)^2 + [(1,960)^2 * 0,6 * (1-0,6)] / 10.000 \} = \\&= [3,8416 * 0,6 * (0,4)] / \{ 0,0009 + [3,8416 * 0,6 * (0,4)] / 10.000 \} = \\&= [0,921984] / \{ 0,0009 + [0,921984] / 10.000 \} = \\&= [0,921984] / \{ 0,0009 + [0,000921984] \} = 0,921984 / 0,000921984 \approx 929\end{aligned}$$

Αντικαθιστώντας τις τιμές για $p=0.8$ στο τύπο (1) έχουμε αντίστοιχα:

$$\begin{aligned}n &= [(1,960)^2 * 0,8 * (1-0,8)] / \{ (0,03)^2 + [(1,960)^2 * 0,8 * (1-0,8)] / 10.000 \} = \\&= [0,614656] / \{ 0,0009 + [0,614656] / 10.000 \} = \\&= [0,614656] / \{ 0,0009 + 0,0000614656 \} = \\&= 0,614656 / 0,0009614656 \approx 639\end{aligned}$$

Παρατηρούμε ότι η διαφορά του μεγέθους του δείγματος στις δύο περιπτώσεις είναι σημαντική. Στην περίπτωση αυτή έχουμε μια εικόνα του απαιτούμενου μεγέθους δείγματος και μπορούμε να επιλέξουμε μεταξύ των δύο τιμών το μέγεθος του δείγματος για την έρευνά μας.

7.2 Στρωματογραφική Δειγματοληψία

Σύμφωνα με τα παραπάνω προσδιορίσαμε το μέγεθος του τυχαίου δείγματος αλλά όχι και το ότι το τελικό δείγμα θα είναι και αντιπροσωπευτικό. Για παράδειγμα στο Ακαδημαϊκό περιβάλλον υπάρχουν μέλη στο πληθυσμό με διαφορετική Ακαδημαϊκή ιδιότητα ή/και από διαφορετικό Τμήμα πολλές φορές, με διαφορετικές ανάγκες και συμπεριφορά αντίστοιχα. Ένα απολύτως τυχαίο δείγμα π.χ. σύμφωνα με το παραπάνω παράδειγμα 639 ατόμων, είναι μάλλον απίθανο να εξασφαλίσει την αναλογική εκπροσώπηση όλων των διαφορετικών ομάδων στην έρευνα.

Η περίπτωση των Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων ανήκει στις περιπτώσεις εκείνες των οποίων ο πληθυσμός είναι ετερογενής και κατανέμεται σε διάφορες ομάδες και υπο-ομάδες, δηλαδή κατανέμεται σε «στρώματα». Στις περιπτώσεις αυτές η επιλογή του δείγματος δεν είναι απολύτως τυχαία αλλά ακολουθείται η λεγόμενη στρωματογραφική τυχαία δειγματοληψία. Το συνολικό μέγεθος του δείγματος υπολογίζεται όπως και πριν απλά το δείγμα αυτό πλέον κατανέμεται στα διάφορα «στρώματα» του πληθυσμού σύμφωνα με τον απλό μαθηματικό τύπο :

$$n_i = (n/N) * N_i, \quad (3)$$

όπου,

n_i το μέγεθος του δείγματος του στρώματος i

N_i , το μέγεθος του πληθυσμού του στρώματος i

Στην περίπτωση των Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων τα στρώματα μπορούν να αποτελέσουν οι κατηγορίες Ακαδημαϊκής Ιδιότητας των μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας του Ιδρύματος.

Παράδειγμα:

Ας υποθέσουμε ότι έχουμε την περίπτωση του προηγούμενου παραδείγματος Ιδρύματος με $N=10.000$ μέλη συνολικά. Υπολογίσαμε ότι το απαιτούμενο μέγεθος του δείγματος συνολικά για $p=0.8$ είναι $n=639$ άτομα. Ας υποθέσουμε ότι η ανάλυση του πληθυσμού κατά Ακαδημαϊκή Ιδιότητα έχεις όπως παρακάτω:

- Μέλη Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού = 600
- Επιστημονικοί συνεργάτες και λοιπό Ερευνητικό προσωπικό = 150
- Μεταπτυχιακοί Φοιτητές (Διδακτορικά και MSc) = 1800
- Προπτυχιακοί Φοιτητές = 7450

Αν θέλουμε να βρούμε πόσα άτομα από την κάθε κατηγορία – «στρώμα» θα συμπεριλαμβάνονται στο συνολικό δείγμα, αντικαθιστώντας στον τύπο (3) έχουμε :

Μέλη Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού:

$$n_i = (639/10000) * 600 \approx 38$$

Επιστημονικοί συνεργάτες και λοιπό Ερευνητικό προσωπικό:

$$n_i = (639/10000) * 150 \approx 10$$

Μεταπτυχιακοί Φοιτητές (Διδακτορικά και MSc):

$$n_i = (639/10000) * 1800 \approx 115$$

Προπτυχιακοί Φοιτητές :

$$n_i = (639/10000) * 7450 \approx 476$$

Σύνολο : 639 άτομα

7.3 Επιλογή Δείγματος

Μετά τον υπολογισμό του μεγέθους του δείγματος και της κατανομής του κατά «στρώμα» θα πρέπει να γίνει η τυχαία επιλογή των ατόμων που συμμετάσχουν στην έρευνα, μια διαδικασία αρκετά επίπονη δεδομένων των δυσκολιών συγκέντρωσης των στοιχείων (αλφαβητικοί κατάλογοι κατά ακαδημαϊκή ιδιότητα) για όλα τα μέλη της Ακαδημαϊκής Κοινότητας από τις γραμματείες και τις αρμόδιες Διοικητικές υπηρεσίες του Ιδρύματος, αλλά και λόγω του μεγέθους του πληθυσμού του.

Με βάση τους αλφαβητικούς καταλόγους γίνεται κωδικοποίηση κάθε μέλους με ανάλογο μηχανισμό π.χ. συνολική αύξουσα αρίθμηση των ατόμων ή κατάταξη κατά αλφαβητική σειρά. Αν και προτείνονται διάφοροι τρόποι επιλογής ενός τυχαίου δείγματος πλέον η πιο εύκολη και γρήγορη μέθοδος είναι η χρήση κάποιου ειδικού randomizer προγράμματος (π.χ. Research Randomizer v.1.5, Social Psychology Network, USA, <http://www.randomizer.org>), όπου καταχωρούνται για κάθε στρώμα οι σειρά των κωδικών αριθμών π.χ. στην περίπτωση της αύξουσας αρίθμησης, για τα μέλη ΔΕΠ (πληθυσμός 600, σύνολο δείγματος 38), «δηλώνεται» στο πρόγραμμα το εύρος αριθμών 1 – 600 και ο επιθυμητός αριθμός ατόμων που θέλουμε να επιλεγθούν (38) και το σύστημα μας επιστρέφει 38 τυχαίους αριθμούς που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένα άτομα του συνολικού πληθυσμού με βάση την κωδικοποίηση που επιλέξαμε.

7.4 Συλλογή Στοιχείων

Η συλλογή των στοιχείων σε μια δειγματοληπτική έρευνα γίνεται με βάση το κατάλληλο ερωτηματολόγιο για κάθε περίπτωση (βλ. πρότυπα ερωτηματολόγια στο Παράρτημα) το οποίο καλούνται να συμπληρώσουν τα επιλεγμένα άτομα του δείγματος.

Το σημείο κλειδί για την έρευνα είναι ο τρόπος διανομής και συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι να μοιραστεί το ερωτηματολόγιο :

- Ταχυδρομικά με το απαραίτητο συνοδευτικό γράμμα
- Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) με τις απαραίτητες συνοδευτικές επεξηγήσεις
- Χέρι με χέρι διανομή ή/και με συμπλήρωσή του παρουσία του αρμόδιου ερευνητή.

Ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε περίπτωσης επιλέγεται κάποιος ή και κάποιοι από τους παραπάνω τρόπους ώστε να επιτευχθεί ο μέγιστος βαθμός συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων.

7.5 Ανάλυση Αποτελεσμάτων

Μετά την συμπλήρωση και συλλογή των ερωτηματολογίων, τα διάφορα στατιστικά στοιχεία καταγράφονται, κατά προτίμηση και για ευκολία σε κάποιο ειδικό στατιστικό πρόγραμμα ή βάση δεδομένων, και υπολογίζονται τα διάφορα αθροίσματα για τα Στατιστικά Στοιχεία (D) τα οποία μας ενδιαφέρουν.

Ένα σημαντικό σημείο που θα πρέπει να προσέξουμε κατά την ανάλυση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων κατά περίπτωση είναι ο βαθμός ακριβείας αυτών.

Τυπικό σφάλμα

Στην δειγματοληπτική έρευνα τα αποτελέσματα βασίζονται στα στοιχεία που συλλέχθηκαν από το δείγμα. Προκειμένου να δούμε με πόση ακρίβεια τα αποτελέσματα αυτά περιγράφουν την πραγματική κατάσταση, δηλαδή πόσο εκφράζουν και τον συνολικό πληθυσμό, θα πρέπει να υπολογίσουμε τα λεγόμενα διαστήματα εμπιστοσύνης 95%, τα οποία περιγράφουν το εύρος αξιόπιστης διακύμανσης του αποτελέσμάτος μας.

Για να υπολογίσουμε τα Διαστήματα εμπιστοσύνης θα πρέπει πρώτα να υπολογίσουμε το Τυπικό σφάλμα της τιμής – αποτελέσματος. Το τυπικό σφάλμα σε κάθε περίπτωση **Τιμής Αποτελέσματος % V**, υπολογίζεται ως η **τετραγωνική ρίζα (√) του τύπου :**

$$[V * (100 - V)]/n,$$

όπου n το μέγεθος του δείγματος

Σε επίπεδο εμπιστοσύνης 95% η τυπική απόκλιση της Τιμής Αποτελέσματος V είναι 1.960, και τα αντίστοιχα Διαστήματα Εμπιστοσύνης υπολογίζονται ως εξής:

$$V \pm \text{Τυπικό Σφάλμα} * 1,960$$

Για παράδειγμα στην περίπτωση του Ιδρύματος των προηγούμενων παραδειγμάτων αν υποθέσουμε ότι από την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων υπολογίστηκε ότι το συνολικό ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών είναι 76%.

Το τυπικό σφάλμα της τιμής είναι :

$$[76 * (100 - 76)]/639 \approx 2,85\%$$

και σε επίπεδο εμπιστοσύνης 95% το διάστημα εμπιστοσύνης είναι :

$$76\% \pm (2,85 * 1,960) = 76\% \pm 5,586 \%$$

Αυτό σημαίνει ότι το ποσοστό ικανοποίησης του συνολικού πληθυσμού από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, έχει 95% πιθανότητες να κυμαίνεται μεταξύ 70,414 % και 81,586 %.

8. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ACRL College Libraries Section Standards Committee, *Standards for College Libraries*, College and Research Libraries News, 1975 277-
2. ACRL College Libraries Section Standards Committee, *Standards for college libraries*, College and Research Libraries News, March 2000, 175-182.
3. ACRL Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report, June 27, 1998, <http://www.ala.org/acrl/outcome.html>
4. Association of College and Research Libraries, *Standards for University Libraries: Evaluation of Performance*, 1989, <http://www.ala.org/acrl/guides/univer.html>
5. Berger, K.W. & Hines, R.W., *What does the User really want? The Library User Survey Project at Duke University*, The Journal of Academic Librarianship, 306-309 (November 1994).
6. Bertot, J.C., McClure, C.R. & Ryan, J., *Developing Statistics and Performance Measures for the Networked Environment : INTERIM report*, July 31, 1999, <http://www.albany.edu/~imlsstat/>
7. Bertot, John Carlo, *Measuring a Library's Electronic Services & Resources : Issues & Practice*, 5th Annual Public Library Leadership Institute, Airlie Center, Warrenton, VA, August 3, 1999, <http://www.albany.edu/~jcbertot/#PRESENTATIONS/CONFERENCES> .
8. Brophy, Peter, *Quality Management in Libraries*, Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries & Information Services, Information North, Newcastle upon Tyne, 1995.
9. *Cardiff University Libraries Service Quality Survey 1996: Final Report April 1997*, <http://www.cf.ac.uk/uwcc/liby/survey>
10. Carpenter, R.L., *College Libraries: A Comparative Analysis in Terms of the ACRL Standards*, College and Research Libraries, vol. 42 7-18.
11. Clarke, Z., *EQUINOX : Initial definition of electronic Performance Indicators*, July 1999, <http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>
12. *EQLIPSE : Final Report and Final Functional Specification – Deliverable Report 7*, 1998, <http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/reports/d7cont.htm>
13. Exon, F.C.A., *Developing Performance Indicators for an Australian University Library*, Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries & Information Services, Information North, Newcastle upon Tyne, 1995.
14. Franklin, B. and Nitech, D., *ARL New Measures: User Satisfaction White Paper*, April 1999. <http://www.arl.org/libqual/geninfo/ccookbib/html>
15. Gorman, G.E. & Clayton, P., *Qualitative research for the information professional : a practical handbook*, Library Association Publishing, London, 1997.
16. *Guidelines for Branch Libraries in Colleges and Universities*, College and Research Libraries News, 1975, p. 281-283.
17. *Guidelines for College and Polytechnic Libraries*, 4th edition, L.A., 1990
18. *Guidelines for University Undergraduate Libraries*, Association of College and Research Libraries, 1997, <http://www.ala.org/acrl/guides/uniundlb.html>
19. *ISO 11620, Working Draft 10: Library Performance Indicators*, August 1995.
20. Kania, A.M., *Academic Library Standards and Performance Measures*, vol. 49, 1988, 16-23.
21. Kaser David, *Standards for college libraries*, Library Trends, vol. 31, 1982, 7-19.
22. Lakos, Amos, *Assesment of Library Networked Services – Issues & Options*, paper presented at the Ontario Library Association Super Conference '97, 1997 <http://library.uwaterloo.ca/~aalakos/Present/Olita97/olita97a.html>
23. Lakos, Amos, *Identifying and Assessing Library Clients in a Networked Environment – Issues & Possibilities*, paper presented at the 2nd Northumbria

- International Conference on Performance Measurement in Libraries & Information Services, Newcastle upon Tyne, 1997, <http://library.uwaterloo.ca/~aalakos/Present/North97/noruse1.html>
24. Lancaster, F.W., *If you want to evaluate your library...*, 2nd edition, University of Illinois, 1993.
 25. Lynch, B., *Standards for University Libraries*, IFLA Journal, vol. 13 1987 , 120-124.
 26. Madison, O., et al, *A Model for Reviewing Academic Branch Libraries Based on ACRL Guidelines and Standards*, College and Research Libraries, vol. 55, 1994 , 342-354
 27. Morgan, Steve, *How Well are We Doing? Common Themes and Possible Solutions in Academic Libraries*, Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries & Information Services, Information North, Newcastle upon Tyne, 1995.
 28. O' Farrel, J. & Wynne, P., *Data Tools and Data Collection – EQLIPSE Deliverable 4*, <http://www.dcu.ie/library/eqlipse/d41txt.htm>
 29. Oulton, T. et al, *Decision – making in Libraries and the Use of Performance Measurement*, Proceedings of the 1st Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries & Information Services, Information North, Newcastle upon Tyne, 1995.
 30. Pinder, Chris & Melling, Maxime (eds), *Providing Customer-Oriented Services in Academic Libraries*, Library Association Publishing in association with SCONUL, London, 1996.
 31. Poll, Roswitha, *The House that Jack Built : the consequences of measuring*, Performance Measurement and Metrics, Sample Issue, August 1999, pp. 31-44.
 32. Poll, R. and Boekhorst, P., *Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*, IFLA Publications 76, 1996
 33. *Results from the Stanford Science and Engineering Libraries Survey for Faculty, Students, & Researchers 1998*, <http://elib.stanford.edu/htdocs/survey/scilib.html>
 34. Richmond, E. & McKnelly, M., *Alternative user survey and group process methods - Nominal group technique applied to U.S. depository libraries*, Journal of Government Information, 1996, 23, 2,137-149.
 35. Rubin, Jeffrey, *Log Analysis : A Brief Overview*, <http://istweb.syr.edu/~mcclure/logs.html>, October 18, 1996.
 36. Shim, W. & McClure, C.R., *Measuring Services, Users, and Use in the Networked Environment*, ARL Bimonthly Report 210, <http://www.arl.org/newsltr/210/emetrics.html>
 37. Smith, K.R., *New Roles and Responsibilities for the University Library: Advancing Student Learning through Outcomes Assessment*, paper prepared for the Association of Research Libraries, <http://www.arl.org/stats/newsmeas/HEOSmith.html>
 38. Stephen, P. & Hornby, S., *Simple statistics for library and information professionals*, 2nd edition, Library Association Publishing, 1997.
 39. *University of California San Diego User Survey 1998*, <http://orpheus.ucsd.edu/survey/index.html>
 40. Walsh, D.B., *The 1986 College Library Standards: Application and Utilization*, College and Research Libraries, vol. 54 1993, 217-226.
 41. Williams, Joel (director), *Library Statistics : A handbook of Concepts, Definitions and Terminology*, American Library Association - Statistics Coordinating Project, Chicago, Illinois, 1966.
 42. Λογοθέτης, Ν., *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας : Από τον Deming στον Taguchi και το SPC*, TQM Hellas – Interbooks , Αθήνα 1993.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 1

Συλλογή στατιστικών στοιχείων για : γνώση, χρήση, και ικανοποίηση των χρηστών για/από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.

Προσωπικά Στοιχεία:

Ιδιότητα :

Τμήμα :

1. Κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους χρησιμοποιήσατε μία ή περισσότερες υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη μία ή περισσότερες φορές;

ΝΑΙ	ΟΧΙ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων όπου επιλέχθηκε η απάντηση ΝΑΙ ισούται με το στοιχείο **D3**.

2. Κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους χρησιμοποιήσατε μία ή περισσότερες από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη μία ή περισσότερες φορές;

ΝΑΙ	ΟΧΙ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων όπου επιλέχθηκε η απάντηση ΝΑΙ ισούται με το στοιχείο **D3el**.

3. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη χρησιμοποιήσατε μία ή περισσότερες φορές κατά την διάρκεια του τελευταίου έτους;

ΥΠΗΡΕΣΙΑ		
Υπηρεσία S1	<input type="checkbox"/>	Καταμετράται ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων όπου επιλέχθηκε η Υπηρεσία S1 και ο αριθμός αυτός ισούται με το στοιχείο D3₁
Υπηρεσία S2	<input type="checkbox"/>	“
Υπηρεσία S3	<input type="checkbox"/>	“
.....	<input type="checkbox"/>	“
.....	<input type="checkbox"/>	“
Υπηρεσία S _v	<input type="checkbox"/>	Καταμετράται ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων όπου επιλέχθηκε η Υπηρεσία S1 και ο αριθμός αυτός ισούται με το στοιχείο D3_v

4. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες γνωρίζετε ότι παρέχει η βιβλιοθήκη;

ΥΠΗΡΕΣΙΑ		
Υπηρεσία S1	<input type="checkbox"/>	Καταμετράται ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων όπου επιλέχθηκε η Υπηρεσία S1 και ο αριθμός αυτός ισούται με το στοιχείο D4₁
Υπηρεσία S2	<input type="checkbox"/>	“
Υπηρεσία S3	<input type="checkbox"/>	“
.....	<input type="checkbox"/>	“
.....	<input type="checkbox"/>	“
Υπηρεσία Sv	<input type="checkbox"/>	Καταμετράται ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων όπου επιλέχθηκε η Υπηρεσία Sv και ο αριθμός αυτός ισούται με το στοιχείο D4_v

5. Πόσο ικανοποιημένος είσαστε με την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης συνολικά;

Παρακαλούμε αξιολογήστε τον βαθμό ικανοποίησής σας με βάση τη κλίμακα 1 (Καθόλου ικανοποιητική) έως 5 (Πολύ ικανοποιητική)

1	2	3	4	5	Δεν απαντώ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Καταμετράται ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων όπου επιλέχθηκε η κάθε απάντηση και έχουμε :

- **D34-1:** αριθμός ερωτηματολογίων που επιλέχθηκε το 1
- **D34-2:** αριθμός ερωτηματολογίων που επιλέχθηκε το 2
- **D34-3:** αριθμός ερωτηματολογίων που επιλέχθηκε το 3
- **D34-4:** αριθμός ερωτηματολογίων που επιλέχθηκε το 4
- **D34-5:** αριθμός ερωτηματολογίων που επιλέχθηκε το 5

6. Πόσο ικανοποιημένος είσαστε με την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας (v) της βιβλιοθήκης;

Παρακαλούμε αξιολογήστε τον βαθμό ικανοποίησής σας με βάση τη κλίμακα 1 (Καθόλου ικανοποιητική) έως 5 (Πολύ ικανοποιητική)

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	1	2	3	4	5	Δεν απαντώ
Υπηρεσία S1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπηρεσία S2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπηρεσία S3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπηρεσία Sv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Καταμετράται ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων όπου επιλέχθηκε η κάθε απάντηση για ΚΑΘΕ Υπηρεσία (ν) και έχουμε :

- **D35v-1:** αριθμός ερωτηματολογίων που επιλέχθηκε το 1 για την υπηρεσία Sv
- **D35v-2:** αριθμός ερωτηματολογίων που επιλέχθηκε το 2 για την υπηρεσία Sv
- **D35v-3:** αριθμός ερωτηματολογίων που επιλέχθηκε το 3 για την υπηρεσία Sv
- **D35v-4:** αριθμός ερωτηματολογίων που επιλέχθηκε το 4 για την υπηρεσία Sv
- **D35v-5:** αριθμός ερωτηματολογίων που επιλέχθηκε το 5 για την υπηρεσία Sv

και ούτω καθ' εξής και για όλες τις υπηρεσίες.

ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 2

Συλλογή στατιστικών στοιχείων για : Αναζήτηση γνωστού υλικού, Θεματική αναζήτηση, Διαθεσιμότητα υλικού

Προσωπικά Στοιχεία:

Ιδιότητα :

Τμήμα :

Τρόποι Αναζήτησης

A. Αναζητάτε γνωστό υλικό, δηλαδή βιβλίο ή βιβλία για οποία γνωρίζεται κάποιο ή κάποια στοιχεία για τον Τίτλο, τον Συγγραφέα, το έτος δημοσίευσης;			
<input type="checkbox"/>			
Αν ναι, παρακαλούμε σημειώστε τα βιβλιογραφικά στοιχεία που γνωρίζετε για κάθε βιβλίο που αναζητάτε:			
	Τίτλος	Συγγραφέας	Έτος
B1			
B2			
B3			
B4			
B5			
B6			
B7			
B8			
B9			
B10			
	DB1=	Σύνολο τίτλων που αναζήτησε ο χρήστης	
Παρακαλούμε τσεκάρτετε ποια από τα παραπάνω βιβλία βρήκατε στον κατάλογο;			
		Έλεγχος από Βιβλιοθήκη (Μην σημειώνετε)	
B1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Σύνολο Τίτλων	DB2 =	DB3 =	

Αναζήτηση γνωστού υλικού (Ποσοστό επιτυχών αναζητήσεων): $(\Sigma DB2 / \Sigma DB3) * 100$

Διαθεσιμότητα υλικού : $(\Sigma DB3 / \Sigma DB1) * 100$

B. Αναζητάτε βιβλία πάνω σε μία ή περισσότερες θεματικές κατηγορίες;			
□			
Αν ναι παρακαλούμε σημειώστε το ή τα θέματα για τα οποία ενδιαφέρεστε:			
	Θέματα		
Θ1			
Θ2			
Θ3			
Θ4			
Θ5			
Παρακαλούμε σημειώστε τις τυποποιημένες θεματικές κατηγορίες του καταλόγου που θεωρήσατε ότι καλύπτουν τα θέματά σας και που τελικά χρησιμοποιήσατε στην αναζήτησή σας:			
ΘΚ1			
ΘΚ2			
ΘΚ3			
ΘΚ4			
ΘΚ5			
ΘΚ6			
ΘΚ7			
ΘΚ8			
ΘΚ9			
ΘΚ10			
Για κάθε από τις τυποποιημένες θεματικές κατηγορίες του καταλόγου που αναζητήσατε στον κατάλογο της βιβλιοθήκης, πόσα βιβλία βρήκατε στον κατάλογο συνολικά – και πόσα από αυτά κρίνετε σχετικά με το θέμα που σας ενδιαφέρει			
Θεματική κατηγορία	Σύνολο Τίτλων κατά κατηγορία	Έλεγχος Βιβλιοθήκης (Μην σημειώνετε)	Σύνολο βιβλίων που κρίνετε σχετικά με το θέμα σας
ΘΚ1			
ΘΚ2			
ΘΚ3			
ΘΚ4			
ΘΚ5			
ΘΚ6			
ΘΚ7			
ΘΚ8			
ΘΚ9			
ΘΚ10			
Σύνολο Τίτλων	DΘ1=	DΘ1a=	DΘ2=

Θεματική αναζήτηση : $(\Sigma D\Theta 2 / \Sigma D\Theta 1) * 100$,
 Ή προαιρετικά αν γίνει ο έλεγχος για κάθε θεματική κατηγορία από το αρμόδιο προσωπικό της βιβλιοθήκης: $(\Sigma D\Theta 2 / \Sigma D\Theta 1a) * 100$

ΦΟΡΜΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ 1

Συλλογή στατιστικών στοιχείων για την ταχύτητα επεξεργασίας υλικού (D15) και (P24)

Μέγεθος Δείγματος Βιβλίων = N

A/A Τεκμηρίου	Η ημερομηνία παραλαβής του Τεκμηρίου i από το αρμόδιο προσωπικό T1	Η ημερομηνία τοποθέτησης του ίδιου τεκμηρίου i στο ράφι από το αρμόδιο προσωπικό T2	Ταχύτητα Επεξεργασίας Τεκμηρίου i (σε ημέρες)
Τεκμήριο 1	T1 ₁	T2 ₁	D15 ₁ = T2 ₁ - T1 ₁
Τεκμήριο 2	T1 ₂	T2 ₂	D15 ₁ = T2 ₁ - T1 ₁
Τεκμήριο 3	T1 ₃	T2 ₃	D15 ₁ = T2 ₁ - T1 ₁
.....
.....
Τεκμήριο i	T1 _i	T2 _i	D15 _i = T2 _i - T1 _i
.....
.....
Τεκμήριο N	T1 _N	T2 _N	D15 _N = T2 _N - T1 _N
P24 : Ταχύτητα Επεξεργασίας Υλικού (Μέσος χρόνος επεξεργασίας) =			$[\sum(D15_i)]/N,$ $i=1-N$

ΦΟΡΜΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ 2

Συλλογή στατιστικών στοιχείων Διαδανεισμού (D16, D17, D18, D19 και D20)

Δείκτες P25, P26, P27 και P28

Μητρώο Παρακολούθησης Αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών της Βιβλιοθήκης κατά την διάρκεια του Ακαδημαϊκού Έτους

A/A	Κωδικός Αίτησης	Επιτυχής Διεκπεραίωση ?	Ημερομηνία παραλαβής της σχετικής αίτησης του χρήστη από το προσωπικό της βιβλιοθήκης	Ημερομηνία παραλαβής του αντίστοιχου Τεκμηρίου από την βιβλιοθήκη-διαθέτη	Χρόνος επιτυχούς διεκπεραίωσης
	Li	ΝΑΙ	T1	T2	D21*
1	L ₁	ΝΑΙ	T ₁ ₁	T ₂ ₁	D21 ₁ = T ₂ ₁ – T ₁ ₁
2	L ₂	-	T ₁ ₂	-	-
3	L ₃	ΝΑΙ	T ₁ ₃	T ₂ ₃	D21 ₃ = T ₂ ₃ – T ₁ ₃
4	L ₄	-	T ₁ ₄	-	-
...
...
i	L _i	ΝΑΙ	T ₁ _i	T ₂ _i	D21 _i = T ₂ _i – T ₁ _i
...
...
...
...
N	L _N	ΝΑΙ	T ₁ _N	T ₂ _N	D21 _N = T ₂ _N – T ₁ _N
Σύνολο Αιτήσεων		Σύνολο ΝΑΙ = Σύνολο Επιτυχιών =			
D16 = N		D18			

Για την κατανομή των αιτήσεων που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς (D18) καταμετράμε:

- τον αριθμό των αιτήσεων **L_i** όπου υπάρχει **ΝΑΙ** στην στήλη Επιτυχής Διεκπεραίωση και ισχύει
1 < D21 < 3 και έχουμε το στοιχείο **D21a**
- τον αριθμό των αιτήσεων **L_i** όπου υπάρχει **ΝΑΙ** στην στήλη Επιτυχής Διεκπεραίωση και ισχύει
4 < D21 < 7 και έχουμε το στοιχείο **D21b**
- τον αριθμό των αιτήσεων **L_i** όπου υπάρχει **ΝΑΙ** στην στήλη Επιτυχής Διεκπεραίωση και ισχύει
8 < D21 < 14 και έχουμε το στοιχείο **D21c**
- τον αριθμό των αιτήσεων **L_i** όπου υπάρχει **ΝΑΙ** στην στήλη Επιτυχής Διεκπεραίωση και ισχύει
15 < D21 < 21 και έχουμε το στοιχείο **D21d**
- τον αριθμό των αιτήσεων **L_i** όπου υπάρχει **ΝΑΙ** στην στήλη Επιτυχής Διεκπεραίωση και ισχύει
21 < D21 και έχουμε το στοιχείο **D21e**

**Μητρώο Παρακολούθησης Αιτήσεων Διαδανεισμού από άλλες Βιβλιοθήκες
κατά την διάρκεια του Ακαδημαϊκού Έτους**

Α/Α	Κωδικός Αίτησης	Επιτυχής Διεκπεραίωση?
	Li	ΝΑΙ
1	L ₁	ΝΑΙ
2	L ₂	-
3	L ₃	ΝΑΙ
4	L ₄	-
...
...
i	L _i	ΝΑΙ
...
...
...
...
N	L _N	ΝΑΙ
Σύνολο Αιτήσεων		Σύνολο ΝΑΙ = Σύνολο Επιτυχιών =
D17 = N		D19

ΦΟΡΜΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ 3

Συλλογή στατιστικών στοιχείων Εκπαίδευσης Προσωπικού (D28, D29 και D30)
Δείκτες P37 και P38

Μητρώο Παρακολούθησης Συμμετοχής του Προσωπικού της Βιβλιοθήκης σε Εκπαιδευτικές/Ενημερωτικές Δραστηριότητες κατά την διάρκεια του Ακαδημαϊκού Έτους

Α/ Α	Όνοματεπώνυμο Προσωπικού	Εκδήλωση 1		Εκδήλωση 2		Εκδήλωση N		Συμμετοχή έστω και σε 1 εκδήλωση ?	Σύνολο Ωρών Ετησίως κατά άτομο
		Τίτλος Εκδήλωσης	Διάρκεια σε Ώρες	Τίτλος Εκδήλωσης	Διάρκεια σε Ώρες	Τίτλος Εκδήλωσης	Διάρκεια σε Ώρες		
1	Όνομα 1	Εκδήλωση X	H					NAI	$\Sigma(H_1)$
2	Όνομα 2	Εκδήλωση X	H	Εκδήλωση X	H	Εκδήλωση X	H	NAI	$\Sigma(H_2)$
3	Όνομα 3							ΌΧΙ	
4	Όνομα 4	Εκδήλωση X	H					NAI	$\Sigma(H_4)$
..								
..								
i	Όνομα i	Εκδήλωση X	H					NAI	$\Sigma(H_i)$
..								
..								
..								
N	Όνομα N	Εκδήλωση X	H	Εκδήλωση X	H			NAI	$\Sigma(H_N)$
Σύνολο Προσωπικού D28 = N								Σύνολο NAI = D29	Ετήσιο Σύνολο Ωρών Εκπαίδευσης = D30 $= \Sigma[\Sigma(H_i)],$ $i=1-N$