

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

Θάλεια Γκόντα^{1,2}, Χρήστος Παπαθεοδώρου³

¹Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης, Ιόνιο Πανεπιστήμιο

²Τμήμα Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Μουσειολογίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο

³Τμήμα Ιστορίας και Φιλοσοφίας της Επιστήμης, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Εισαγωγή

Είναι γενικά αποδεκτή ως επωφελής η πρόσβαση σε μια βιβλιοθήκη. Ωστόσο, την εποχή του διαδικτύου που τόση πληροφορία βρίσκεται στις άκρες των δαχτύλων μας, είναι επίσης και *απαραίτητη* η πρόσβαση αυτή; Ποια είναι η αξία μιας βιβλιοθήκης, και δη μιας ακαδημαϊκής; Στο ερώτημα αυτό επιχειρεί να απαντήσει η αξιολόγηση υπηρεσιών των βιβλιοθηκών, δηλαδή η διαδικασία μέτρησης των αποτελεσμάτων ενός εγχειρήματος σε σχέση με τους στόχους που τέθηκαν και με σκοπό τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη βελτίωσή του (Weiss, 1998, όπως αναφέρεται στους Msila & Setlhako, 2013).

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, σχεδιάζοντας και υλοποιώντας υπηρεσίες προς τους χρήστες τους, δημιουργούν και διαχειρίζονται διάφορα δεδομένα, είτε ποσοτικά (π.χ. αριθμός πραγματοποιηθέντων δανεισμών) είτε ποιοτικά (π.χ. ηλεκτρονική αλληλογραφία με χρήστες για την υποβοήθησή τους στην αναζήτηση πηγών). Ορισμένα από αυτά τα δεδομένα τηρούνται συστηματικά, προκειμένου να αποσταλούν σε φορείς όπως η ΜΟΔΙΠΑΒ (Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών), η οποία αξιοποιεί τα δεδομένα αυτά για να υπολογίσει δείκτες αξιολόγησης ή απόδοσης (performance indicators) που αποτυπώνουν τη λειτουργία των βιβλιοθηκών.

Τα ερωτήματα που εγείρονται είναι: (α) κατά πόσο οι δείκτες που υπολογίζονται από τη ΜΟΔΙΠΑΒ είναι συμβατοί με τους δείκτες που ορίζουν τα διεθνή πρότυπα για την αποτύπωση της λειτουργίας των βιβλιοθηκών και (β) ποια είναι αυτά τα δεδομένα που οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες οφείλουν να διατηρούν, έτσι ώστε να έχουν ανά πάσα στιγμή μια ικανοποιητική εικόνα για τη λειτουργία τους και το έργο που επιτελούν.

Έτσι, στην παρούσα εργασία συγκρίνονται οι δείκτες απόδοσης του διεθνούς προτύπου ISO11620 “Information and documentation — Library performance indicators” και οι δείκτες αξιολόγησης που δημοσιεύει ετησίως η ΜΟΔΙΠΑΒ. Τέλος, διατυπώνονται προβληματισμοί για την ανάγκη επικαιροποίησης των δεικτών αξιολόγησης σύμφωνα με τις σύγχρονες υπηρεσίες που παρέχουν οι βιβλιοθήκες και τα αντίστοιχα δεδομένα που απαιτούνται για την ικανοποίηση αυτής της ανάγκης.

Διεθνή πρότυπα ISO

Το διεθνές πρότυπο ISO11620 ορίζει δείκτες απόδοσης για βιβλιοθήκες, δηλαδή «αριθμητικές, συμβολικές ή λεκτικές εκφράσεις που προέρχονται από στατιστικά και δεδομένα μιας βιβλιοθήκης», οι οποίοι χρησιμοποιούνται για να αποτυπώσουν την απόδοσή της (International Organization for Standardization, 2014, p.5). Αν και το πρότυπο πέρασε στην τέταρτη έκδοση μόλις πριν τρεις μήνες, θα αναφερθούμε στην προηγούμενη, μια που η τελευταία ακόμα δεν έχει ακόμα εφαρμοστεί.

Το πρότυπο παρουσιάζει 52 δείκτες απόδοσης, οι οποίοι κατηγοριοποιούνται σε τέσσερις βασικές περιοχές (πεδία) μέτρησης: 1) Πόροι, πρόσβαση και υποδομή, 2) Χρήση, 3) Αποτελεσματικότητα και 4) Δυνατότητες και Ανάπτυξη. Αυτά τα πεδία μέτρησης εφαρμόζονται σε πέντε κατηγορίες υπηρεσιών/πόρων: α) Συλλογή, β) Πρόσβαση, γ) Εγκαταστάσεις, δ) Προσωπικό και ε) Γενικά, με σκοπό τον ορισμό ενός συνόλου συγκεκριμένων δεικτών απόδοσης για κάθε κατηγορία. Έτσι, για παράδειγμα, έχουμε δείκτες που μετρούν τη «Χρήση» των υπηρεσιών «Πρόσβασης» και δείκτες που μετρούν την «Αποτελεσματικότητα» της «Συλλογής» μιας Βιβλιοθήκης.

Σε κάθε δείκτη δίνεται ένας μοναδικός αλφαριθμητικός κωδικός που αντιπροσωπεύει την κατηγοριοποίηση, μαζί με ένα μοναδικό περιγραφικό όνομα. Για παράδειγμα, για τον δείκτη «Διαθεσιμότητα Ζητούμενων Τίτλων» (όνομα δείκτη) ο κωδικός **B.1.1.1** υποδηλώνει ότι είναι ο πρώτος από την περιοχή «Πόροι, Πρόσβαση και Υποδομή», που αναφέρεται στην κατηγορία «Συλλογή».

Το ISO11620 έχει ήδη εφαρμοστεί εκτενώς για τη μέτρηση της απόδοσης μεμονωμένων ακαδημαϊκών και δημόσιων βιβλιοθηκών παγκοσμίως (Passonneau, 2013; Pateman, 2011; Swiatek, 2019). Το πρότυπο επιτρέπει στις βιβλιοθήκες να συγκρίνουν την απόδοσή τους με έναν διεθνώς αναγνωρισμένο, επαγγελματικά αποδεκτό τρόπο και να καθορίζουν στόχους για τη συνεχή τους βελτίωση (Sprutore & Fitzgibbons, 2017). Όσον αφορά στο εύρος εφαρμογής του, σύμφωνα με μια μελέτη για τις υπηρεσίες βιβλιοθηκών και κοινοπραξιών βιβλιοθηκών (Gonda & Paratheodorou, 2021), το ISO11620 παρέχει δείκτες μέτρησης απόδοσης για 11 υπηρεσίες, μεταξύ των οποίων ο διαδανεισμός, η ανάπτυξη συλλογής, η εκπαίδευση προσωπικού και χρηστών.

Το ISO11620 στηρίζεται στο ISO2789, το πρότυπο για τις διεθνείς στατιστικές βιβλιοθηκών, αφού οι δείκτες απόδοσης του πρώτου χρησιμοποιούν τα στατιστικά δεδομένα που περιγράφονται στο δεύτερο. Αναλυτικότερα, το ISO2789 περιγράφει τους ορισμούς για στατιστικά που παράγονται κατά τη δραστηριότητα των βιβλιοθηκών και παρέχει οδηγίες για τη συλλογή και την παρουσίαση των δεδομένων αυτών (International Organization for Standardization, 2022). Οι ορισμοί που αποτυπώνονται στο πρότυπο οργανώνονται γύρω από τις εξής κατηγορίες: 1) Βιβλιοθήκες, 2) Υπηρεσίες και χρήση, 3) Συλλογή, 4) Πρόσβαση και εγκαταστάσεις, 5) Διοικητική, 6) Χρηματοδότηση και δαπάνες και 7) Προσωπικό.

Από το 1974 που πρωτοδημοσιεύτηκε, μέχρι και την έκτη έκδοσή του πέρυσι, το πρότυπο αυτό αποτελεί πυλώνα της αξιολόγησης της βιβλιοθηκονομικής δουλειάς, παρέχοντας μια ταξονομία των όρων που σχετίζονται με τη βιβλιοθήκη (Renard, 2007).

ΜΟΔΙΠΑΒ και δείκτες αξιολόγησης

Η ΜΟΔΙΠΑΒ είναι μετεξέλιξη της «Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών» (ΜΟΠΑΒ) που ξεκίνησε να λειτουργεί το 1999 στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Είναι υπεύθυνη για τη συλλογή στατιστικών δεδομένων από τις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, καθώς και τις κυπριακές από το 2015, και τη δημοσίευση των δεικτών αξιολόγησης. Επίσης, διεξάγει και δημοσιεύει έρευνες κατόπιν παραγγελίας μιας ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης (π.χ. έρευνες ικανοποίησης χρηστών), ετήσιες μελέτες (όπως το μέσο κόστος ελληνικών βιβλίων ανά έτος) και ενημερωτικούς οδηγούς (π.χ. οδηγός σύνταξης οργανογράμματος, οδηγός εφαρμογής συμπερίληψης κ.ά.).

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες καταχωρίζουν κάθε χρόνο στη Βάση Δεδομένων της ΜΟΔΙΠΑΒ τις απαντήσεις τους στο σχετικό ερωτηματολόγιο (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 2012a). Τα στατιστικά στοιχεία που ζητούνται και οι δείκτες απόδοσης που προκύπτουν από αυτά είναι το αποτέλεσμα της συνάντησης εκπροσώπων των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών που πραγματοποιήθηκε στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων στις 27 Απριλίου 2001 και το οποίο αποτυπώνεται σε σχετικό οδηγό (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 2001). Από τα «Πρακτικά Συνάντησης Εκπροσώπων Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ΑΕΙ και ΤΕΙ» (2001) προκύπτει ότι οι προτεινόμενοι δείκτες αξιολόγησης βασίζονταν στο ISO11620, σε προγράμματα συλλογής στατιστικών δεδομένων και δεικτών απόδοσης της περιόδου (EQLIPSE, LISU, EQUINOX), στις σχετικές συστάσεις οργανισμών, όπως οι ACRL και IFLA, και στη βιβλιογραφία. Το 2012 εκδόθηκε η επικαιροποίηση του οδηγού (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 2012b).

Στις ετήσιες εκθέσεις στατιστικών στοιχείων των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών¹ συλλέγονται όλα τα στατιστικά στοιχεία που περιγράφονται στον επικαιροποιημένο οδηγό πλην του 'Μεγέθους έντυπης συλλογής της Βιβλιοθήκης' (D5) και υπολογίζονται όλοι οι δείκτες απόδοσης του οδηγού πλην του P36 'Αριθμού τεκμηρίων συλλογής Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή'. Έτσι, οι 29 δείκτες απόδοσης που δημοσιεύονται ετησίως είναι ενταγμένοι στις κατηγορίες:

- Διείσδυση της Βιβλιοθήκης στον πληθυσμό (1 δείκτης)
- Ποιότητα και Χρήση Συλλογής (4 δείκτες)
- Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (2 δείκτες)
- Υλικοτεχνική Υποδομή (3 δείκτες)
- Προσωπικό και Ποιότητα Πληροφοριακών Υπηρεσιών (4 δείκτες)
- Εκπαίδευση και Υποστήριξη Χρηστών (1 δείκτης)
- Δαπάνες Βιβλιοθήκης (14 δείκτες)

Σύγκριση δεικτών ΜΟΔΙΠΑΒ και ISO11620

Συγκρίναμε τους 29 δείκτες αξιολόγησης της ΜΟΔΙΠΑΒ με τον κατάλογο των 52 δεικτών απόδοσης του προτύπου ISO11620 και βρήκαμε ότι: έξι δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ απαντώνται και στο ISO11620 χωρίς διαφοροποίηση, οχτώ δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ σχετίζονται με δείκτες του ISO11620, αλλά δεν είναι ίδιοι, και δεκαπέντε δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ δεν προβλέπονται στο ISO11620 (βλ. πίνακας 1)

Πίνακας 1: Σύγκριση δεικτών ΜΟΔΙΠΑΒ και ISO11620

No.	Δείκτης ΜΟΠΑΒ	Σχέση	Δείκτης ISO11620	No.
A. Διείσδυση της Βιβλιοθήκης στον πληθυσμό				
P32	Ποσοστό εγγεγραμμένων χρηστών επί συνολικού πληθυσμού	Υπολογίζει το ίδιο μέγεθος με διαφορετικό τρόπο	Percentage of the Target Population Reached	B.2.4.1
B. Ποιότητα και Χρήση Συλλογής				
P34	Δανεισμοί υλικού συλλογής κατά κεφαλή	Ίδιος	Loans per Capita	B.2.1.2
P24	Τρέχουσες έντυπες συνδρομές περιοδικών εκδόσεων ανά μέλος ΔΕΠ		X	
P37	Μονογραφίες που εισήλθαν σε ένα έτος κατά κεφαλή		X	
P29	Ηλεκτρονικές συνδρομές ως προς έντυπες συνδρομές περιοδικών εκδόσεων		X	
Γ. Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών				

¹ Η τελευταία έκθεση είναι του 2022 (Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 2022).

P31	Εικονικές επισκέψεις Website μηνιαίως	Υπολογίζει μέρος του δείκτη ISO	Library Visits per Capita	B.2.2.1
P46	Σχέση αιτήσεων διαδανεισμού χρηστών Β/κης & αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες β/κες που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς	Υπολογίζει διαφορετικό μέγεθος	Percentage of Successful Interlibrary Loans	B.1.2.4
Δ. Υλικοτεχνική Υποδομή				
P47	Ώρες εβδομαδιαίας λειτουργίας	Υπολογίζει διαφορετικό μέγεθος	Hours Open Compared to Demand	B.1.3.3
P49	Διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου για χρήστες κατά κεφαλή	Υπολογίζουν μέρος του δείκτη ISO	User Places per Capita	B.1.3.2
P50	Διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ για χρήστες κατά κεφαλή			
Ε. Προσωπικό και Ποιότητα Πληροφοριακών Υπηρεσιών				
P51	Προσωπικό κατά κεφαλή	Ίδιος	Staff per Capita	B.1.4.1
P4	Βιβλιοθηκονόμοι ως προς συνολικό προσωπικό		X	
P52	Προσωπικό άλλων Ειδικοτήτων που εκτελεί βιβλιοθηκονομικές εργασίες ως προς συνολικό προσωπικό		X	
P53	Ειδικό Πληροφορικής ως προς συνολικό προσωπικό	Υπολογίζει διαφορετικό μέγεθος	Percentage of Library Staff Providing Electronic Services	B.4.2.1
Στ. Εκπαίδευση και Υποστήριξη Χρηστών				
P56	% χρηστών που παρακολούθησαν δραστηριότητες της Β/κης σε ένα έτος κατά κεφαλή	Οι δείκτες ISO υπολογίζουν μέρος του δείκτη ΜΟΔΙΠΑΒ	Number of User Attendances at Training + Lessons per Capita + User Attendances at Library Events per Capita	B.2.2.5 + B.2.2.4
Ζ. Δαπάνες Βιβλιοθήκης				
P10	% κόστους πρόσκτησης μονογραφιών επί συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού		X	
P7	% κόστους πρόσκτησης έντυπων περιοδικών		X	

	εκδόσεων επί συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού				
P57	% κόστους πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης επί συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού	Ίδιος		Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection	B.4.1.1
P58	Κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης ως προς κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων			X	
P16	Ποσοστό δαπανών βιβλιοδεσίας ως προς συνολικές λειτουργικές δαπάνες			X	
P17	Ποσοστό λειτουργικών δαπανών ως προς συνολικές δαπάνες			X	
P59	Κόστος πρόσκτησης μονογραφιών κατά κεφαλή			X	
P60	Κόστος πρόσκτησης έντυπων περιοδικών εκδόσεων κατά κεφαλή			X	
P61	Κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή			X	
P62	Κόστος πρόσκτησης ηλεκτρονικών και έντυπων πηγών πληροφόρησης κατά κεφαλή			X	
P63	Συνολικές λειτουργικές δαπάνες κατά κεφαλή			X	
P64	Συνολικές δαπάνες κατά κεφαλή	Ίδιος		Cost per User	B.3.4.1
P65	Συνολικές δαπάνες B/κης ως προς συνολικές δαπάνες ιδρύματος	Ίδιος		Percentage of Institutional Means Allocated to the Library	B.4.3.2
P66	Έσοδα της B/κης από Υπηρεσίες ως προς Συνολική Χρηματοδότηση και Έσοδα B/κης	Ίδιος		Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated	B.4.3.1

A. Διείσδυση της Βιβλιοθήκης στον Πληθυσμό και Β. Ποιότητα και Χρήση Συλλογής

- **Δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ που απαντώνται και στο ISO11620 χωρίς διαφοροποίηση:** Ο δείκτης **P34** «Δανεισμοί υλικού συλλογής κατά κεφαλή» είναι ίδιος με το δείκτη ISO11620 **B.2.1.2** “Loans per Capita”.
- **Δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ που σχετίζονται με δείκτες του ISO11620:** Ο δείκτης **P32** «Ποσοστό εγγεγραμμένων χρηστών της Βιβλιοθήκης επί του Συνολικού Πληθυσμού» είναι ίδιος με τον δείκτη ISO11620 **B.2.4.1** “Percentage of the Target Population Reached” με μια διαφορά: ενώ το ISO καθορίζει ότι ο αριθμητής του δείκτη είναι ο αριθμός των ενεργών δανειζόμενων, ο αριθμητής του δείκτη της ΜΟΔΙΠΑΒ αναφέρεται σε όλους τους εγγεγραμμένους χρήστες στο αυτοματοποιημένο βιβλιοθηκονομικό σύστημα.
- **Δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ που δεν προβλέπονται στο ISO11620:** Από τους πέντε δείκτες αξιολόγησης που αναφέρονται στην κατηγορία «Ποιότητα και Χρήση Συλλογής», ο ένας καταργήθηκε, ο δεύτερος έχει ανατεθεί επίσης και στη «Διείσδυση της Βιβλιοθήκης στον Πληθυσμό» και προβλέπεται στο ISO11620. Οι υπόλοιποι τρεις δείκτες **P24** «Τρέχουσες Έντυπες Συνδρομές Περιοδικών ανά μέλος του Διδακτικού & Ερευνητικού Προσωπικού», **P37** «Μονογραφίες που εισήλθαν σε ένα έτος κατά κεφαλή» και **P29** «Ηλεκτρονικά περιοδικά ως προς τις έντυπες περιοδικές εκδόσεις» δεν περιλαμβάνονται στο διεθνές πρότυπο.

Γ. Χρήση Ηλεκτρονικών Πηγών

- **Δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ που σχετίζονται με δείκτες του ISO11620:**
 - Ο δείκτης **P31** «Εικονικές επισκέψεις (visit-sessions) του Web site της Βιβλιοθήκης μηνιαίως» είναι μέρος του δείκτη ISO11620 **B.2.2.1** “Library Visits per Capita”. Δηλαδή, ο δείκτης της ΜΟΔΙΠΑΒ αναφέρεται μόνο στις επισκέψεις στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης μηνιαίως, ενώ ο δείκτης ISO βασίζεται στο σύνολο φυσικών και διαδικτυακών επισκέψεων κατά τη διάρκεια ενός έτους.
 - Ο έτερος δείκτης για την κατηγορία αυτή, **P46** «Σχέση αιτήσεων διαδανεισμού χρηστών της Βιβλιοθήκης και αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς», αναφέρεται στο διαδανεισμό, όπως και ο δείκτης ISO11620 **B.1.2.4** “Percentage of Successful Interlibrary Loans”. Ωστόσο, ο δείκτης ISO αναφέρεται στο ποσοστό των επιτυχημένων διαδανεισμών, ενώ ο δείκτης ΜΟΔΙΠΑΒ στο ισοζύγιο συναλλαγών τεκμηρίων μεταξύ της Βιβλιοθήκης και άλλων Βιβλιοθηκών, δηλαδή στο βαθμό εξάρτησης ή επιρροής της συλλογής της Βιβλιοθήκης από ή σε άλλες Βιβλιοθήκες. Συνεπώς, οι δυο δείκτες δεν αποτυπώνουν ίδια μεγέθη.

Δ. Υλικοτεχνική Υποδομή

- **Δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ που σχετίζονται με δείκτες του ISO11620:**
 - Ο πρώτος δείκτης για την κατηγορία αυτή, **P47** «Ώρες εβδομαδιαίας λειτουργίας της Βιβλιοθήκης» αναφέρεται στις ώρες λειτουργίας της Βιβλιοθήκης, όπως και ο δείκτης ISO11620 **B.1.3.3** “Hours Open Compared to Demand”. Ωστόσο, ο δείκτης ΜΟΔΙΠΑΒ καταγράφει μόνο το σύνολο των ωρών, ενώ ο δείκτης ISO συσχετίζει τον αριθμό αυτό με τη ζήτηση των χρηστών. Συνεπώς, οι δυο δείκτες δεν αποτυπώνουν ίδια μεγέθη.
 - Οι δείκτες **P49** «Διαθέσιμες θέσεις αναγνωστηρίου για τους χρήστες στους χώρους της Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή» και **P50** «Διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε Η/Υ για τους χρήστες στους χώρους της Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή» είναι υποσύνολα του δείκτη ISO11620 **B.1.3.2** “User Places per Capita”, ο οποίος υπολογίζει το σύνολο θέσεων για τους χρήστες, με ή χωρίς εξοπλισμό.

Ε. Προσωπικό και Ποιότητα Πληροφοριακών Υπηρεσιών

- **Δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ που απαντώνται και στο ISO11620 χωρίς διαφοροποίηση:** Ο δείκτης **P51** «Προσωπικό κατά κεφαλή» είναι ίδιος με το δείκτη ISO11620 **B.1.4.1** “Staff per Capita”.
- **Δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ που δεν προβλέπονται στο ISO11620:** Οι δείκτες **P4** «Βιβλιοθηκονόμοι ως προς το συνολικό προσωπικό της Βιβλιοθήκης» και **P52** «Προσωπικό άλλων Ειδικοτήτων που εκτελεί βιβλιοθηκονομικές εργασίες ως προς το συνολικό προσωπικό της Βιβλιοθήκης» επικεντρώνονται στην καταγραφή των ειδικοτήτων του προσωπικού και δεν προβλέπονται στο διεθνές πρότυπο. Ωστόσο, το ISO περιλαμβάνει δείκτες που αναφέρονται στην κατανομή των εργασιών, όπως οι **B.4.2.4** “Percentage of Staff in Cooperative Partnerships and Projects” και **B.3.3.1** “User Services Staff as a Percentage of Total Staff”.
- **Δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ που σχετίζονται με δείκτες του ISO11620:** Ειδικά ο δείκτης **P53** «Ειδικό Πληροφορικής ως προς το συνολικό προσωπικό της Βιβλιοθήκης» σχετίζεται με τον δείκτη ISO11620 **B.4.2.1** “Percentage of Library Staff Providing Electronic Services” και αποτυπώνει την κρίση που αναφέρθηκε προηγουμένως, ότι το ISO ενδιαφέρεται περισσότερο για το ποσοστό του προσωπικού που απασχολείται σε συγκεκριμένο είδος υπηρεσίας (στην προκειμένη περίπτωση, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες), ενώ ο δείκτης ΜΟΔΙΠΑΒ αποτυπώνει τις εργασιακές ειδικότητες (εδώ τους πληροφορικούς). Συνεπώς, υπάρχει συσχέτιση, αν και οι δυο δείκτες δεν μετρούν τα ίδια μεγέθη.

Στ. Εκπαίδευση και Υποστήριξη Χρηστών

- **Δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ που απαντώνται και στο ISO11620:** ο δείκτης **P52** «Ποσοστό χρηστών που παρακολούθησαν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές, ενημερωτικές δραστηριότητες της Βιβλιοθήκης κατά τη διάρκεια ενός έτους κατά κεφαλή» είναι το άθροισμα του δείκτη **B.2.2.5** “Number of User Attendances at Training Lessons per Capita” και του δείκτη **B.2.2.4** “User Attendances at Library Events per Capita”. Το ISO κάνει διάκριση μεταξύ εκπαιδευτικών και λοιπών δράσεων της Βιβλιοθήκης, ενώ ο δείκτης της ΜΟΔΙΠΑΒ δεν τις κατηγοριοποιεί.

Ζ. Δαπάνες Βιβλιοθήκης

Η ΜΟΔΙΠΑΒ υπολογίζει 14 δείκτες αξιολόγησης σχετικούς με τη χρηματοδότηση της Βιβλιοθήκης: 13 δείκτες για τις δαπάνες και έναν δείκτη για τα έσοδα. Αναλυτικότερα, οι δείκτες μετρούν τα εξής μεγέθη:

Α. Προσκτήσεις, δηλαδή ανάπτυξη συλλογής:

- Ποσοστό του κόστους πρόσκτησης μιας συγκεκριμένης κατηγορίας υλικού (μονογραφίες, έντυπων περιοδικών, ηλεκτρονικών πηγών)
 - είτε επί του συνολικού κόστους των προσκτήσεων (3 δείκτες)
 - είτε κατά κεφαλή (3 δείκτες)
- Ισορροπία ανάπτυξης ηλεκτρονικής – έντυπης συλλογής (1 δείκτης)
- Συνολικό κόστος προσκτήσεων κατά κεφαλή (1 δείκτης)

Από αυτούς τους δείκτες, ο μόνος που **απαντάται και στο ISO11620** είναι ο δείκτης **P57** «Ποσοστό του κόστους πρόσκτησης ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης επί του συνολικού κόστους πρόσκτησης υλικού της Βιβλιοθήκης (έντυπου και ηλεκτρονικού)», ο οποίος είναι ίδιος με το δείκτη ISO11620 **B.4.1.1** “Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection”. Όλοι οι υπόλοιποι δείκτες αξιολόγησης που ορίζει η ΜΟΔΙΠΑΒ δεν προβλέπονται στους δείκτες απόδοσης του διεθνούς προτύπου.

Β. Κατανομή εξόδων:

- Δαπάνες βιβλιοδεσίας προς λειτουργικές δαπάνες (1 δείκτης)
- Λειτουργικές δαπάνες προς συνολικές (1 δείκτης)

- Λειτουργικές δαπάνες κατά κεφαλή (1 δείκτης)
- Συνολικές δαπάνες κατά κεφαλή (1 δείκτης)
- Συνολικές δαπάνες προς δαπάνες Ιδρύματος (1 δείκτης)

Από αυτούς τους πέντε δείκτες, οι δύο τελευταίοι **απαντώνται και στο ISO11620**: Ο δείκτης **P64** «Συνολικές δαπάνες Βιβλιοθήκης κατά κεφαλή» είναι ίδιος με το δείκτη ISO11620 **B.3.4.1** “Cost per User” και ο δείκτης **P65** «Συνολικές δαπάνες Βιβλιοθήκης ως προς τις Συνολικές δαπάνες του Ιδρύματος» είναι ίδιος με το δείκτη ISO11620 **B.4.3.2** “Percentage of Institutional Means Allocated to the Library”. Οι πρώτοι τρεις δεν προβλέπονται από το ISO11620.

Γ. Έσοδα από υπηρεσίες

- Έσοδα βιβλιοθήκης ως προς τη συνολική χρηματοδότησή της (1 δείκτης)

Ο δείκτης **P66** «Έσοδα της Βιβλιοθήκης από υπηρεσίες ως προς τη Συνολική Χρηματοδότηση και τα Έσοδα της Βιβλιοθήκης» είναι ίδιος με το δείκτη ISO11620 **B.4.3.1** “Percentage of Library Means Received by Special Grant or Income Generated”.

Συζήτηση

Εξετάζοντας τους δείκτες αξιολόγησης της ΜΟΔΙΠΑΒ, το πρώτο που γίνεται αισθητό είναι η έμφαση στην καταγραφή των οικονομικών μεγεθών με 14 δείκτες από τους συνολικά 29 δείκτες. Από τους 14 αυτούς δείκτες, έξι αναφέρονται στην **κατανομή των δαπανών** της βιβλιοθήκης, έξι σκιαγραφούν τα διάφορα είδη δαπανών κατά κεφαλή, ένας δείκτης σχετίζει τις δαπάνες της βιβλιοθήκης με εκείνες του ιδρύματος, ανιχνεύοντας έτσι τη σημασία και την υποστήριξη προς τη βιβλιοθήκη και τέλος, ένας δείκτης αξιολογεί την προσπάθεια της βιβλιοθήκης να παράγει εισόδημα. Ας σημειωθεί εδώ, ότι ίσως το πλήθος δεικτών σχετικά με την καταγραφή των δαπανών θα μπορούσε να επαναπροσδιοριστεί λαμβάνοντας υπόψη άλλες υπηρεσίες που δεν αξιολογούνται.

Ορισμένοι από τους οικονομικούς δείκτες μαζί με δείκτες που αναφέρονται στην **ποιότητα και τη χρήση της συλλογής** επιχειρούν να αποτυπώσουν την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής σε σχέση με την έντυπη συλλογή της βιβλιοθήκης (τέσσερις δείκτες), αλλά και γενικότερα τη μετάβαση από το έντυπο επιστημονικό υλικό στο ψηφιακό, κυρίως σε ό,τι αφορά στις περιοδικές εκδόσεις (επιπλέον τέσσερις δείκτες). Αρκετοί από τους δείκτες αυτούς θα μπορούσαμε να αποφανθούμε ότι είναι πλέον απαρχαιωμένοι, καθώς αναφέρονται στην εποχή που η πρόσβαση στα επιστημονικά ηλεκτρονικά περιοδικά μόλις ξεκινούσε στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Στην κατηγορία δεικτών της ΜΟΔΙΠΑΒ «**προσωπικό και ποιότητα πληροφοριακών υπηρεσιών**» δεν γίνεται αναφορά στην ποιότητα των πληροφοριακών υπηρεσιών (π.χ. λειτουργία γραφείου δανεισμού ή πληροφόρησης χρηστών), αλλά και οι τέσσερις δείκτες της κατηγορίας αναφέρονται στο προσωπικό, αποτυπώνοντας το πλήθος και τις εργασιακές ειδικότητες των υπηρετούντων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Σε αντίθεση με το ISO11620, απουσιάζουν δείκτες που να αναφέρονται στο ποσοστό του προσωπικού που απασχολείται σε συγκεκριμένο είδος υπηρεσίας (π.χ. ISO11620 **B.3.3.1** “User Services Staff as a Percentage of Total Staff”), στην παραγωγικότητα του προσωπικού (π.χ. ISO11620 **B.3.3.3** “Employee Productivity in Media Processing”) και στις μισθολογικές δαπάνες (π.χ. ISO11620 **B.3.3.6** “Staff Costs per Title Catalogued”). Η τοποθέτηση του προσωπικού σε θέσεις/καθήκοντα πιθανόν να είναι πληροφορία που θα άξιζε να διερευνηθεί.

Αναφορικά με την αξιολόγηση της **διείσδυσης στον πληθυσμό**, αυτή καταγράφεται μόνο με τον δείκτη **P32** για το ποσοστό χρηστών, ο οποίος ωστόσο είναι ουσιώδης και περιγραφικός, ενώ αντίθετα, για την αξιολόγηση των **ηλεκτρονικών υπηρεσιών** που αποτυπώνεται με μόνο δύο δείκτες (**P31** για τις εικονικές επισκέψεις και **P46** για τον διαδανεισμό), θα λέγαμε ότι δεν καλύπτεται επαρκώς ούτε το εύρος των υπηρεσιών ούτε η χρήση τους. Η αξιολόγηση των **υλικοτεχνικών υποδομών** αποτιμάται με τρεις βασικούς και περιεκτικούς δείκτες (**P47** για τις ώρες λειτουργίας, **P49** και **P50** για τη διαθεσιμότητα

θέσεων ανάγνωσης/εργασίας). Αντίθετα, η **εκπαίδευση και υποστήριξη χρηστών** αποτυπώνεται με έναν μόνο δείκτη (**P56**) και στη βάση του ότι οι βιβλιοθήκες κάνουν πολύ περισσότερα πλέον από ένα εισαγωγικό σεμινάριο χρήσης της βιβλιοθήκης, η κατηγορία αυτή μάλλον αξίζει περισσότερο επισταμένη διερεύνηση.

Εύκολα οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι οι δείκτες της ΜΟΔΙΠΑΒ δεν περιλαμβάνουν δείκτες για όλες τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και ότι θα μπορούσαν να υιοθετηθούν δείκτες του ISO για την καταγραφή της απόδοσης των υπηρεσιών αυτών. Έτσι, για παράδειγμα, είναι εφικτό να χρησιμοποιηθεί το ISO11620 για να παρακολουθήσει ζητήματα διαχείρισης προσωπικού και χρηματοδότησης ή να μετρήσει την απόδοση κοινοπραξιών (Gonda & Paratheodorou, 2021). Μάλιστα, η εφαρμογή των δεικτών του προτύπου σε υπηρεσίες του ΣΕΑΒ έδειξε ότι μπορεί να αποτυπωθεί με τη χρήση των δεικτών η πορεία υπηρεσιών, όπως ο διαδανεισμός και οι προσκτήσεις ηλεκτρονικών πηγών (Gonda & Paratheodorou, 2023).

Αυτό βέβαια δεν σημαίνει άκριτη αποδοχή του διεθνούς προτύπου μια που το ISO περιλαμβάνει δείκτες που δεν ταιριάζουν με την ελληνική πραγματικότητα. Για παράδειγμα, οι δείκτες που σχετίζονται με τη μισθοδοσία του προσωπικού (**B.3.3.3** “Ratio of Acquisition Expenditures to Staff Costs” και **B.3.3.6** “Staff Costs per Title Catalogued”) δεν έχουν εφαρμογή στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες γιατί οι βιβλιοθήκες δεν αποφασίζουν ούτε τον αριθμό των υπηρετούντων σε αυτές ούτε το ύψος του μισθού.

Βεβαίως, ούτε οι δείκτες ISO αποτυπώνουν την απόδοση όλων των τομέων δράσης μιας βιβλιοθήκης, όπως για παράδειγμα, την κατάρτιση εξειδικευμένων βιβλιογραφιών για την υποβοήθηση ερευνητών ή την παρακολούθηση της ερευνητικής παραγωγής των ιδρυμάτων στα οποία ανήκουν οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Ειδικά για το τελευταίο, θα πρέπει να γίνει ιδιαίτερη αναφορά, καθώς η χρηματοδότηση των πανεπιστημίων έχει συνδεθεί με την αξιολόγησή τους βάσει των δεικτών της Εθνικής Αρχής Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΕΑ). Οι δείκτες αυτοί εντάσσονται σε πέντε ενότητες, εκ των οποίων η δεύτερη σχετίζεται με την ερευνητική δραστηριότητα, την αριστεία στην έρευνα και τις επιδόσεις του επιστημονικού προσωπικού. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες είναι οι κατεξοχήν αρμόδιες δομές για τη συγκέντρωση, τεκμηρίωση και προβολή της επιστημονικής παραγωγής του πανεπιστημίου στο οποίο ανήκουν, για το λόγο αυτό έχουν οργανώσει και λειτουργούν τα ιδρυματικά αποθετήρια είτε συλλογικά το Εθνικό Αποθετήριο Ερευνητικών Δεδομένων (HARDMIN)². Αν και το ISO11620 προσφέρει έναν δείκτη για την αξιολόγηση της δομής του ιδρυματικού αποθετηρίου (**B.1.1.5** “Percentage of the Owner Institution’s Publications in the Institutional Repository”), ακόμα και αυτός δεν είναι αρκετός για να αναδείξει την εργασία της συστηματικής παρακολούθησης της ερευνητικής παραγωγής που επιτελείται από τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Με δεδομένο ότι ο ορισμός κάθε δείκτη προϋποθέτει την ύπαρξη και τήρηση κάποιων δεδομένων και αρχείων καταγραφής (log files), το ερώτημα που σκιαγραφείται με έντονα χρώματα σήμερα είναι ποια δεδομένα πρέπει να τηρούμε στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, έτσι ώστε (α) να τεκμηριώνουμε πολυδιάστατα και με ακρίβεια την οργάνωση, τις δραστηριότητες και υπηρεσίες των βιβλιοθηκών μας και (β) να είμαστε σε θέση να υποστηρίξουμε τα Ιδρύματά μας στις ανάγκες διαχείρισης, τεκμηρίωσης και αξιολόγησης της ερευνητικής παραγωγής τους. Το φαινόμενο οι βιβλιοθήκες να παίρνουν στατιστικά χρήσης συγκεκριμένων πηγών και υπηρεσιών πληροφόρησης από τους εκδότες ή τους πάροχους των υπηρεσιών αυτών, δεν είναι κολακευτικό για τις υπηρεσίες τους, ούτε και για τις υποδομές τους, την εποχή του υπολογιστικού νέφους και της δυνατότητας διαχείρισης μεγάλων δεδομένων. Επομένως, είναι προφανές ότι αυτή η προσπάθεια δεν απαιτεί μόνο αποφάσεις και προσδιορισμό συνόλων δεδομένων και δεικτών, αλλά και τον επαναπροσδιορισμό των υποδομών των βιβλιοθηκών και την ανάπτυξη μηχανισμών συλλογής δεδομένων από διαφορετικές πηγές και την ολοκλήρωσή τους στα πληροφοριακά συστήματα των βιβλιοθηκών και του ΣΕΑΒ.

² Περισσότερες πληροφορίες για το αποθετήριο εδώ: <https://scholarly.heal-link.gr/hardmin/> και εδώ: <https://hardmin.heal-link.gr/>

Συμπεράσματα

Ανακεφαλαιώνοντας, οι δείκτες αξιολόγησης της ΜΟΔΙΠΑΒ χρήζουν επικαιροποίησης. Αρκετοί δείκτες αξιολογούν τη μετάβαση από την έντυπη στην ηλεκτρονική συλλογή και η αλλαγή αυτή εν πολλοίς έχει γίνει πλέον αποδεκτή. Από την άλλη, μας λείπουν δείκτες που να αξιολογούν την ερευνητική παραγωγή της ίδιας της βιβλιοθήκης, τη διείδυσή της στην κοινότητα, την προσφορά της στην έρευνα και τη διδασκαλία, τη δέσμευσή της στο κίνημα της ανοικτής πρόσβασης, τη διαχείριση ερευνητικών δημοσιεύσεων και δεδομένων.

Για να εμπλουτίσουμε τους δείκτες, μπορούμε και πρέπει να βασιστούμε στα διεθνή πρότυπα για την αξιολόγηση των βιβλιοθηκών, επειδή έχουν τα πλεονεκτήματα της ευρείας αναγνωσιμότητας, αποδοχής, χρήσης και σύγκρισης. Σημαντική πηγή θα μπορούσε να είναι η τελευταία έκδοση του ISO11620, η οποία εισάγει δείκτες για τη συμμετοχή της βιβλιοθήκης στην εκπαίδευση σύμφωνα με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ, για τον αντίκτυπο της βιβλιοθήκης, για την έρευνα που διεξάγει το προσωπικό και την υποστήριξη της βιβλιοθήκης στην ερευνητική διαδικασία (International Organization for Standardization, 2023, p.4). Ωστόσο, δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο τοπίο τα διεθνή πρότυπα χρειάζονται χρόνο να αναπτυχθούν, συνεπώς δεν μπορούν να καλύψουν την περιγραφή δεδομένων και δεικτών που αναφέρονται σε πρωτότυπες ή υπό δοκιμή δραστηριότητες. Επίσης, προκειμένου να αποσπάσουν τη διεθνή συναίνεση, δεν μπορούν να αναφέρονται σε τοπικές ιδιαιτερότητες, είτε αυτές σχετίζονται με πολιτικές, πολιτισμικές ή οργανωσιακές διαφοροποιήσεις. Το έργο που έχει ήδη επιτελέσει η ΜΟΔΙΠΑΒ δεν είναι αμελητέο. Έχουμε μάθει να παρακολουθούμε την επίδοσή μας και να στηρίζουμε δημόσια με τους ελάχιστους πόρους που έχουμε στη διάθεσή μας τη δουλειά και την προσφορά μας. Μένει να δούμε προς ποια κατεύθυνση πρέπει να κινηθούμε, ώστε να ανταποκριθούμε στις νέες ανάγκες της κοινότητάς μας. Έτσι, η πρότασή μας εδράζεται στη σύσταση μιας επιτροπής από τη βιβλιοθηκονομική ακαδημαϊκή κοινότητα, η οποία θα εργαστεί για να απαντήσει στο καίριο ερώτημα «στο σήμερα, ποια δεδομένα και συνακόλουθα, ποιοι δείκτες μπορούν να αποτυπώσουν την επίδοσή μας και την επίδοση της ερευνητικής προσπάθειας που γίνεται στα Ιδρύματά μας» και να δώσει την κατεύθυνση, ώστε κάνουμε αυτό που ξέρουμε καλύτερα, να προχωράμε μπροστά και να βελτιωνόμαστε.

Βιβλιογραφικές αναφορές

- Gonda, T., & Papatheodorou, C. (2021). Measuring library consortia performance. *14th International Conference on Performance Measurement in Libraries (LibPMC)*, 201–211. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6319521>
- Gonda, T., & Papatheodorou, C. (2023). Adjusting the library performance standards for consortia services: a case study. *Performance Measurement and Metrics, ahead-of-print*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/PMM-04-2023-0010/FULL/PDF>
- International Organization for Standardization. (2014). *Information and documentation — Library performance indicators (ISO Standard No. 11620-2014)*. <https://www.iso.org/standard/56755.html>
- International Organization for Standardization. (2022). *Information and documentation — International library statistics (ISO Standard No. 2789-2022)*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:2789:ed-6:v1:en>
- International Organization for Standardization. (2023). *Information and documentation — Library performance indicators (ISO Standard No. 11620-2023)*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:11620:ed-4:v1:en>
- Msila, V., & Setlhako, A. (2013). Evaluation of Programs: Reading Carol H. Weiss. *Universal Journal of Educational Research*, 1(4), 323–327. <https://doi.org/10.13189/ujer.2013.010408>
- Passonneau, S. M. (2013). Library assessment activities: Using ISO 11620 to review the assessment data of academic libraries in North America. *Performance Measurement and Metrics*, 14(3), 175–196. <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2013-0015>
- Pateman, J. (2011). Public libraries, social class and social justice. *Information, Society and Justice*, 4(2), 57–70.
- Renard, P.-Y. (2007). ISO 2789 and ISO 11620: Short Presentation of Standards as Reference Documents in an Assessment Process. *LIBER Quarterly*, 17(3–4). <https://doi.org/10.18352/lq.7885>
- Sputore, A., & Fitzgibbons, M. (2017). Assessing “Goodness”: A Review of Quality Frameworks for Australian Academic Libraries. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66(3), 207–230. <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1344794>
- Swiatek, C. (2019). European academic libraries Key Performance Indicators (KPI): How comparison helps decision making. *Performance Measurement and Metrics*, 20(3), 143–158. <https://doi.org/10.1108/PMM-08-2019-0041>
- Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. (2022). *Στατιστικά στοιχεία ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών*. https://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab_report_2022.pdf
- Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. (2001). *Στατιστικά στοιχεία και καθιερωμένοι δείκτες αξιολόγησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών*. https://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab_statistical_indicators.pdf
- Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. (2012a). *Οδηγός για τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου συλλογής στατιστικών στοιχείων ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών*. https://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab_guide_questions.pdf
- Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. (2012b). *Οδηγός στατιστικών στοιχείων και καθιερωμένων δεικτών των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών*. https://mopab.seab.gr/sites/default/files/mopab_statistical_indicators_new.pdf
- Πρακτικά συνάντησης εκπροσώπων ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ΑΕΙ και ΤΕΙ. (2001).