

Επιπτώσεις εφαρμογής ISO 9001:2000 στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Κωσταγιόλας Α. Πέτρος & Κίτσιου Β. Μαρία (B.Sc., M.Sc.)

Τμήμα Αρχειονομίας – Βιβλιοθηκονομίας,
Ιόνιο Πανεπιστήμιο,
Παλαιά Ανάκτορα, Κέρκυρα 49100
e-mail: pkostagiolas@ionio.gr, τηλ. 26610-87402

Περίληψη

Η διερεύνηση της ποιότητας αποτέλεσε κατά τις τελευταίες δεκαετίες αντικείμενο έντονης επιστημονικής αναζήτησης στις υπηρεσίες πληροφόρησης. Αναλόγως παρατηρείται αύξηση του ενδιαφέροντος για την ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας ή/και για την εφαρμογή διεθνών προτύπων ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Ωστόσο, στην χώρα μας, απουσιάζουν εμπειρικές έρευνες για τις επιπτώσεις εφαρμογής των προτύπων στους διάφορους τομείς της οικονομίας. Σήμερα, περισσότερο από ποτέ, η κοινωνία της γνώσης είναι και η κοινωνία των οργανισμών, διότι η εξειδικευμένη γνώση δεν παράγει από μόνη της τίποτα, εάν δεν ενταχθεί σε ένα κοινό έργο. Οι προσεγγίσεις για τη βελτίωση της ποιότητας διαχρονικά σχετίζονται με την αμφισβήτηση και τη δημιουργικότητα σχετικά με την παραγωγή ιδεών. Το άρθρο αρχικά παρέχει μια επισκόπηση των διαφορετικών προσεγγίσεων για τη διοίκηση της ποιότητας, με εφαρμογή στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Στην συνέχεια, συσχετίζει τις προσεγγίσεις με τις αντιλήψεις των εργαζομένων. Τέλος, παρουσιάζονται στοιχεία από έρευνα, η οποία διεξήχθη κατά το τρίτο τρίμηνο του 2007 μέσω της ανάπτυξης και διακίνησης ειδικά διαμορφωμένου ερωτηματολογίου, για την καταγραφή της αντίληψης στελεχών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, σχετικά με α. την ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων ποιότητας ISO 9001:2000, β. τους λόγους, που ωθούν στην ανάπτυξη συστημάτων διοίκησης της ποιότητας και γ. τα προσδοκώμενα αποτελέσματα από την εφαρμογή συστημάτων ποιότητας.

Λέξεις – Κλειδιά: διασφάλιση ποιότητας, ISO 9000, πιστοποίηση, ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, εμπειρική διερεύνηση.

Issues for ISO 9001:2000 implementation in Greek Academic Libraries

Petros A. Kostagiolas & Maria B. Kitsiou

Department of Archive & Library Science,
Ionian University
Palaia Anaktora, Corfu 49100, Greece
e-mail: pkostagiolas@ionio.gr, tel. +3026610 87402

Abstract

This work investigates and empirically assesses the current status of quality management systems implementation in the Greek academic libraries. More specifically, the main aim of this paper is the assessment of pitfalls and benefits of ISO 9001:2000 standard development, implementation and certification in the Greek academic libraries and information services. For that purpose, a. inferences and recommendations based on a national and international literature review for ISO 9001:2000 in academic libraries is provided, and b. an empirical research in regard to the effects of quality management system implementation in the Greek academic libraries is conducted. The empirical study was based on similar attempts for the Greek service sector. A questionnaire has been developed and distributed through electronic mail to the directors of the academic libraries within the spring of 2007. The open and closed questions that are included in the questionnaire express a. the reasons that may lead to a decision for ISO 9001:2000 standard implementation and, b. the expectations of academic libraries top management in regard to the effect of ISO 9001:2000 implementation in library operations and/or information service quality.

Keywords: quality assurance, ISO 9000, certification, academic libraries, empirical research.

Επιπτώσεις εφαρμογής ISO 9001:2000 στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Κωσταγιόλας Α. Πέτρος & Κίτσιου Β. Μαρία (B.Sc., M.Sc.)

Τμήμα Αρχειονομίας – Βιβλιοθηκονομίας,

Ιόνιο Πανεπιστήμιο,

Παλαιά Ανάκτορα, Κέρκυρα 49100

e-mail: pkostagiolas@ionio.gr, τηλ. 26610-87402

1. Εισαγωγή

Οι υπηρεσίες πληροφόρησης διαχειρίζονται τη συλλογική μνήμη της ανθρωπότητας. Σε μια «ιδανική» κοινωνικοοικονομική διεύθυνση, οι υπηρεσίες πληροφόρησης πρέπει να είναι σχεδιασμένες με τέτοιο τρόπο, ώστε να ικανοποιούν αδιάλειπτα τις πραγματικές ανάγκες και να καλύπτουν τις προσδοκίες των χρηστών (φυσικών και νομικών προσώπων), αλλά και των κοινωνιών γενικότερα. Μολονότι έχουν γίνει σημαντικά βήματα στις υπηρεσίες πληροφόρησης, με αιχμή του δόρατος τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, η πραγματικότητα χαρακτηρίζεται από έντονα προβλήματα. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες διαδραματίζουν, αναμφίβολα, σημαντικό ρόλο ως κοινωνικοί θεσμοί υποστήριξης της γνώσης και της έρευνας (Κατσιρίκου, 2004), στις απαρχές της νέας χιλιετίας.

Η παγκοσμιοποίηση, η οποία επηρεάζει τις κοινωνίες και τις οικονομίες μας, έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση του ανταγωνισμού διεθνώς αλλά και στην χώρα μας. Οι βιβλιοθήκες καλούνται να αποδείξουν την αξία τους, να αιτιολογήσουν τις επενδύσεις που τις αφορούν (Μπώκος, 1999), και να εφαρμόσουν σύγχρονες πρακτικές διοίκησης για τη διεύρυνση και τη βελτίωση των υπηρεσιών, που παρέχουν στους χρήστες. Η ποιότητα αποτελεί στρατηγικό επιχειρησιακό παράγοντα επιτυχίας. Παράλληλα, όμως, η έννοια της ποιότητας είναι βαθιά ανθρωποκεντρική και σύνθετη, συνδέοντας τις ανθρώπινες ανάγκες με τις ανθρώπινες ενέργειες (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004). Στη «νέα» οικονομία το οικονομικοκοινωνικό γίνεσθαι μεταβάλλεται, προσθέτοντας σημαντικά στην πολυπλοκότητα των προβλημάτων, τα οποία αναζητούν λύσεις επίσης σύνθετες. Σήμερα, περισσότερο από ποτέ, η κοινωνία της γνώσης είναι και η κοινωνία των οργανισμών, διότι η εξειδικευμένη γνώση δεν παράγει από μόνη της «λύσεις», εάν δεν ενταχθεί σε κοινό έργο (Drucker, 1995). Οι προσεγγίσεις για τη βελτίωση της ποιότητας διαχρονικά σχετίζονται με την αμφισβήτηση και την καινοτομία (Ackoff, 1991).

Το άρθρο αρχικά παρέχει μια επισκόπηση των διαφορετικών προσεγγίσεων για τη διοίκηση της ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Ακολούθως, παρουσιάζει ζητήματα σχετιζόμενα με τις αντιλήψεις και τις θεωρίες της ποιότητας. Τέλος, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα έρευνας, η οποία διεξήχθη κατά το τρίτο τρίμηνο του 2007, μέσω ειδικά διαμορφωμένου ερωτηματολογίου, για την καταγραφή των αντιλήψεων των υπευθύνων εξήντα εννέα (69) ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, σχετικά με: α. την ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων ποιότητας ISO 9001:2000, β. τους λόγους που ωθούν στην ανάπτυξη συστημάτων διοίκησης της ποιότητας και γ. τα προσδοκώμενα αποτελέσματα από την εφαρμογή συστημάτων ποιότητας. Η καταγραφή των αντιλήψεων των υπευθύνων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στη χώρα μας είναι σημαντική για τη διαμόρφωση ρεαλιστικών πολιτικών για την ποιότητα, με επίκεντρο την ακαδημαϊκή κοινότητα.

2. Επισκόπηση προσεγγίσεων διοίκησης της ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες

Η «ποιότητα» για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες διευρύνεται πέραν των ζητημάτων που άπτονται της βιβλιοθηκονομικής οργάνωσης, ώστε να συμπεριλάβει εσωτερικά και εξωτερικά πρότυπα σχετιζόμενα με τον τρόπο που οι διαφορετικοί εμπλεκόμενοι αντιλαμβάνονται τις παρεχόμενες υπηρεσίες (Νικητάκης & Σίτας 1999: Σίτας, 2004: Derfert-

Wolf et al., 2005: Κυριλλίδου, 2005). Διαστάσεις της ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες συμπεριλαμβάνουν τις υπηρεσίες, τα προϊόντα καθώς και το προσωπικό, τον εξοπλισμό και τον χώρο. Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 11620, η ποιότητα στις βιβλιοθήκες ορίζεται ως *το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών του προϊόντος ή της υπηρεσίας, το οποίο σύμφωνα με τις ικανότητες της βιβλιοθήκης ικανοποιεί εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες.*

Το γνωστικό αντικείμενο της διοίκησης της ποιότητας στηρίζεται στις αρχές, που διατύπωσαν σημαντικοί ερευνητές (όπως οι Juran, Deming, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum κ.ά.), και έχει μέχρι σήμερα βασιστεί σε τρεις τύπους σχεδιασμού (Srdoc, et al. 2005): α) σχεδιασμός διορθωτικών ενεργειών (επιθεώρηση και έλεγχος ποιότητας), β) σχεδιασμός προληπτικών ενεργειών (διασφάλιση της ποιότητας) & γ) σχεδιασμός συνεχούς βελτίωσης (Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Βραβεία Ποιότητας). Η διερεύνηση της ποιότητας αποτέλεσε κατά τις τελευταίες δεκαετίες αντικείμενο αναζήτησης στις υπηρεσίες πληροφόρησης (Brophy, 2001: Rowley, 2005). Σταδιακά παρατηρείται αύξηση του ενδιαφέροντος για την ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας ή/και την εφαρμογή διεθνών προτύπων ποιότητας, ιδιαίτερα στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (Derfert-Wolf et al., 2005). Παρά το γεγονός αυτό, ιδιαίτερα στη χώρα μας, απουσιάζουν εμπειρικές έρευνες για τις επιπτώσεις εφαρμογής των προτύπων στους διάφορους τομείς της οικονομίας (Gotzamani & Tsiotras, 2001). Επισημαίνεται δε ότι επιχειρήσεις και οργανισμοί προερχόμενοι από διαφορετικούς τομείς της οικονομίας δεν ενσωματώνουν με τον ίδιο τρόπο τα συστήματα ποιότητας, παρά το γεγονός ότι υπάρχουν ομοιότητες (Rowley, 2005).

2.1. Συστήματα διασφάλισης της ποιότητας και πρότυπα

Η έννοια της διασφάλισης της ποιότητας είναι απλή, αντί να ελέγχονται τα προϊόντα ή οι παρεχόμενες υπηρεσίες, είναι αρκετό να επιβεβαιωθεί ότι ο παραγωγός είναι ενδεδειγμένα οργανωμένος (Κωσταγιόλας, 2006). Η δραστηριότητα της τυποποίησης και τα πρότυπα¹ παρέχουν κατευθύνσεις ως προς τους τρόπους «ενδεδειγμένης οργάνωσης», ώστε να προωθούνται πολιτικές για τη διασφάλιση της ποιότητας. Η διαπίστωση από ανεξάρτητο αρμόδιο φορέα, μέσω ειδικού τύπου επιθεώρησης (επιθεώρηση τρίτου μέρους), ότι ένας οργανισμός εφαρμόζει ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας, οδηγεί στην πιστοποίηση του εν λόγω συστήματος (Lagodimos, et al, 2005). Το πρότυπο, με βάση το οποίο δύναται να πιστοποιεί μια βιβλιοθήκη ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας, είναι το ISO 9001:2000 (Rowley, 2005) και παρουσιάζει υψηλό δείκτη συμβατότητας με τα ειδικά πρότυπα για τις βιβλιοθήκες (Sumsion, 2003). Οι βιβλιοθήκες οφείλουν, σεβόμενες τους χρήστες του παρόντος αλλά και του μέλλοντος, να αναπτύξουν συστήματα για την περιβαλλοντική διαχείριση (Ephrain, 2003), καθώς επίσης και να εξετάσουν ζητήματα για την ασφάλεια των εργαζομένων αλλά και των πληροφοριών (Davies, 1997).

2.2. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και βραβεία ποιότητας

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) αποτελεί φιλοσοφία διοίκησης, που θέτει ως στόχο τη συνεχή βελτίωση και την ικανοποίηση εσωτερικών και εξωτερικών πελατών (Butterwick, 1993: O'Neil, 1994). Ως εξωτερικοί πελάτες νοούνται οι τελικοί αποδέκτες, καταναλωτές ή χρήστες των προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ ως εσωτερικοί πελάτες νοούνται οι εργαζόμενοι και οι οργανωσιακές οντότητες μέσα στον οργανισμό (Δερβιτσιώτης, 2001). Η εφαρμογή

¹ ISO 2789:2003 "Information and Documentation-International Library Statistics", ISO 11620:1998 "Information and Documentation-Library Performance Indicators", BS 7799-3:2006 "Information Security Management Systems-Guidelines for Information Security Risk Management", ISO 14001:2004 "Environmental Management Systems-Requirements with guidance for use", BSI OHSAS 18001:1999 "Occupational Health and Safety Management Systems-Specifications" και η σειρά προτύπων ISO 9000:2000 για την διασφάλιση της ποιότητας.

μιας τέτοιας στρατηγικής απαιτεί την μακροπρόθεσμη έμπρακτη δέσμευση της διοίκησης (Jurow & Barnard, 1993), την ομαδική εργασία και τη συνεργασία όλων των εμπλεκομένων μερών. Επιπροσθέτως, η εφαρμογή προγράμματος διοίκησης ολικής ποιότητας έχει αυξημένες απαιτήσεις ως προς την ανάπτυξη πολιτικών για την κάλυψη συστημάτων πληροφόρησης.

Τα βραβεία ποιότητας ανταποκρίνονται στη φιλοσοφία της ΔΟΠ παρέχοντας ένα συνεκτικό σύνολο κριτηρίων αυτο-αξιολόγησης. Ειδικότερα, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Διοίκηση Ποιότητας (European Foundation for Quality Management, EFQM) αναπτύχθηκε το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας–Επιχειρηματικής Αριστείας (European Quality Award, EQA). Το μοντέλο Αριστείας βασίζεται σε εννέα (9) κριτήρια, χωρισμένα ισοβαρώς μεταξύ προϋποθέσεων και αποτελεσμάτων. Οι προϋποθέσεις (enablers) αφορούν στο πώς ο οργανισμός προσεγγίζει την Αριστεία, σύμφωνα με ένα κατάλογο περιοχών (areas to address). Τα κριτήρια «αποτελεσμάτων» επικεντρώνονται σε αποτελέσματα για την εκάστοτε χρονική στιγμή ως προς την απόδοση, το βαθμό επίτευξης των στόχων και, όπου είναι δυνατόν, την απόδοση των καλύτερων οργανισμών.

2.3. Μετρήσεις ικανοποίησης και SERVQUAL

Η ποιότητα ετεροπροσδιορίζεται, οριζόμενη από τους τελικούς αποδέκτες των υπηρεσιών (Κωσταγιόλας, 2006) είτε ως προς την μέτρηση της ικανοποίησης (satisfaction) των χρηστών, είτε συγκρίνοντας τις αντιλήψεις (perceptions) των χρηστών με τις προσδοκίες (expectations). Η δεύτερη προσέγγιση είναι γνωστή ως μεθοδολογία SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988: Parasuraman, 2004) και έχει χρησιμοποιηθεί ευρύτατα για το χώρο των βιβλιοθηκών (π.χ. Harris & Harrington, 2000: Snoj & Petermanec, 2001: Walters, 2003: Nagata et al, 2004: Satoh, 2005: Kyriλλίδου και Persson, 2006). Μια σημαντική προσέγγιση αφορά στο πρωτόκολλο μετρήσεων LibQUAL (Κυριλλίδου, 2005), το οποίο προέρχεται από τροποποίηση του εκτεταμένου SERVQUAL με πρωτοβουλία του A.R.L. (Association of Research Libraries). Το LibQUAL⁺³ στην τρέχουσα² μορφή του αξιολογεί την ποιότητα ως προς τρεις (3) διαστάσεις και είκοσι δύο (22) χαρακτηριστικά.

2.4. Συστήματα μετρήσεων αποδοτικότητας και αξιολόγησης της ποιότητας

Η μέτρηση της αποδοτικότητας στις βιβλιοθήκες συμπεριλαμβάνει την αξιολόγηση της ποιότητας (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004), με βάση ομάδα κριτηρίων, τα οποία καθορίζονται σε οργανωσιακό, εθνικό ή ευρύτερο επίπεδο. Σημαντικά μοντέλα αξιολόγησης της αποδοτικότητας των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών (Wilson et. al 2000: Blixrud 2001: Eustace, 2003: Ward, 2003: Ryan, 2007) συμπεριλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο τα ακόλουθα: τα πρότυπα ISO 11620:1998 & ISO 2789:2003, οδηγίες των IFLA³, ARL, ACRL και των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην Αυστραλία και τη Μ. Βρετανία, εθνικά πλαίσια αξιολόγησης όπως αυτό της ΜΟΠΑΒ⁴ στην Ελλάδα, και τα

² Οι διαστάσεις είναι (Κυριλλίδου, 2005) α. Η Βιβλιοθήκη ως Συναισθηματική Σχέση, β. Η Βιβλιοθήκη ως Φυσικός Χώρος και γ. Η Βιβλιοθήκη ως Πληροφορία που βοηθάει την Αυτόνομη Έρευνα (<http://www.libqual.org/>)

³ IFLA “guidelines for performance measurement in academic libraries”, ALR “New Measures Initiative”, ACRL “Standards for Libraries in Higher Education”, “Guidelines for the application of best practice in Australian University Libraries”, UK “The Effective Academic Library”.

⁴ Η Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΠΑΒ), στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, έχει ως βασικότερους σκοπούς τη συλλογή, επεξεργασία και ανάλυση α) στατιστικών και βιβλιοθηκονομικών πληροφοριών των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών και β) στατιστικών στοιχείων για τη διευκόλυνση του έργου των Ομάδων Εργασίας και της Εκτελεστικής Επιτροπής της Κοινοπραξίας (www.mopab.gr/).

αντίστοιχα σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και ευρωπαϊκά προγράμματα⁵. Τα παραπάνω μοντέλα ενσωματώνουν στοιχεία από όλες τις όψεις λειτουργίας μιας βιβλιοθήκης (Kyrillidou & Blixrud 1998): εισερχόμενα (δεδομένα οικονομικά, στοιχεία προσκτήσεων και της συλλογής, χρήστες και προσωπικό, χώρος και θέσεις εργασίας), εξερχόμενα (καταλογράφηση, υπηρεσίες ευρετηρίου, διατήρησης, δανεισμών, δια-δανεισμών, δείκτες χρήσης εξοπλισμού, ψηφιακές υπηρεσίες κ.ά.), αποτελέσματα (επιδράσεις της βιβλιοθήκης στους χρήστες, στον οργανισμό και την κοινωνία), καθώς και συνδυασμούς των παραπάνω. Σε αυτή την περίπτωση, βάση για την μέτρηση της ποιότητας αποτελεί η συλλογή και η ανάλυση στοιχείων για τις βιβλιοθήκες με άξονα ομάδες δεικτών και στατιστικών, καθώς και άλλων ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων συμπεριλαμβανομένων των ομάδων ειδικών, της διεξαγωγής συνεντεύξεων και της διακίνησης ερωτηματολογίων.

3. Η ισορροπία στις συσχετίσεις προσεγγίσεων και αντιλήψεων για την ποιότητα

Σε μια παγιωμένη οργανωσιακή καθημερινότητα στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, η αντιμετώπιση των προβλημάτων ή/και η βελτίωση της ποιότητας μπορεί τελικά να αποτελέσει πρόκληση για την κατανόηση της πολυπλοκότητας και της αβεβαιότητας της ίδιας της καθημερινότητας. Η συνοπτική επισκόπηση, που προηγήθηκε, απέδωσε τέσσερις άξονες διαφορετικών προσεγγίσεων για την ποιότητα στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Το γεγονός αυτό, δηλαδή η πληθώρα των διαφορετικών τάσεων για την ποιότητα, δεν πρέπει να δημιουργεί σύγχυση (Rowley, 2005) και να απομακρύνει από τα βασικά ζητούμενα της ίδιας της έννοιας της ποιότητας, σύμφωνα με τον ορισμό της IFLA και του ISO 11650. Επιπροσθέτως, η ποιότητα στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δεν γίνεται αντιληπτή με τον ίδιο τρόπο από τις διαφορετικές ομάδες εμπλεκόμενων χρηστών στην ακαδημαϊκή κοινότητα αλλά και εκτός αυτής (Derfert-Wolf et al., 2005). Κατά συνέπεια, η «τρέχουσα κατάσταση» (άρα και η ποιότητα) δεν πρέπει να γίνει αντιληπτή ως η «μοναδική», εφόσον αξιολογείται με διαφορετικούς τρόπους σύμφωνα με την οπτική της κάθε ομάδας ενδιαφερομένων, όπως διοίκηση versus εργαζόμενοι, χρήστες versus χρηματοδότες κ.ά.

Πίνακας 1: Συσχέτιση προσεγγίσεων ποιότητας και επιπτώσεων εφαρμογής

Προσεγγίσεις Ποιότητας Διαστάσεις Επιπτώσεων Εφαρμογής	1 ^η Διασφάλιση & Πρότυπα	2 ^η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Βραβεία Ποιότητας	3 ^η Μετρήσεις Ικανοποίησης χρηστών & SERVQUAL	4 ^η Μετρήσεις βάσει συστημάτων & οδηγιών αποδοτικότητας
A. Έμφαση (Focus)	Ικανοποίηση απαιτήσεων προτύπων / Διεργασίες βιβλιοθήκης	Βελτιστοποίηση απόδοσης ως προς τα Κριτήρια (Αριστείας)	Ικανοποίηση Εξωτερικών Πελατών /χρηστών	Διεργασίες βιβλιοθήκης
B. Μετρήσεις (Measurements)	Δείκτες Εισερχομένων / Εξερχόμενων	Δείκτες Εισερχομένων / Εξερχόμενων / Αποτελεσμάτων	Δείκτες Εξερχόμενων	Δείκτες Εισερχομένων / Εξερχόμενων /
Γ. Κύριες ομάδες εμπλεκόμενων (primary stakeholders)	Χρηματοδότες / Εργαζόμενοι	Χρήστες / Χρηματοδότες / Εργαζόμενοι	Εργαζόμενοι / Χρήστες	Χρηματοδότες / Εργαζόμενοι
Δ. Επίπεδο πίστης εργαζόμενων (Level of staff ownership)	Μέσο	Υψηλό	Μέσο	Χαμηλό
Ε. Επιπτώσεις (Consequences)	Πιστοποίηση/ διασφάλιση / Έλεγχος του κόστους	Αναγνώριση / Χρηματοδότηση / Συνεχής Βελτίωση/ Μείωση του κόστους	Βελτίωση επιπέδου ικανοποίησης χρηστών από την ακαδημαϊκή κοινότητα	Βελτίωση επιπέδου σχεδιασμού διεργασιών

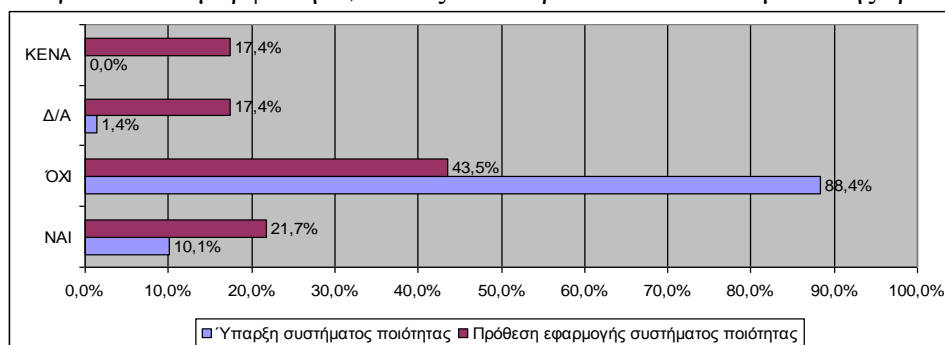
⁵ Για παράδειγμα τα CAMILE (<http://www.cerlim.ac.uk/projects/>), EQUINOX (<http://equinox.dcu.ie/>), και EQLIPSE (<http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>), καθώς και PRISM, MERITUM & MAGIC.

Οι επιπτώσεις του τρόπου, με τον οποίο γίνεται αντιληπτή η έννοια «ποιότητα», είναι πολύπλευρες, τόσο σε συλλογικό, όσο και σε ατομικό επίπεδο. Οι Derfert-Wolf et al. (2005) ανέλυσαν τις όψεις της ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες ακολουθώντας την διάκριση **α.** χρήστες (προτεραιότητες: πρόσβαση – παράδοση – ταχύτητα – χώροι εργασίας – ανταπόκριση προσωπικού – αξιοπιστία υπηρεσίας), **β.** φορείς χρηματοδότησης (προτεραιότητες: σχέση κόστους και αποτελεσματικότητα – ποιότητα σχεδιασμού – θετικά αποτελέσματα στους χρήστες – συνεργασία με άλλους οργανισμούς – φήμη) και **γ.** προσωπικό (προτεραιότητες: καλές συνθήκες εργασίας – ποιότητα σχεδιασμού – φήμη – συστηματική ανάπτυξη προσωπικού). Επιπροσθέτως, ο Πίνακας 1 συσχετίζει τις τέσσερις διαφορετικές προσεγγίσεις με τις πέντε (5) διαστάσεις επιπτώσεων εφαρμογής των προσεγγίσεων στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Παρά το γεγονός ότι δεν πρέπει να προτάσσεται ως πανάκεια καμία εκ των αναφερομένων προσεγγίσεων και ότι ο συνδυασμός τους αποτελεί συνήθη πρακτική, η διασφάλιση της ποιότητας μέσω της ανάπτυξης και εφαρμογής διεθνών προτύπων αποτελεί μια ευρέως αποδεκτή προσέγγιση (Fontana & Sardelli, 2005).

Η υιοθέτηση προτύπων ποιότητας στην Ελλάδα αυξήθηκε σημαντικά κατά την τελευταία πενταετία (Lagodimos et al, 2005). Πέραν αυτού, σε διατομεακές έρευνες (Zantanidis, S. & Tsiotras, 1998: Tsekouras et al, 2002) διαπιστώνεται ότι βασικά προβλήματα κατά την ανάπτυξη των συστημάτων ποιότητας στην Ελλάδα προκύπτουν από παγιωμένες εσφαλμένες αντιλήψεις για την ποιότητα καθώς και την έλλειψη καταρτισμένων στελεχών. Οι Gotzamani & Tsiotras (2002) και Τσιότρας (2002) θεωρούν ότι ενδεχόμενη «αποτυχία» ενός συστήματος ISO 9001 στην Ελληνική αγορά αφορά στην αδυναμία ή/και στην απροθυμία του προσωπικού ως προς την σωστή εφαρμογή συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας. Αντίστοιχο ενδιαφέρον για το πρότυπο ISO 9000:2000 / ISO 9001:2000 παρατηρείται σταδιακά στο χώρο των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα (π.χ. Πρεντάκη, 2004: Γεωργίου & Συνέλλη, 2006). Η εμπειρία μάλιστα διδάσκει ότι, εφόσον ολοκληρωθούν οι πρώτες πιστοποιήσεις, αρκετοί άλλοι θα σπεύσουν να ακολουθήσουν. Η έρευνα, που διεξήχθη, καταγράφει τις αντιλήψεις των επαγγελματιών για την ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων ποιότητας κατά ISO 9001 στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες.

4. Διεξαγωγή έρευνας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες για το ISO 9001:2000

Το ζητούμενο για την έρευνα είναι η καταγραφή των αντιλήψεων των υπευθύνων των ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών για την εφαρμογή συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας και ειδικότερα του ISO 9001:2000. Οι βασικοί στόχοι, που ετέθησαν, αφορούν στην καταγραφή των αντιλήψεων ως προς **α.** την ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων ποιότητας ISO 9001:2000, **β.** τους λόγους που ωθούν στην ανάπτυξη συστημάτων διοίκησης της ποιότητας και **γ.** τα προσδοκώμενα αποτελέσματα από την εφαρμογή συστημάτων ποιότητας. Οι παρακάτω ενότητες παρουσιάζουν την μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, το ερωτηματολόγιο που διαμορφώθηκε, καθώς και τα βασικά αποτελέσματα της έρευνας.



Γράφημα 1: Απαντήσεις ως προς την ύπαρξη (Ερώτηση Α.8) και την πρόθεση εφαρμογής (Ερώτηση Α.9) συστήματος ποιότητας

4.1. Μεθοδολογία και ανάπτυξη ερωτηματολογίου

Η εμπειρική έρευνα βασίστηκε στην ανάπτυξη και στην ηλεκτρονική διακίνηση ημιδομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο απευθύνθηκε σε ειδικούς προερχομένους από ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (κεντρικές, τμηματικές και παραρτήματα) Ανωτάτων Εκπαιδευτικών και Τεχνολογικών Ιδρυμάτων όλης της χώρας. Για τον τρόπο διεξαγωγής της έρευνας ακολουθήθηκαν διεθνείς οδηγίες (π.χ. ICC/ESOMAR, 2005). Ως εκ τούτου, αφενός κατά την ανάπτυξη του ερωτηματολογίου διεξήχθη ποιοτική πιλοτική διακίνηση σε ομάδα ειδικών (τριών ακαδημαϊκών από δύο ανώτατα ιδρύματα και πέντε υπευθύνων ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών), και αφετέρου προ της ηλεκτρονικής διακίνησης το σύνολο των συμμετεχόντων είχε ενημερωθεί σχετικά με την έρευνα. Το ερωτηματολόγιο ακολουθεί τη δομή και μεθοδολογία των Gotzamani & Tsiotras (2001), με προσαρμογές κατά την πιλοτική, αρχική φάση σχετικά με τη διερεύνηση των αντιλήψεων των υπευθύνων στις ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Το ερωτηματολόγιο συμπεριλαμβάνει ανοιχτού και κλειστού τύπου ερωτήσεις. Για τις κλειστού τύπου ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκε πενταβάθμια κλίμακα Likert με εύρος από 1= «απόλυτη διαφωνία» έως 5= «απόλυτη συμφωνία», για να εκφράσουν οι ερωτώμενοι το βαθμό συμφωνίας τους ως προς τις διαφορετικές ερευνητικές ερωτήσεις. Το ερωτηματολόγιο διαρθρώνεται σε τρεις ενότητες και συμπεριλαμβάνει τρεις ανοιχτού τύπου ερωτήσεις και τριάντα μία (31) κλειστού τύπου ερωτήσεις ως ακολούθως:

- Ερευνητικές Ερωτήσεις από 1 μέχρι 9 – Ενότητα Α: στοχεύει στην καταγραφή των βασικών κατηγορικών μεταβλητών (επονομασία βιβλιοθήκης, ονοματεπώνυμο ερωτώμενου, επίπεδο κατάρτισης, διεύθυνση, τηλέφωνο, φαξ) και της άποψης των ερωτώμενων αναφορικά με α. την ύπαρξη συστήματος ποιότητας και β. την πρόθεση ανάπτυξης συστήματος ποιότητας.
- Ερευνητικές Ερωτήσεις από 1 μέχρι 10 – Ενότητα Β: στοχεύει στη διερεύνηση της αντίληψης των ερωτώμενων ως προς τους λόγους εφαρμογής συστήματος ποιότητας.
- Ερευνητικές Ερωτήσεις από 1 μέχρι 12 – Ενότητα Γ: στοχεύει στη διερεύνηση της αντίληψης των ερωτώμενων ως προς τις προσδοκώμενες επιπτώσεις από την εφαρμογή συστήματος ποιότητας.

Η ερευνητική ερώτηση 8 της ενότητας Α, και συνολικά οι ενότητες Β & Γ συνοδεύονται η καθεμία από ανοικτού τύπου ερώτηση (συνολικά τρεις ανοικτού τύπου ερωτήσεις), στις οποίες οι ερωτώμενοι διατύπωσαν σε ελεύθερο αφηγηματικό λόγο επιπρόσθετα σχόλια. Η έρευνα δεν στόχευε στη διατύπωση γενικεύσιμων αποτελεσμάτων, παρά το γεγονός ότι σύμφωνα με τον Μπεχράκη (1999) τα αποτελέσματα και η ποιοτική ανάλυση παράγουν ενδεικτικά αποτελέσματα βασιζόμενα στην άποψη των υπευθύνων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

4.2. Ταυτότητα έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη κατά το τρίτο τρίμηνο του 2007. Μετά το πέρας της πιλοτικής διακίνησης, έλαβε χώρα επικοινωνία με 146 υπευθύνους ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, από τους οποίους οι 69 (47,3%) ανταποκρίθηκαν θετικά στην έρευνα. Στην έρευνα συμμετείχαν 19 υπεύθυνοι κεντρικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, 28 υπεύθυνοι τμηματικών και 22 υπεύθυνοι παραρτημάτων. Εκ των υπευθύνων, που συμμετείχαν στην έρευνα, περίπου το 21,7% είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού Διπλώματος, ενώ δύο (2) είναι διδάκτορες. Το σύνολο των υπευθύνων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών διαθέτουν εμπειρία αναφορικά με την έννοια της ποιότητας, τα συστήματα ποιότητας και τη συλλογή δεδομένων σχετιζόμενων με την ποιότητα μέσω των ετήσιων εκθέσεων της ΜΟΠΑΒ και γενικότερα μέσω της παρακολούθησης εξελίξεων στο αντικείμενο αυτό.

4.3. Αποτελέσματα & συζήτηση

Στην ερώτηση εάν εφαρμόζεται κάποιο σύστημα ποιότητας, επτά δήλωσαν θετικά (εκ των οποίων δύο ερωτώμενοι δήλωσαν ISO 9001 και τρεις ΔΟΠ), ενώ η συντριπτική πλειοψηφία

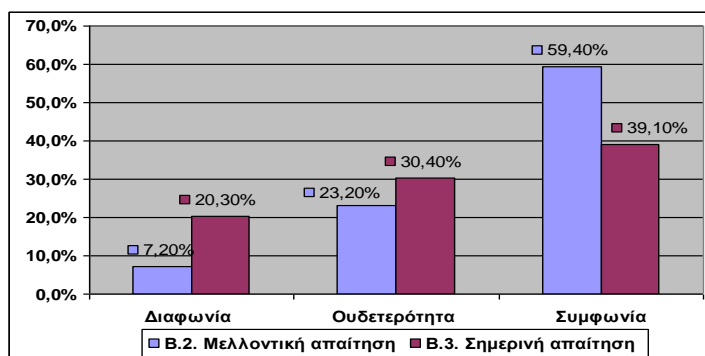
δήλωσε ότι δεν εφαρμόζεται κάποιο σύστημα διοίκησης της ποιότητας (Γράφημα 1.). Στην επόμενη ερώτηση, ως προς την πρόθεση εφαρμογής συστήματος ποιότητας, το ποσοστό που εκφράζει θετική διάθεση είναι μόνο 21,7% (15 ερωτώμενοι) ενώ οι περισσότεροι εκ των υπευθύνων (ποσοστό 43,5 %) δήλωσαν ότι δεν θα ενδιαφέρονταν. Παράλληλα, εκφράστηκε και «αμηχανία» με ένα ποσοστό της τάξεως του 34,8% να μην δηλώνει ούτε θετική ούτε αρνητική διάθεση.

Πίνακας 2: Αποτελέσματα της έρευνας για τις ενότητες κλειστών ερωτήσεων Β & Γ.

Ενότητα Β Λόγοι Ανάπτυξης	ο βαθμός συμφωνίας εκφράζεται από 1= «απόλυτη διαφωνία» έως 5 = «απόλυτη συμφωνία»						Ενότητα Γ Προσδοκώμενες Επιπτώσεις	Ο βαθμός συμφωνίας εκφράζεται από 1= «απόλυτη διαφωνία» έως 5 = «απόλυτη συμφωνία»					
	1	2	3	4	5	Δ/Α		1	2	3	4	5	Δ/Α
B.1. Ευρύτερη τάση	5,8%	4,3%	23,2%	40,6%	17,4%	2,9%	Γ.1.Βιβλιοθηκονομικές λειτουργίες	1,4%	2,9%	8,7%	31,9%	37,7%	2,9%
B.2. Μελλοντική απαίτηση	1,4%	5,8%	23,2%	37,7%	21,7%	4,3%	Γ.1.α. Εξυπηρέτησης χρηστών	0,0%	2,9%	10,1%	26,1%	44,9%	5,8%
B.3. Σημερινή απαίτηση	14,5%	5,8%	30,4%	36,2%	2,9%	4,3%	Γ.1.β Βελτίωση της Ταξινόμησης:	4,3%	7,2%	23,2%	30,4%	20,3%	5,8%
B.4.Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα	1,4%	8,7%	11,6%	31,9%	33,3%	5,8%	Γ.1.γ. Βελτίωση της Καταλογογράφησης	2,9%	5,8%	23,2%	31,9%	21,7%	5,8%
B.5. Βελτίωση υπηρεσιών	0,0%	1,4%	4,3%	26,1%	56,5%	5,8%	Γ.1.δ Βελτίωση των Προσκτήσεων	0,0%	0,0%	23,2%	42,0%	20,3%	5,8%
B.6. Βελτίωση διεργασιών	2,9%	1,4%	10,1%	30,4%	43,5%	5,8%	Γ.1.ε. Βελτίωση ψηφιακών υπηρεσιών	0,0%	1,4%	8,7%	39,1%	34,8%	4,3%
B.7. Βελτίωση επικοινωνίας	1,4%	2,9%	15,9%	36,2%	29,0%	5,8%	Γ.2. Ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας	1,4%	4,3%	21,7%	27,5%	33,3%	2,9%
B.8. Εισαγωγή ΔΟΠ	1,4%	4,3%	27,5%	27,5%	30,4%	2,9%	Γ.3. Βελτίωση των υπηρεσιών	1,4%	1,4%	4,3%	24,6%	55,1%	2,9%
B.9. Εισαγωγή σε νέες αγορές	1,4%	8,7%	29,0%	29,0%	20,3%	5,8%	Γ.4. Αύξηση ικανοποίησης χρηστών	0,0%	1,4%	2,9%	37,7%	46,4%	4,3%
B.10.Πιστοποίηση άλλων	2,9%	10,1%	39,1%	26,1%	7,2%	5,8%	Γ.5. Βελτίωση επικοινωνίας	1,4%	2,9%	7,2%	30,4%	46,4%	4,3%
							Γ.6. Βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης	2,9%	7,2%	8,7%	26,1%	40,6%	5,8%
							Γ.7. Βελτίωση της ομαδικής εργασίας	0,0%	7,2%	15,9%	34,8%	29,0%	4,3%
							Γ.8. Βελτίωση σχέσεων εργαζομένων και διοίκησης	4,3%	7,2%	21,7%	36,2%	18,8%	4,3%
							Γ.9. Μείωση απωλειών σε χρόνο & χρήμα	1,4%	5,8%	15,9%	34,8%	29,0%	5,8%
							Γ.10. Βελτίωση σχέσεων με προμηθευτές	0,0%	14,5%	23,2%	33,3%	15,9%	4,3%
							Γ.11. Βελτίωση δεικτών χρηστών	0,0%	7,2%	15,9%	33,3%	30,4%	5,8%
							Γ.12. Βελτίωση παραγωγικότητας	1,4%	2,9%	17,4%	34,8%	27,5%	5,8%

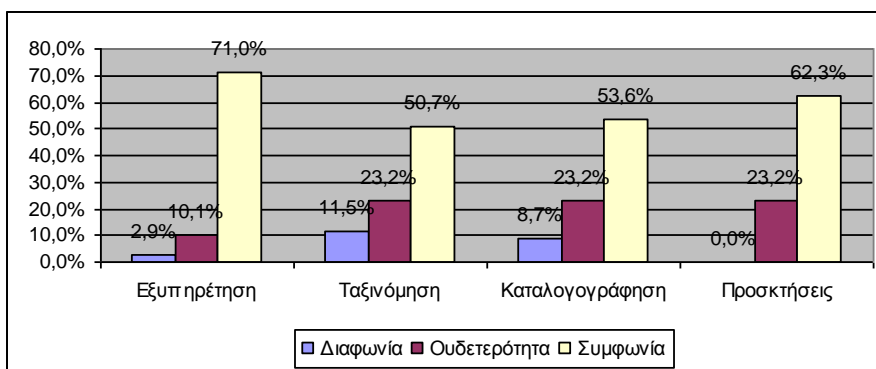
Τα ποσοστά ανά ερευνητική ερώτηση αθροίζουν στο 100%, εφόσον συμπεριληφθούν τα ποσοστά των μη απαντηθέντων «κενών» ερωτήσεων στα ερωτηματολόγια, τα οποία είναι μικρά και δεν συμπεριελήφθησαν εδώ για λόγους οικονομίας χώρου.

Ο Πίνακας 2 παρουσιάζει το σύνολο των αποτελεσμάτων της έρευνας για τις δύο (2) βασικές ενότητες κλειστών ερωτήσεων του ερωτηματολογίου. Η ενότητα Β περιλαμβάνει δέκα λόγους ανάπτυξης συστημάτων (1^η στήλη του πίνακα) με τα ποσοστά που εκφράζουν τον βαθμό συμφωνίας των ερωτώμενων. Ακολουθεί η ενότητα Γ, η οποία περιλαμβάνει δεκαεπτά προσδοκώμενες επιπτώσεις, για τις οποίες εξέφρασαν το βαθμό συμφωνίας τους οι υπεύθυνοι των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Ως προς τους λόγους ανάπτυξης συστημάτων ποιότητας, ουδετερότητα εκφράστηκε για τις ερωτήσεις Β.1, Β.2, Β.3, Β.9 & Β.10, οι οποίες σχετίζονται με εξωτερικές της βιβλιοθήκης «δεσμεύσεις». Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι οι ερωτώμενοι δίνουν υψηλότερα ποσοστά συμφωνίας σε λόγους που σχετίζονται τόσο με τους χρήστες της βιβλιοθήκης, για παράδειγμα «βελτίωση υπηρεσιών πληροφόρησης», όσο και με τη βιβλιοθήκη, για παράδειγμα «βελτίωση διεργασιών». Το Γράφημα 2 παρουσιάζει τα αποτελέσματα για τις ερωτήσεις Β.2 & Β.3: οι υπεύθυνοι των βιβλιοθηκών εκλαμβάνουν τα συστήματα ποιότητας περισσότερο ως μια μελλοντική απαίτηση.



Γράφημα 2: Η άποψη των ερωτώμενων για τα συστήματα ποιότητας εάν αποτελούν μελλοντική (B.2) ή σημερινή (B.3) απαίτηση.

Ως προς τις προσδοκώμενες επιπτώσεις, οι ερωτώμενοι συμφωνούν ότι με την ανάπτυξη συστημάτων ποιότητας θα βελτιωθούν οι βασικές βιβλιοθηκονομικές λειτουργίες γενικά. Ειδικότερα, υψηλότερα ποσοστά συμφωνίας εμφανίζονται για την εξυπηρέτηση των χρηστών, τις προσκλήσεις, τις ψηφιακές υπηρεσίες. Ακόμα, οι υπεύθυνοι δίνουν ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά στις επιπτώσεις που σχετίζονται με τους χρήστες (ερευνητικές ερωτήσεις Γ.3, Γ.4, Γ.5 & Γ.11) και μικρότερα για την «κουλτούρα ποιότητας», τη «βελτίωση της ομαδικής εργασίας», «τη βελτίωση σχέσεων με προμηθευτές» κ.ά. Επίσης, οι υπεύθυνοι προσδοκούν βελτιώσεις από τα συστήματα ISO 9001:2000 ως προς τους δείκτες χρηστών και παραγωγικότητας. Το Γράφημα 3 παρουσιάζει την άποψη των υπευθύνων των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για τις επιπτώσεις ενός συστήματος ποιότητας ISO 9001:2000 στην ποιότητα διεκπεραίωσης των βασικών βιβλιοθηκονομικών εργασιών. Παρατηρείται μια υψηλότατη συμφωνία για τις θετικές επιπτώσεις ως προς την εξυπηρέτηση των χρηστών σε ποσοστό που αγγίζει το 71,0%. Παράλληλα, υψηλά ποσοστά διαφωνίας διατυπώνονται και ως προς τις εκφρασμένες θετικές επιπτώσεις για τις λοιπές εργασίες (προσκλήσεις, καταλογογράφηση, ταξινόμηση).



Γράφημα 3: Η άποψη των χρηστών αναφορικά με τις επιπτώσεις των συστημάτων ποιότητας σε βιβλιοθηκονομικές εργασίες (ερευνητικές ερωτήσεις Γ.1.α, Γ.1.β, Γ.1.γ. & Γ.1.δ).

Οι υπεύθυνοι των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αναδεικνύουν προβλήματα χρηματοδοτήσεων, έλλειψης στελεχών, υποδομών και εξοπλισμού. Οι λόγοι ανάπτυξης συστημάτων ISO 9001:2000, οι οποίοι διατυπώθηκαν στην ανοιχτή ερώτηση, δεν αποκλίνουν σημαντικά από τις εκφωνήσεις των κλειστών ερωτήσεων και συμπεριλαμβάνουν τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών, την τεκμηρίωση της πορείας και των αποτελεσμάτων της βιβλιοθήκης, την ορθολογική οργάνωση και τεκμηρίωση των διεργασιών, την διαρκή και ενεργό συμμετοχή του προσωπικού στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, τον σχεδιασμό εκπαίδευσης, καθώς και τη δέσμευση της διοίκησης στη συνεχή προσπάθεια επίτευξης στόχων. Επιπροσθέτως, εκφράστηκαν απόψεις για άλλα συστήματα ποιότητας, τα οποία μπορούν να εφαρμοστούν ανεξάρτητα από το ISO 9001:2000, όπως τα Investors in People

(iP), Charter Mark, και EFQM Excellence Model». Τέλος, διατυπώθηκε η άποψη ότι η εφαρμογή συστημάτων ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες πρέπει να συσχετιστεί με την διασφάλιση της ποιότητας στην ακαδημία.

5. Συμπεράσματα

Οι υπεύθυνοι των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, που συμμετείχαν στην έρευνα, ήταν θετικοί για την ανάπτυξη συστημάτων ποιότητας. Η εξυπηρέτηση των χρηστών, καθώς και οι παρεχόμενες σε αυτούς υπηρεσίες αποτελούν τους βασικούς λόγους για επενδύσεις σχετιζόμενες με την ανάπτυξη συστημάτων ποιότητας, ενώ τα βασικά προσδοκώμενα οφέλη επίσης σχετίζονται με τους χρήστες. Η επιφύλαξη, η οποία έχει εκφραστεί, σχετίζεται με την ανάγκη για σωστή ενημέρωση και εκπαίδευση. Τα αποτελέσματα της έρευνας υπογραμμίζουν επίσης την ανάγκη για περαιτέρω έρευνα ως προς την αναζήτηση των βέλτιστων λύσεων ανάπτυξης και εφαρμογής συστημάτων ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στη χώρα μας. Παράλληλα πάντως με την εφαρμογή προτύπων, όπως είναι το ISO 9000:2000/ISO 9001:2000, το ευρύτερο περιβάλλον για τη διασφάλιση της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση πρέπει να ληφθεί υπόψη. Προγράμματα βασισμένα στις μεθοδολογικές κατευθύνσεις του SERVQUAL (όπως το Libqual+) και προγράμματα μέτρησης της αποδοτικότητας (όπως της ΜΟΠΑΒ) πρέπει να συνδυαστούν για να αποτελέσουν μια ειδική πρόταση για την ποιότητα στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

Οι προσεγγίσεις για τη βελτίωση της ποιότητας διαχρονικά σχετίζονται με την αμφισβήτηση και τη δημιουργικότητα. Οι προσεγγίσεις της ποιότητας ενσωματώνουν την μεταβολή ή/και την μετάβαση του «κατεστημένου οργανωσιακού συστήματος» από την τρέχουσα μορφή (δομή ή/και λειτουργία) σε μια αναβαθμισμένη κατάσταση. Στην εποχή της ραγδαίας εισαγωγής νέων τεχνολογιών της πληροφόρησης πρέπει να αντιπαραθέσουμε εξίσου πολύπλοκα συστήματα «λύσεων» στα σύνθετα συστήματα «προβλημάτων». Οι επενδύσεις για την ποιότητα μπορεί να είναι περισσότερο ωφέλιμες, εάν βασίζονται σε δημιουργικές αλλαγές, παρά εάν βασίζονται σε μια σειρά συνεχών μικρών μεταβολών (Ackoff, 1991): ... η συνεχής βελτίωση μπορεί να επιτρέψει σε κάποιον να ακολουθεί τις εξελίξεις, αλλά όχι και να τις ξεπερνά. Απαιτείται δημιουργικότητα για να είναι κάποιος πρωταγωνιστής.

Ευχαριστίες

Θα θέλαμε να εκφράσουμε τις ευχαριστίες μας σε όσους συμμετείχαν στην τελική διαμόρφωση του ερωτηματολογίου και σε όσους συμμετείχαν στην έρευνα.

Βιβλιογραφία

1. Ackoff, R.L. (1991), "Continuous Improvement-II", *Systems Practice*, 4: 541-544.
2. Blixrud, J. C. (2001), "The Association of Research Libraries Statistics and Measurement Program: From descriptive data to performance measurement". IN: *67th IFLA Council and General Conference*. (<http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/034-135e.pdf>)
3. Brophy, P. (2001), "Assessing the performance of electronic library services: the EQUINOX project", *The New Review of Academic Librarianship*, 7: 3-18.
4. Butterwick, N.B. (1993), "Total Quality Management in the University Library", *Library Management*, 14 (3): 28-31
5. Γεωργίου, Π. & Συνέλλη, Κ. (2006), "Σχεδιάζοντας ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας EN ISO 9001:2000 σε μια ελληνική ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη", *Πρακτικά. 15^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες και Κοινωνίες των Πολιτών. Δημιουργώντας δεσμούς γνώσης, δημοκρατίας και πολιτισμού στο ψηφιακό περιβάλλον*, Βιβλιοθήκη και Υπηρεσία Πληροφόρησης, Παν/μιο Πατρών, 420-435.
6. Davies, J. E. (1997), "Management information about people: data protection issues for academic library managers", *Library Management*, 18 (1): 42-52.

7. Δερβιτσιώτης, Κ. Ν. (2001), *Ανταγωνιστικότητα με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Αθήνα: INTERBOOKS.
8. Derfert-Wolf, L., Górski M.M. & Marcinek M. (2005), "Quality of academic libraries – funding bodies, librarians and users perspective: A Common Project of Polish research libraries on comparable measures", *Proceedings. World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council. Libraries – A Voyage of Discovery*, Oslo (<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>).
9. Drucker, F. P. (1995), *Managing in a time of a great change*, New York: Truman Talley Books/Dutton.
10. Ephrain, Ph. E. (2003), "The greening of libraries", *Library Management*, 24 (3): 160-163.
11. Eustace, Cl. (2003), "A new perspective on the knowledge value chain", *Journal of Intellectual Capital*, 4 (4): 588-596.
12. Fontana, A. I. & Sardelli, A. (2005), "Managing quality in a national library : The case of the national central library of Florence, Italy", *Proceedings. World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council. Libraries – A Voyage of Discovery*, Oslo. http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/o77e-Fontana_Sardelli.pdf
13. Gotzamani, K. D. & Tsiotras G. D. (2001), "An empirical study of the ISO 9000 standards' contribution towards total quality management", *International Journal of Operations & Production Management*, 21 (10): 1326 – 1342
14. Gotzamani, K. D. & Tsiotras, G. D. (2002), "The true motives behind ISO 9000 certification", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19 (2): 151–169.
15. Harris, M. & Harrington, J. H, (2000), "Service Quality in the knowledge age: huge opportunities for the twenty- first century", *Measuring Business Excellence*, 4 (4): 31-36.
16. Jurow, S. & Barnard, S. (1993), *Integrating total quality management in a library setting*, Haworth Press, New York.
17. Κατσιρίκου, Α. (2004), «Το μέλλον των βιβλιοθηκών μέσα από τις συνεργασίες». *Βιβλιοθήκες και Πληροφόρηση*, 17: 19-21
18. Κυριλλίδου, Μ. (2005), "Η διεθνοποίηση της αξιολόγησης των βιβλιοθηκών και η ανάπτυξη του LibQual", στο *Από τη βιβλιοθηκονομία στην επιστήμη της πληροφόρησης: Μελέτες προς τιμή του Γ. Μ. Κακούρη*, επιμ. Ανέστη Σίτα και Χρήστου Παπατσικουράκη, (http://www.libqual.org/documents/admin/libqual_greek2004.pdf).
19. Kyrillidou, M. & Blixrud J. (1999) "Measuring the Changing Library Environment" in *Developing Indicators 1996-97 and 1997-98* (Washington DC: Association of Research Libraries, 1999) (<http://www.arl.org/stats/arlstat/context98.html>).
20. Kyrillidou, M. & Persson, A. (2006), "The new library user in Sweden A LibQUAL+™ study at Lund University", *Performance Management and Metrics*, 7 (1): 45-53.
21. Κωσταγιόλας, Πέτρος (2006), «Διοίκηση ποιότητας στις σύγχρονες βιβλιοθήκες – υπηρεσίες πληροφόρησης: Ο ρόλος των προσδοκιών των χρηστών», *Τεκμήριον. Επιστημονική επετηρίδα του Τμήματος Αρχειονομίας – Βιβλιοθηκονομίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο*, 6: 143-163.
22. Lagodimos, A. G., Dervitsiotis, K. N. & Kirkagaslis, S. E. (2005), "The Penetration of ISO 9000 Certification in Greek Industries", *Total Quality Management*, 16 (4): 505–527.
23. Μπεχράκης, Θ. (1999), *Πολυδιάστατη ανάλυση δεδομένων. μέθοδοι και εφαρμογές*, Αθήνα: Εκδόσεις Νέα Σύνορα Λιβάνη.
24. Μπόκος, Γ. (1999), «Από τη "διάχυση" των λειτουργιών στην "ανασύνθεση" του ρόλου: Η Μελλοντική Θέση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην Εκπαιδευτική και Ερευνητική Διαδικασία». Πρακτικά 8^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ρόδος: Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Αιγαίου, σ. 46-56, (<http://eprints.rclis.org/archive/00010305/01/8psab009.pdf>)

25. Nagata, H., Sato, Y., Gerrard, S., & Kytömäki, P. (2004), "The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries", *Performance Measurement and Metrics*, 5 (2): 53-65.
26. Νικητάκης, Μ. & Σίτας, Α. (1999), «Η ποιότητα ως αναγκαιότητα στις βιβλιοθήκες», Πρακτικά. 8^ο Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ρόδος: Βιβλιοθήκη Παν/μίου Αιγαίου, 129-140 (<http://eprints.rclis.org/archive/00005494/01/Nikitakis-Sitas-TQM.pdf>)
27. O' Farrell, J. (1998), "The ISO 11620 standard and library automated systems", *New Library World*, 99 (1144): 254- 259
28. O'Neil, R. M. (1994), *Total quality management in Libraries*, Libraries Unlimited, Colorado.
29. Parasuraman A., Zeithaml, V. & Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, 64: 12-37.
30. Parasuraman, A. (2004), "Assessing and improving service performance for maximum impact: insights from a two- decade- long research journey", *Performance Measurement and Metrics*, 5 (2): 45- 52.
31. Πρεντάκη, Έ. (2004), «Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας στη Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης», 13^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Κέρκυρα: Ιόνιο Πανεπιστήμιο.
32. Rowley, J. (2005), "Making sense of the quality maze: perspectives for public and academic libraries", *Library Management*, 26: 508-518.
33. Ryan, J. (2007), Information Resources for Information Professionals: Library Statistics & Measures, (<http://web.syr.edu/~jryan/infopro/stats.html#top>).
34. Satoh, Y. (2005), "Evaluation of the university library service quality: analysis through focus group interviews", *Performance Measurement and Metrics*, 6 (3): 183- 193.
35. Σίτας, Α. (2004), «Η διοίκηση ολικής ποιότητας (TQM) στις βιβλιοθήκες: η ποιότητα στην καταλογογράφηση», *Βιβλιοθήκες και Πληροφόρηση*, 17: 22-32.
36. Snoj, B. & Petermanec, Z. (2001), "Let users judge the quality of faculty library services", *New Library World*, 102 (1168): 314- 324.
37. Srdoc, A., Sluga, A. & Bratko, I. (2005), "A quality management model based on the 'deep quality concept'", *International Journal of Quality and Reliability Management*, 22 (3): 278-302.
38. Sumsion, J. (2003), "ISO 2789: what's new in and around the revision?", *Performance Measurement and Metrics*, 4 (3):103-112.
39. Tsekouras, K., Dimara, E. & Skuras, D. (2002) "Adoption of a quality assurance scheme and its effects on firm performance: a study of Greek firms implementing ISO 9000", *Total Quality Management*, 13 (6): 827–841.
40. Τσιότρας, Γ.Δ. (2002), *Βελτίωση της Ποιότητας*, Β' Έκδοση, Αθήνα: Ε. Μπένου.
41. Walters, W. (2003), "Expertise and evidence in the assessment of library service quality", *Performance Measurement and Metrics*, 4 (3): 98 – 102
42. Ward, L.P. (2003), "Management and the management of information, knowledge-based and library services 2002", *Library Management*, 24 (3): 126-159.
43. Wilson, A., Pitman, L. & Trahn, I. (2000), *Guidelines for the application of best practice in Australian University Libraries: Intranational and International Benchmarks*. (http://www.dest.gov.au/archive/highered/eippubs/eip00_11/00_11.pdf).
44. Χλωμούδης, Κ. & Κωσταγιόλας, Π. (2004), *Σύγχρονες Βιβλιοθήκες – Τράπεζες Πληροφοριών: οργάνωση και νέες τάσεις*, Αθήνα, J & J Hellas Publishing
45. Zantanidis, S. & Tsiotras, G. (1998), "Quality management: a new challenge for the Greek construction industry", *Total Quality Management*, 9 (7): 619–632.