

# Ανάλυση του μοντέλου LISIM για την εφαρμογή του στις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες

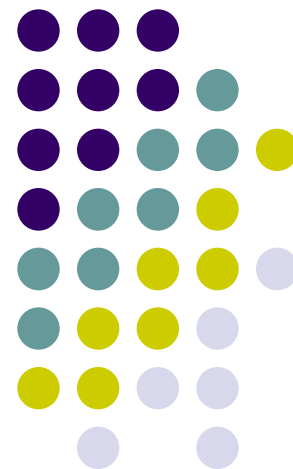
Αναστασία Μαργιόλα & Πέτρος Κωσταγιόλας

[anmargiola@cc.uoi.gr](mailto:anmargiola@cc.uoi.gr) [pkostagiolas@ionio.gr](mailto:pkostagiolas@ionio.gr)

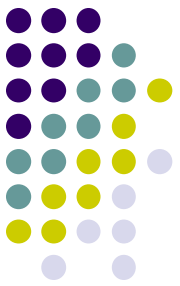
17<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

*Η αξιολόγηση των Βιβλιοθηκών ως στοιχείο Ποιότητας των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*

Ιωάννινα, 24-27 Σεπτεμβρίου 2008



# Δημόσιες Βιβλιοθήκες (Public libraries)...



*Στην εποχή της πληροφόρησης, οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό κοινωνικό, πολιτιστικό και οικονομικό ρόλο*

*Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες οφείλουν να αποδεικνύουν ότι η οργάνωση, η συλλογή και οι υπηρεσίες τους ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες του κοινού που εξυπηρετούν*

- *Ελληνική πραγματικότητα:*

- 46 Δημόσιες Βιβλιοθήκες → 29 Δημόσιες Κεντρικές
- 194 Δημοτικές Βιβλιοθήκες



*«Ο ορισμός της Ποιότητας είναι σαν τον ορισμό της  
Έννοιας του Χρόνου:  
όλοι καταλαβαίνουμε τι είναι αλλά δεν μπορούμε να  
τον προσδιορίσουμε ακριβώς»*

# Προσδιορίζοντας εννοιολογικά την Ποιότητα...



- *Ο τρόπος διοίκησης της Βιβλιοθήκης που επηρεάζει κάθε δραστηριότητα και κάθε διαδικασία .*
- *Η Ποιότητα σε μία υπηρεσία αφορά τη δικαίωση του λόγου ύπαρξής της και την ικανότητα της για ανταπόκριση στις ανάγκες των χρηστών.*
- *Η ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών μέσω μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος.*
- *Η παροχή των απαραίτητων πόρων (ανθρώπινο δυναμικό, εξοπλισμός, συλλογές κ.ά.) με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών.*
- *Η διοίκηση ποιότητας ενισχύει τη φιλοσοφία χρήσης μιας σειράς εργαλείων και μεθοδολογιών, επικεντρωμένων στην οργανωσιακή δομή, στους πόρους, στους ανθρώπους αλλά και στις αντιλήψεις των δρώντων παραγόντων για τη συνεχή βελτίωση μέσω μετρήσιμων οργανωσιακών στόχων σχετιζόμενων με τις πραγματικές ανάγκες των χρηστών.*



- *Το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών του προϊόντος ή της υπηρεσίας, το οποίο σύμφωνα με τους διαθέσιμους πόρους της Βιβλιοθήκης ικανοποιεί τις εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες των χρηστών.*

# Γιατί ένα Σύστημα Ποιότητας;



*Οι Βιβλιοθήκες χρειάζονται καινούργιες μεθόδους διοίκησης και η εφαρμογή ενός Συστήματος Ποιότητας υποστηρίζει τη βελτίωση των δραστηριοτήτων τους*

- αυξημένος ανταγωνισμός
- δημόσια χρηματοδότηση
- εξωτερική χρηματοδότηση (ερευνητικά προγράμματα)
- μεγάλες επιχειρήσεις πληροφόρησης

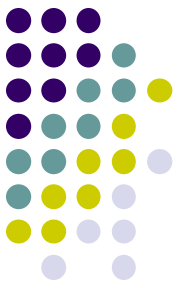
# Ένα Σύστημα Ποιότητας απευθύνεται...



- Χρήστες
- Εργαζόμενους
- Ανώτερη διοίκηση
- Άμεσα ενδιαφερόμενοι παράγοντες

*Η αποτελεσματική εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας σε μία Βιβλιοθήκη απαιτεί την κατανόηση της ιδιαίτερης φύσης των Βιβλιοθηκών και των λειτουργιών που λαμβάνουν χώρα σε αυτές καθώς και της ιδιότυπης και ξεχωριστής σχέσης που υπάρχει μεταξύ των χρηστών και της Βιβλιοθήκης*

# Library and Information Sector Improvement Model LISIM



- British Library Research and Innovation Centre & Kathryn Jones, Margaret Kinnell Evans, Bob Usherwood
- Μοντέλο διοικητικής πρακτικής μέσω εφαρμογής προγράμματος αυτοαξιολόγησης ειδικά διαμορφωμένο για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες
- Η διαδικασία ανάπτυξης του μοντέλου περιλάμβανε τη διεξαγωγή έρευνας σε Βιβλιοθήκες και Υπηρεσίες Πληροφόρησης προκειμένου να εντοπιστούν οι ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις των οργανισμών αυτών

# Library and Information Sector Improvement Model LISIM



Ηγεσία	
Πολιτική και Στρατηγική	
Διαχείριση Προσωπικού	Χρηστο κεντρική Προσέγγιση
Διαχείριση Πόρων	
Διαδικασίες	
Ικανοποίηση Εργαζόμενων	Ικανοποίηση Χρηστών
Επίδραση στην κοινωνία	
Γενική αλόδοση	





Κριτήρια <sup>α</sup>	Υποκριτήρια <sup>α</sup>	Ενδεικτική ανάλυση <sup>α</sup>
1. Ηγεσία	1Α <sup>α</sup>	Σχετίζεται με τις δράσεις της Διοίκησης της Δημόσιας Βιβλιοθήκης για την εισαγωγή της έννοιας της Ποιότητας στον οργανισμό <sup>α</sup>
	1Β <sup>α</sup>	Περιλαμβάνει τους τρόπους με τους οποίους η Διοίκηση γνωστοποιεί τη διαδικασία εφαρμογής της Ποιότητας στο εξωτερικό περιβάλλον της Δημόσιας Βιβλιοθήκης <sup>α</sup>
<b>α</b>		
2. Πολιτική και Στρατηγική	2Α <sup>α</sup>	Αφορά στο στρατηγικό σχεδιασμό της Βιβλιοθήκης και το κατά πόσο αυτός συμβαδίζει με την πολιτική που ακολουθείται από το ίδρυμα <sup>α</sup>
	2Β <sup>α</sup>	Εμπεριέχει τους τρόπους με τους οποίους γνωστοποιούνται ο στρατηγικός σχεδιασμός και η πολιτική της Βιβλιοθήκης στους άμεσα ενδιαφερόμενους (stakeholders) <sup>α</sup>
	2Γ <sup>α</sup>	Περιλαμβάνει τη διαρκή ενημέρωση των διαδικασιών από έγκυρες πηγές και διαδικασίες <sup>α</sup>
<b>α</b>		
3. Χρηστοκεντρική προσέγγιση <sup>α</sup>	3Α <sup>α</sup>	Αναφέρεται στη διαδικασία σχεδιασμού των υπηρεσιών που προσφέρονται στους χρήστες <sup>α</sup>
	3Β <sup>α</sup>	Σχετίζεται με τον τρόπο διαχείρισης και υποστήριξης των προσφερόμενων υπηρεσιών <sup>α</sup>
	3Γ <sup>α</sup>	Αφορά στους τρόπους με τον οποίο η Δημόσια Βιβλιοθήκη γνωστοποιεί τις υπηρεσίες που διαθέτει στους χρήστες της <sup>α</sup>
<b>α</b>		
4. Διαχείριση προσωπικού <sup>α</sup>	4Α <sup>α</sup>	Αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο η Δημόσια Βιβλιοθήκη προσδιορίζει τις απαιτήσεις της για τα προσόντα, τις ικανότητες και τις δυνατότητες που θέλει να διαθέτει το ανθρώπινο δυναμικό που θα τη/απαρτίξει. <sup>α</sup>
	4Β <sup>α</sup>	Αφορά στην αποτελεσματική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων της Δημόσιας Βιβλιοθήκης. <sup>α</sup>
	4Γ <sup>α</sup>	Οι τρόποι με τους οποίους συμμετέχει το προσωπικό στη Βιβλιοθήκη. <sup>α</sup>
	4Δ <sup>α</sup>	Διαδικασίες και δραστηριότητες που μπορούν να βελτιώσουν και να αναπτύξουν τις δυνατότητες του προσωπικού, π.χ. εκπαιδευτικά σεμινάρια <sup>α</sup>

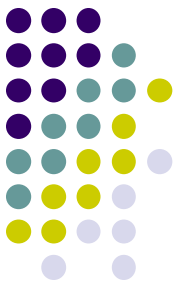


<b>5. Διαχείριση πόρων</b>	5Α	Αναφέρεται στους τρόπους απόκτησης και διαχείρισης των οικονομικών πόρων.
	5Β	Αφορά στη διαχείριση των υλικοτεχνικών υποδομών της Βιβλιοθήκης.
	5Γ	Περιλαμβάνει τους τρόπους διαχείρισης των πληροφοριακών πόρων που έχει στη διάθεσή του η Βιβλιοθήκη.
	5Δ	Οι τρόποι διαχείρισης της τεχνολογίας που διαθέτει η Βιβλιοθήκη.
	5Ε	Αφορά στον τρόπο διαχείρισης των σχέσεων με τους εξωτερικούς συνεργάτες και προμηθευτές της Βιβλιοθήκης.
<b>6. Διαδικασίες</b>	6Α	Περιλαμβάνει τους μηχανισμούς σχεδιασμού, εφαρμογής και υποστήριξης των διαφόρων διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα στη Βιβλιοθήκη.
	6Β	Οι τρόποι βελτίωσης των διαδικασιών προκειμένου να μεγιστοποιήσουν την αποδοτικότητά τους
<b>7. Ικανοποίηση χρηστών</b>	7Α	Αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών, καθώς και το πώς αξιολογείται η αποδοτικότητά αυτών των μεθόδων
	7Β	Οι τρόποι με τους οποίους η Δημόσια Βιβλιοθήκη σχεδιάζει, αναπτύσσει και εφαρμόζει μεθόδους για την μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών της.
	7Γ	Περιλαμβάνει τις μεθόδους επεξεργασίας και εκτίμησης των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων που προκύπτουν από την εφαρμογή των μεθόδων μέτρησης ικανοποίησης των χρηστών
<b>8. Ικανοποίηση εργαζομένων</b>	8Α	Αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιούνται για την μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, καθώς και το πώς αξιολογείται η αποδοτικότητά αυτών των μεθόδων
	8Β	Οι τρόποι με τους οποίους η Δημόσια Βιβλιοθήκη σχεδιάζει, αναπτύσσει και εφαρμόζει μεθόδους για την μέτρηση της ικανοποίησης του προσωπικού που διαθέτει.
	8Γ	Αφορά στην επεξεργασία και εκτίμηση των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων που προκύπτουν από την εφαρμογή των μεθόδων μέτρησης ικανοποίησης των εργαζομένων.



<b>9. Επίδραση στην κοινωνία</b>	9Α	Αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιεί η Δημόσια Βιβλιοθήκη για να προσδιορίσει την επίδραση που έχει στην κοινωνία καθώς και στους τρόπους που χρησιμοποιεί προκειμένου να βεβαιώνεται για την αποτελεσματικότητα αυτών των μεθόδων.
	9Β	Αφορά στους τρόπους με τους οποίους η Δημόσια Βιβλιοθήκη σχεδιάζει, αναπτύσσει, και εφαρμόζει τις μεθόδους μέτρησης της επίδρασής του στην κοινωνία, καθώς και τους τρόπους που αξιολογεί και κατανοεί τα αποτελέσματα των μετρήσεων.
	9Γ	Περιλαμβάνει την επεξεργασία και εκτίμηση των ποσοτικών ή/και των ποιοτικών αποτελεσμάτων της Βιβλιοθήκης που αποκομίζει «αποτυπώνοντας» την επίδραση που έχει στο κοινωνικό σύνολο μέσα στο οποίο λειτουργεί
<b>10. Γενική απόδοση</b>	10Α	Αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιεί η Δημόσια Βιβλιοθήκη για να «αποτιμήσει» την συνολική απόδοση του, καθώς και στους τρόπους με τους οποίους εξασφαλίζει την εγκυρότητα και την αποτελεσματικότητα αυτών των μεθόδων.
	10Β	Οι τρόποι και τα μέσα με τα οποία η Δημόσια Βιβλιοθήκη σχεδιάζει, αναπτύσσει και εφαρμόζει τις μετρήσεις της συνολικής απόδοσης του οργανισμού.
	10Γ	Αφορά στην επεξεργασία και εκτίμηση των ποσοτικών ή/και των ποιοτικών αποτελεσμάτων που αποκομίζει η Δημόσια Βιβλιοθήκη από μια συνολική αποτίμηση της απόδοσής της

# Library and Information Sector Improvement Model LISIM



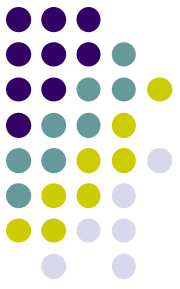
Στάδια	Περιγραφή
<i>Αριστεία</i>	Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η Βιβλιοθήκη είναι η καλύτερη στον τομέα της.
<i>Διασφάλιση συνοχής</i>	Κάθε προσπάθεια που γίνεται διασφαλίζει ότι όλα τα σχέδια, οι πολιτικές και οι στρατηγικές που λαμβάνουν χώρα στην Βιβλιοθήκη, βρίσκονται σε πλήρη εναρμόνιση μεταξύ τους.
<i>Συστηματική επιθεώρηση</i>	Επιθεώρηση της πορείας των στόχων που έχουν τεθεί και ενημέρωση του σχεδίου.
<i>Εφαρμογή σχεδίου</i>	Ενημέρωση σχεδίου με διαχειριστικά δεδομένα της Βιβλιοθήκης και εφαρμογή στόχων βελτίωσης.
<i>Δέσμευση</i>	Η Βιβλιοθήκη αναγνωρίζει την ανάγκη για αξιολόγηση και ξεκινά τη σχεδίαση του τρόπου προσέγγισης.
<i>Βασική προσέγγιση</i>	Καμία προγραμματισμένη εργασία για τη βελτίωση των τρεχουσών επιχειρηματικών πρακτικών δεν λαμβάνει χώρα.

## Συμπεράσματα (1/2)



- Η κοινωνία όπως σταδιακά διαμορφώνεται απαιτεί όλο και περισσότερους διαύλους κοινωνικής ενσωμάτωσης, πληροφόρησης και γνώσης και αυτή σήμερα είναι μια νέα δυνατότητα που δίνεται στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες.
- Η κουλτούρα για την Ποιότητα υποστηριζόμενη από ένα σύστημα σαν το LISIM σίγουρα μπορεί να υποστηρίξει την ανταγωνιστική θέση μια Δημόσιας Βιβλιοθήκης και την πορεία της στο μέλλον.
- Στις Βιβλιοθήκες υφίσταται μια σημαντική για την ποιότητα συγκυρία: Θέτουν τον χρήστη στο επίκεντρο .... το ίδιο κάνουν και τα Συστήματα Ποιότητας, γεγονός που διευκολύνει την εφαρμογή τους.

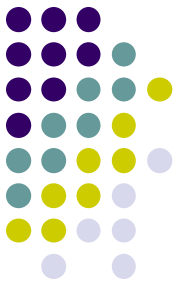
# Συμπεράσματα (2/2)



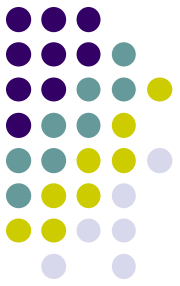
- Η εφαρμογή ενός Συστήματος Ποιότητας δεν καθιστά:
  - τις υπηρεσίες μιας Βιβλιοθήκης αλάνθαστες
  - το προσωπικό άψογο στα καθήκοντά του
  - τους χρήστες αιώνια ικανοποιημένους.

*Ίσως ο πιο σημαντικός στόχος της όλης διαδικασίας εφαρμογής της Ποιότητας είναι η εμπειρία που αποκομίζεται από τις διαδικασίες και τα στάδια εφαρμογής της, και η δυνατότητα που προσφέρεται στη Βιβλιοθήκη πρόληψης δυσμενών καταστάσεων*

# Προτάσεις



- Ανάγκη ύπαρξης φορέα για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες με αντίστοιχες λειτουργίες όπως της Μ.Ο.Π.Α.Β.
  - *Δημιουργία ενός φορέα ο οποίος εκτός από τη συλλογή στατιστικών στοιχείων θα προωθεί και διάφορες τεχνικές και μεθοδολογίες αξιολόγησης Λαϊκών Βιβλιοθηκών όπως π. χ. του LISIM.*
- Είναι καιρός η Ελληνική Βιβλιοθηκονομική κοινότητα να συζητήσει σε βάθος τα θέματα εφαρμογής Συστημάτων Αξιολόγησης της Ποιότητας στις Ελληνικές Βιβλιοθήκες.



**Ευχαριστώ πολύ!**