

Μέθοδοι αξιολόγησης των υπηρεσιών που προσφέρουν οι Δημόσιες και Δημοτικές Βιβλιοθήκες και εντοπισμός των αναγκών τους

Ομιλητής: Meinhard Motzko, Consultant (Βρέμη, Γερμανία)

Είναι δύσκολο να γνωρίζει κανείς ποιες προσδοκίες έχει το κοινό από μια βιβλιοθήκη. Από ποιους όμως αποτελείται το κοινό αυτό; Σε ποιους απευθύνονται οι βιβλιοθήκες; Η «Βιβλιοθήκη για όλους» δεν υπάρχει. Σε καμία χώρα του κόσμου οι βιβλιοθήκες δεν καταφέρνουν να προσελκύσουν όλους τους πολίτες. Για το λόγο αυτό είναι σημαντικό, οι βιβλιοθήκες να γνωρίζουν σε ποιους απευθύνονται, καθώς και ποιες μέθοδοι είναι απαραίτητες για τη δημιουργία ομάδων-στόχων. Εφόσον προσδιοριστούν οι ομάδες αυτές, πρέπει να διευκρινιστούν οι ανάγκες τους, αλλά και οι ποιότητα των υπηρεσιών που θα πρέπει να προσφέρουν οι βιβλιοθήκες, ώστε να εξυπηρετούν τον χρήστη.

Στο εργαστήριο θα γίνει παρουσίαση και σχολιασμός μιας μεθόδου, μέσω της οποίας μπορεί να μετρηθεί με απλό τρόπο η «εικόνα» μιας βιβλιοθήκης: το «Προφίλ δημόσιας εικόνας». Όταν υπάρχουν ποιοτικά στάνταρ, πρέπει να εξετασθεί, κατά πόσον η βιβλιοθήκη χρησιμοποιεί αυτά τα στάνταρ για να πετύχει τους στόχους της. Για το λόγο αυτό πρέπει να καθιερωθεί ένα σύστημα Controlling. Στο εργαστήριο θα παρουσιαστούν και θα συζητηθούν αυτές οι μέθοδοι συστημάτων ποιοτικού μάνατζμεντ, όπως για παράδειγμα η διεθνής νόρμα ISO 9001:2000. Εδώ θα γίνει ιδιαίτερη αναφορά σε παραδείγματα βιβλιοθηκών στις εξής χώρες: Ιταλία (Νότιο Τιρόλο), Ρωσία, Αρμενία, Αζερμπαϊτζάν, Γεωργία, Καζακστάν, Κιργκιστάν, Μολδαβία, Τατζικιστάν, Τουρκμενιστάν, Ουκρανία, Ουζμπεκιστάν, Λευκορωσία. Οι συμμετέχοντες στο εργαστήριο μπορούν με βάση τη δική τους εμπειρία να αποφασίσουν, εάν μια ξεχωριστή «ελληνική οδός» για τη δημιουργία ενός συστήματος ποιοτικού μάνατζμεντ θα βοηθούσε στη διατήρηση της ποιότητας των ελληνικών βιβλιοθηκών.