

Η "ποιότητα" ως αναγκαιότητα στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο προσδιορισμός της αποστολής και του ρόλου της βιβλιοθήκης παίζει σημαντικό ρόλο στην διοίκηση των βιβλιοθηκών. Σημαντικό είναι να γνωρίζουν το ρόλο τους και οι χρήστες των βιβλιοθηκών ώστε να διαμορφώνουν ρεαλιστικότερες και δικαιότερες προσδοκίες. Αν δεν υπάρχει όμως σύνδεση μεταξύ του προσδιορισμού της αποστολής της βιβλιοθήκης και της διεύθυνσης, δεν υπάρχει λόγος να κουραζόμαστε για να καθορίζουμε την αποστολή τους. Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας της πληροφορικής καθώς και των τρόπων διατήρησης και μεταφοράς των πληροφοριών επηρέασαν το παραδοσιακό μοντέλο διοίκησης των βιβλιοθηκών.

Το μοντέλο διαχείρισης ποιότητας προσφέρει ένα πλαίσιο μέσα στο οποίο μπορούν να κινηθούν οι διοικήσεις των βιβλιοθηκών από την απλή διαπίστωση της αποστολής τους μέχρι τη δράση και εκπλήρωση των στόχων τους. Η διαχείριση ποιότητας είναι ένας τομέας που αξίζει να δοθεί προσοχή. Η φιλοσοφία και οι μέθοδοι διαχείρισης ποιότητας άρχισαν να εφαρμόζονται από τότε που ζητήθηκε να δικαιολογήσουν οι ίδιες οι βιβλιοθήκες τη χρησιμότητα τους, αλλά και από τότε που εμφανίστηκαν, ιδιωτικά κέντρα τεκμηρίωσης και παροχής υπηρεσιών.

Το σίγουρο είναι ότι υπάρχει μια δραστηριότητα στο χώρο των βιβλιοθηκών γύρω από θέματα που αφορούν τη διαχείριση ποιότητας.

Η μετατόπιση από τη θεωρία σε συστηματικές μεθόδους διαχείρισης ποιότητας είναι σημαντική. Επίσης υπάρχει αυξανόμενο ενδιαφέρον για έρευνα στο πεδίο αυτό ώστε να βρεθούν τρόποι και φιλοσοφίες διαχείρισης ποιότητας που μπορούν να εφαρμοστούν στις βιβλιοθήκες.

"Quality" as a necessity for Academic Libraries

ABSTRACT

The definition of the mission and the role of a library plays an important role in the administration of libraries. It's important for the users of libraries to know their role so that they can form more realistic and fairer expectations. However if there is no connection between the definition of the mission of library and its direction, there is no point in trying to determine it's mission. The rapid development of the technology of computing as well as the methods of keeping and transmitting information have affected the traditional model of library administration.

The model of administration of quality offers a frame within which the management of libraries lies from the sheer realisation of its mission to the action and fulfilment of their goals. The administration of quality is a field that is worth drawing attention to. The philosophy and the methods of administration of quality started being implemented ever since the usefulness of libraries itself needed to be justified, as well as since private documentation centres and service centres appeared.

The sure thing is that there is an activity in the field of libraries about matters_ that concern the administration of quality. Shifting from the theory to more systematic methods of administration of quality is important, there is also a growing concern for research in this field, so that methods and philosophies of administration of quality, that can be implemented for libraries, can be found.

Η "ποιότητα" ως αναγκαιότητα στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

ΣΥΝΤΟΜΟ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΜΙΧΑΛΗΣ ΝΙΚΗΤΑΚΗΣ:

Απόφοιτος του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης. Από το 1996 δουλεύει στη Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Ηρακλείου.

ΑΝΕΣΤΗΣ ΣΙΤΑΣ:

Απόφοιτος του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας του ΤΕΙ Θεσσαλονίκης και του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης του ΑΠΘ. Δούλεψε από το 1986 ως το 1990 στη Δημοτική Βιβλιοθήκη Θεσσαλονίκης. Από το 1990 εργάζεται στη βιβλιοθήκη του Τομέα ΜΝΕΣ, του Τμήματος Φιλολογίας του ΑΠΘ. Από το 1992 διδάσκει ως εργαστηριακός συνεργάτης στο Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας του ΤΕΙ Θεσ/νίκης. Το 1998 δούλεψε ως τεκμηριωτής στο Κέντρο Τεκμηρίωσης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στις Βρυξέλλες.

Έως πρόσφατα, όταν χρησιμοποιούσαμε τον όρο «ποιότητα» για τις βιβλιοθήκες, αναφερόμασταν, στη βιβλιοθηκονομική οργάνωση και στο μέγεθος της συλλογής τους, στον αριθμό των υπαλλήλων, των χρηστών και των δανεισμών τους. Παραμελούσαμε συνήθως να υπολογίσουμε άλλες παραμέτρους, που σχετίζονται με τις απόψεις των χρηστών και την ικανοποίησή τους. Πιστεύαμε πως η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών ήταν κάτι που εκπορεύεται απλά και μόνο, από το γεγονός της ύπαρξης μιας βιβλιοθήκης οργανωμένης με όλα τα διεθνή πρότυπα. Παρόλα αυτά δεν φτάναμε στο σημείο να διαπιστώνουμε αν η βιβλιοθήκη εκπληρώνει τον σκοπό της, με όρους όμως που να αφορούν την ικανοποίηση των χρηστών της. Και όπως η ύπαρξη μιας επιχείρησης που αγνοεί τους πελάτες της είναι αδιανόητη, εξίσου αδιανόητη πρέπει να θεωρείται και η ύπαρξη μιας βιβλιοθήκης που αγνοεί τους χρήστες της.

Έννοιες της ποιότητας

Έχει αποδειχθεί ότι η έννοια της ποιότητας δεν είναι καθόλου εύκολο να ορισθεί. Το περιεχόμενο της ποιότητας πέρα από την τεχνοοικονομική του διάσταση, περιλαμβάνει και διαστάσεις ηθικές, κοινωνικές, πολιτιστικές και πολιτικές. Κάθε α-

πόπειρα θεωρητικής ερμηνείας της θα εξακολουθεί να είναι ασαφής εξαιτίας της φιλοσοφικής προσέγγισής της. Κι όλα αυτά, όχι λόγω της μυστήριας και παράξενης φύσης της, αλλά εξαιτίας της απλότητας και της αμεσότητάς της. Όπως σε όλες τις απλές έννοιες έτσι και σ' αυτήν, υπάρχει συνήθως μια έλλειψη καθαρότητας σχετικά με τον ακριβή ορισμό της και κατά καιρούς έχει εκφραστεί με διάφορους τρόπους.

Ένας γενικός ορισμός την προσδιορίζει ως «τρόπο διοίκησης του οργανισμού που επηρεάζει κάθε δραστηριότητα και κάθε διαδικασία» (Feigenbaum, 1983). Μια άλλη άποψη, είναι αυτή που την καθορίζει ως την διεργασία ανταπόκρισης ή και υπέρβασης των προσδοκιών των πελατών ή χρηστών. Για παράδειγμα το ISO και το βρετανικό πρότυπο BS4778 την καθορίζουν με παρόμοιο τρόπο. Το ISO (BS EN 8402: 1994) ορίζει την ποιότητα ως: «το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας, η οποία έχει σχέση με την ικανότητά της να ικανοποιεί εκφρασμένες και συναγόμενες ανάγκες», δηλαδή καταλληλότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας για το σκοπό για τον οποίο προορίζεται.

Η επιδίωξη της ποιότητας πολύ συχνά σημαίνει περιορισμό στον στόχο «ό,τι γίνεται να γίνεται καλά». Τα σημαντικά ση-

μεία για τη διευκρίνιση της ποιότητας είναι τα εξής (Brophy & Coulling, 1997, p. 7):

- η ποιότητα επιτυγχάνεται όταν ικανοποιούνται οι ανάγκες των χρηστών
- η ποιότητα είναι κεντρικό ζήτημα σε όλους τους οργανισμούς και όχι ένα προαιρετικό συμπλήρωμα
- η ποιότητα δεν εξαρτάται από την υψηλή τιμή ή τα υψηλά επίπεδα των πηγών

Η θεωρία του Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας

Όπως φαίνεται τείνει να επικρατήσει η άποψη που διατυπώνεται από την θεωρία του Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management - TQM), σύμφωνα με την οποία, αυτός που κρίνει αν κάτι είναι ποιοτικό ή όχι, είναι αυτός που καταναλώνει το προϊόν ή αυτός στον οποίον απευθύνεται η υπηρεσία. Δηλαδή ο πελάτης ή στη δική μας περίπτωση, ο χρήστης.

Από ανθρώπους που δουλεύουν σε άλλους τομείς (όπως για παράδειγμα στη βιομηχανία) έχουν δημοσιευτεί πάρα πολλά σχετικά με τα «Συστήματα διαχείρισης ποιότητας», τη «Διασφάλιση ποιότητας», το «Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας», τις «Υπηρεσίες ποιότητας», την «Απόδοση υπηρεσιών» και με την «Ικανοποίηση των πελατών». Θα ήταν χρήσιμο, όπως γίνεται σε όλες τις επιστήμες, έτσι κι εμείς στον χώρο των βιβλιοθηκών, να προβληματιστούμε και να επωφεληθούμε από τις τεχνικές που έχουν αναπτυχθεί από άλλα επαγγέλματα, και να δούμε αν και με ποιες τροποποιήσεις, θα μπορούσαν να εφαρμοστούν από τις βιβλιοθήκες μας για να βελτιώσουν το επίπεδο των υπηρεσιών τους (Dagenais Brown, 1994).

Τα γνωστότερα ονόματα συγγραφέων που προσφέρουν ενδιαφέρουσες ιδέες για την ποιότητα των υπηρεσιών είναι ο W. Edwards Deming, ο Joseph M. Juran και ο Philip J. Crosby.

Deming

Η τεχνική του κυρίως χρησιμοποιεί τα διαγράμματα στατιστικού ελέγχου ποιότητας. Υιοθετεί τη συστηματική και επιμονή προσέγγιση στην ποιότητα, γνωστή και ως «Κύκλο του Deming» (Σπανός, 1993, σ. 49). Μέσα από τα 14 σημεία για τη διαχείριση που προτείνει, υποστηρίζει πως για να υπάρξει αποτέλεσμα στη βελτίωση των υπηρεσιών ενός οργανισμού, πρέπει:

- η διοίκηση να προσανατολιστεί με σταθερότητα και επιμονή σε στόχους διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας
- να εισαχθεί η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού κατά τη διάρκεια της δουλειάς του
- να καταργηθούν οι διαχωριστικές γραμμές μεταξύ τμημάτων και ανθρώπων
- να εξαλειφθεί ο φόβος των υπαλλήλων για πιθανές κυρώσεις από τη διοίκηση

Juran

Ο Juran προσδιορίζει την ποιότητα "ως καταλληλότητα για σκοπό και χρήση". Υποστηρίζει ότι η ποιότητα δεν είναι ποτέ τυχαία, αλλά αποτέλεσμα κατάλληλου σχεδιασμού. Πρωταρχική σημασία έχει να προσδιοριστούν οι χρήστες (πελάτες) και οι ανάγκες τους. Βλέπει τον σχεδιασμό της ποιότητας σαν μέρος της «Τριλογίας της ποιότητας» που περιλαμβάνει τα εξής στάδια (Σπανός, 1993, σ. 51):

- του Σχεδιασμού ποιότητας, που εστιάζεται στον προσδιορισμό των πελατών ή χρηστών και των αναγκών τους
- του Ελέγχου ποιότητας, που βοηθάει τους υπαλλήλους ανατροφοδοτώντας τους με στοιχεία απόδοσης, και
- της Βελτίωσης της ποιότητας, που αναφέρεται στην πρόληψη των προβλημάτων ποιότητας (και όχι στη διόρθωσή τους) και στη βελτίωση της ικανοποίησης των υπαλλήλων

Crosby

Είναι ο δημιουργός του μηνύματος «Κάνε το σωστό με την πρώτη φορά», και

της αρχής των «Μηδέν λαθών» (Dagenais Brown, 1994). Όπως και ο Deming, ανέπτυξε μια «Διαδικασία Βελτίωσης της Ποιότητας» με 14 σημεία. Σημειώνει επίσης ότι οι βάσεις πάνω στις οποίες πρέπει να βαδίζει ένας οργανισμός (ή μια εταιρεία) πρέπει να είναι:

- η δέσμευση για τη βελτίωση της ποιότητας
- η εξασφάλιση για εκπαίδευση του προσωπικού πάνω σε θέματα ποιότητας, και
- η επιδίωξη των «μηδέν λαθών»

Όλοι οι παραπάνω συμφωνούν σε τρία βασικά σημεία (Dagenais Brown, 1994):

1. προσδιορισμός των χαρακτηριστικών των πελατών και των αναγκών τους
2. περιοδική αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών και προσδιορισμός των εμποδίων που παρουσιάζονται
3. προώθηση της ομαδικής δουλειάς με τη συμμετοχή των υπαλλήλων στη διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας

Η φιλοσοφία και οι μέθοδοι της θεωρίας αυτής, είναι ένα φαινόμενο που άρχισε να εμφανίζεται στο χώρο των βιβλιοθηκών από τότε που άρχισαν οι περικοπές δαπανών στις βιβλιοθήκες και από τότε που άρχισε να ζητείται δικαιολόγηση των ενεργειών των βιβλιοθηκών, αλλά ακόμη και της ίδιας της ύπαρξης και της χρησιμότητάς τους. Επίσης από τότε που άρχισαν να εμφανίζονται ιδιωτικές εταιρείες παροχής υπηρεσιών και έτσι οι βιβλιοθήκες αισθάνθηκαν ότι τώρα πλέον είχαν ανταγωνιστές. Η ανταγωνιστικότητα υπάρχει και στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, εφόσον τα πανεπιστήμια ανταγωνίζονται ποιό θα προσελκύσει τους φοιτητές (Nitecki, 1996, p. 181), αφού οι φοιτητές, τουλάχιστον στα αμερικάνικα αλλά και σε κάποια από τα ευρωπαϊκά πανεπιστήμια, πληρώνουν και δίδακτρα. Ας μην ξεχνάμε και τον ανταγωνισμό που υπάρχει και στη χώρα μας μεταξύ των ιδιωτικών κολεγίων, των κέντρων ελευθέρων σπουδών και φυσικά των ιδιωτικών σχολείων και αφορά την προσέλκυση μαθητών και σπουδαστών.

Βελτίωση της ποιότητας και αξιολόγηση των υπηρεσιών

Τον Δεκέμβριο του 1997, σε ένα σεμινάριο που διοργάνωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με τίτλο «Από την ποσότητα στην ποιότητα», αναφέρθηκε η «ανάγκη συλλογής στατιστικών στοιχείων, ώστε να γίνουν πιο ορατά τα αποτελέσματα και οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες». Όλοι όσοι συμμετείχαν στο σεμινάριο αυτό, συμφώνησαν πως οι παραδοσιακοί στατιστικοί δείκτες, δείχνουν το μέγεθος των βιβλιοθηκών και όχι την αποτελεσματικότητά τους.

Μερικούς μήνες αργότερα το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σε πρόταση ψηφίσματος «σχετικά με τον ρόλο των βιβλιοθηκών στην σύγχρονη κοινωνία» στις 25 Ιουνίου 1998, διαπιστώνει «ότι οι δραστηριότητες στον τομέα της έρευνας και οι σπουδές είναι αδύνατες χωρίς τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι επιστημονικές βιβλιοθήκες και ότι η βελτίωση της ποιότητας και της ποσότητας των εν λόγω υπηρεσιών συμβάλλει σημαντικά στην επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων», για το λόγο αυτό «καλεί την [Ευρωπαϊκή] Επιτροπή να καθορίσει τον τρόπο αξιολόγησης των υπηρεσιών βιβλιοθήκης και καταγραφής τους για στατιστική χρήση σε κοινοτικό επίπεδο, ούτως ώστε να υπάρχει η δυνατότητα σύγκρισης των υπηρεσιών που παρέχουν».

Από ό,τι φαίνεται, για να μπορέσουμε να ασχοληθούμε με το θέμα της ποιότητας της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών της, καθώς και με την διαρκή βελτίωσή τους, το ζητούμενο πλέον δεν είναι μόνο η συλλογή των παραδοσιακών στατιστικών στοιχείων. Είναι και η συλλογή πληροφοριών που η συγκέντρωσή τους είναι πολύ πιο απαιτητική. Όπως για παράδειγμα, χρειαζόμαστε στοιχεία που να αναφέρονται στις απαιτήσεις και στις απόψεις των χρηστών για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ή ακόμη και στοιχεία που να αναφέρονται στους λόγους (αφανείς ή όχι) για τους οποίους κάποιοι

εν δυνάμει χρήστες δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. Απαιτούνται πληροφορίες τέτοιες, που να μας περιγράφουν την υφιστάμενη κατάσταση και να μας δίνουν την δυνατότητα να εργαστούμε προς ένα νέο μοντέλο διοίκησης και οργάνωσης, με στόχο την αποτελεσματική βελτίωση της ποιότητας.

Για τους λόγους αυτούς στη Μεγάλη Βρετανία έχει επισημανθεί η ανάγκη για υιοθέτηση διαφόρων μετρήσεων, που είναι αναγκαίες για την επεξεργασία σχεδίων που στοχεύουν στην ποιότητα. Οι μετρήσεις αναφέρονται σε στοιχεία που αφορούν:

- α) τα κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά
- β) την ανάπτυξη της βιβλιοθήκης
- γ) την χρήση της βιβλιοθήκης
- δ) την ικανότητα ανταπόκρισης της βιβλιοθήκης στις ζητήσεις των χρηστών
- ε) και τις πηγές που βρίσκονται στη διάθεση της βιβλιοθήκης

Ο σκοπό τους είναι η δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ των βιβλιοθηκών, ώστε να υπάρχει μια «βάση» πάνω στην οποία μπορούν να χτιστούν και να προσδιοριστούν με υπευθυνότητα και ρεαλισμό οι στόχοι της βιβλιοθήκης.

Συστηματική μέτρηση της απόδοσης των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών

Όλες οι παραπάνω μετρήσεις έχουν άμεση σχέση με την μέτρηση της απόδοσης, η οποία, δεδομένης της αυξανόμενης πίεσης που δέχονται οι βιβλιοθήκες σ' όλο τον κόσμο για αιτιολόγηση των προϋπολογισμών τους, γίνεται ένας ακόμη σημαντικός παράγοντας συζήτησης. Ως λόγοι για την αναγκαιότητα μέτρησης της απόδοσης αναφέρονται παράγοντες που έχουν να κάνουν με θέματα εσωτερικής διοίκησης, τακτικής και γενικότερα πολιτικής της βιβλιοθήκης, καθώς και λόγοι σχετικοί με την ανάγκη επεξήγησης στους διευθύνοντες και στους χρήστες των δραστηριοτήτων και

των στόχων της βιβλιοθήκης.

Η IFLA ανέλαβε την ανάπτυξη των δεικτών απόδοσης με βάση το ISO 9000 και σε συνεργασία με το ISO, στην προσπάθειά τους να δημιουργήσουν ένα σύνολο προτύπων δεικτών απόδοσης, ιδιαίτερα για τις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, καθόρισαν αρχικά πέντε μέτρα απόδοσης (Brophy & Coulling, 1997, p. 153):

1. Συνάφεια με την ανάπτυξη της συλλογής
2. Βαθμός ικανοποίησης των χρηστών
3. Ωράριο λειτουργίας
4. Μέσος όρος μεταξύ του χρόνου παραγγελίας και του χρόνου διάθεσης στα ράφια
5. Το ποσοστό των αναζητήσεων των χρηστών που ικανοποιήθηκαν

Ποιότητα και πρότυπα

Η ποιότητα συνδέεται άμεσα με τα πρότυπα. Η ραγδαία ανάπτυξη και η επιρροή της τεχνολογίας της πληροφορικής, η επέκταση των μέσων επικοινωνίας, καθώς και των τρόπων διατήρησης και μεταφοράς των πληροφοριών, είχαν ως αποτέλεσμα και την τεχνολογική αλλαγή στα πεδία των επιστημών της πληροφόρησης, των βιβλιοθηκών και των εκδόσεων. Όλες αυτές οι τεχνολογικές αλλαγές, μαζί με την ανάπτυξη των διεθνών σχέσεων συνεργασίας ή και εξάρτισης, δημιούργησαν νέες απαιτήσεις για την δυνατότητα χρήσης των προϊόντων και των πληροφοριών και εκτός των εθνικών συνόρων, αλλά και για την υψηλή ποιότητά τους, η οποία καθορίζεται με βάση την εφαρμογή διεθνών προτύπων.

Δεν είναι πλέον λίγες οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην χώρα μας που αγοράζουν έτοιμα προϊόντα (όπως για παράδειγμα αναγραφές MARC ή τη δημιουργία αρχείων καθιερωμένων όρων) ή αναθέτουν ολόκληρους τομείς των εργασιών τους (όπως για παράδειγμα την αναδρομική μετατροπή των βιβλιογραφικών τους εγγραφών σε μορφή MARC). Πολλές βιβλιοθήκες αγοράζουν πλέον

τα ξενόγλωσσα βιβλία τους (που το ποσοστό τους αυξάνεται συνεχώς) κατευθύνονται από εταιρείες που βρίσκονται εκτός Ελλάδας, χωρίς καμιά μεσολάβηση εγχώριων προμηθευτών όπως συνήθως γινόταν ως τώρα. Για να ικανοποιηθούν αυτές οι ανάγκες και οι απαιτήσεις και να εξασφαλιστεί η ποιότητα, η χρήση των προτύπων είναι αναγκαία.

Γι' αυτό έχουν αναπτυχθεί από διάφορους οργανισμούς τυποποίησης, όπως ISO (International Organization for Standardization), CEN (European Committee for Standardization), BS (British Standards), ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης), πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

Διεθνή πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

ISO 9000/BS 5750/EN 29000/ANSI Q90

Η βασική στρατηγική για τα συστήματα ποιότητας άρχισε να διαμορφώνεται στην δεκαετία του '40. Το 1959 διατυπώθηκαν τα στρατιωτικά αμερικάνικα πρότυπα της σειράς MIL-Q-9858A. Το 1968 τα πρότυπα αυτά τροποποιήθηκαν και αποτέλεσαν τα πρότυπα AQAP-1, AQAP-4, AQAP-9 (Allied Quality Assurance Publications), στην Ελλάδα γνωστά ως ΕΕΕΠ-1-9. Αν και τα περισσότερα πρότυπα προέρχονται από τη στρατιωτική βιομηχανία, δεν είναι κάτι που πρέπει να μας ξενίζει και να μας φοβίζει. Άλλωστε ας μην ξεχνάμε ότι παρόμοιο είναι και το παρελθόν του Internet και τώρα όχι μόνο δεν μας ενοχλεί, αλλά έχει γίνει ένα εργαλείο απαραίτητο για τη δουλειά μας.

Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 αποτελούν μετεξέλιξη των AQAP. Το 1979 εκδόθηκε το βρετανικό πρότυπο BS 5750, που το 1987 υιοθετήθηκε από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) ως σειρά προτύπων ISO 9000 1-2-3 και 4. Την ίδια περίοδο τα πρότυπα αυτά έγιναν αποδεκτά από την ευρωπαϊκή επιτροπή τυποποίησης σαν σειρά προτύ-

πων EN 29000 (European Norm 29000). Τα παραπάνω πρότυπα είναι παρόμοια και αντίστοιχα της αμερικανικής σειράς προτύπων ANSI-Q90-1-2-3-4 (1989). Τα δύο πρότυπα της σειράς EN 29000 έχουν μεταγλωττισθεί στα ελληνικά από τον ΕΛΟΤ και είναι τα ΕΛΟΤ 1042 (Ποιότητα - Βασική ορολογία) και ΕΛΟΤ EN 29000-1-2-3-4.

Το 1992 εκδόθηκαν τα πρότυπα ISO 9004-2, «Μάνατζμεντ ποιότητας και στοιχεία του συστήματος ποιότητας - Μέρος 2: Κατευθυντήριες γραμμές για τις υπηρεσίες» και σε μορφή προσωρινής έκδοσης κυκλοφόρησε το ISO/DIS 9004-4, "Μάνατζμεντ ποιότητας και βασικά χαρακτηριστικά συστήματος ποιότητας - Μέρος 2: Κατευθυντήριες γραμμές για τη βελτίωση της ποιότητας».

ISO 9000

Η σειρά των ISO 9000 είναι ένα διεθνές πρότυπο και αποτελείται από πέντε διαφορετικά πρότυπα: ISO 9000, 9001, 9002, 9003 και 9004. Είναι η πιο δημοφιλή σειρά προτύπων. Ορίζει τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούνται για την διασφάλιση της ποιότητας. Δεν είναι ένα σταθερό έγγραφο αλλά κάτι που αλλάζει συνεχώς έτσι ώστε να μπορεί να είναι ευέλικτο και να εξελίσσεται.

Το πρότυπο της σειράς αυτής που ενδιαφέρει εμάς περισσότερο είναι το ISO 9004, το οποίο καλύπτει τις αρχές του εσωτερικού ελέγχου ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων και θεμάτων τεχνικών, διοικητικών και προσωπικού. Σ' αυτό περιγράφονται τα κριτήρια για την εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών. Πρέπει εδώ να σημειώσουμε πως η έρευνα για την δυνατότητα εφαρμογής των προτύπων αυτών είναι ακόμη σε αρχικό στάδιο. Είναι σίγουρο πως για να εφαρμοστούν στις βιβλιοθήκες θα χρειαστούν λεπτομερείς πληροφορίες και έρευνες για τις ανάγκες των χρηστών της βιβλιοθήκης και για τη δυνατότητα της βιβλιοθήκης να μπορεί να ικανοποιεί τις ανάγκες αυτές.

ISO TC46/SC8

Για την έρευνα στο χώρο αυτό υπάρχει η Τεχνική Επιτροπή 46 «Πληροφορίες και τεκμηρίωση» (Information and Documentation) του ISO, η οποία ασχολείται με τη δημιουργία προτύπων που αφορούν τις δραστηριότητες των βιβλιοθηκών. Οι δραστηριότητες αυτές ομαδοποιούνται σε δέκα Υποεπιτροπές. Η Υποεπιτροπή 8 (SC 8) ασχολείται με τα στατιστικά στοιχεία και την αξιολόγηση τους. Οι δραστηριότητες του ISO TC 46/SC 8 περιλαμβάνουν συγκεκριμένα δύο σημαντικά πρότυπα :

- το διεθνές πρότυπο ISO 2789:1991 (που τώρα βρίσκεται υπό αναθεώρηση)
Πληροφορίες και τεκμηρίωση -
Διεθνή στατιστικά βιβλιοθηκών
- και το τελικό σχέδιο του διεθνούς προτύπου ISO/DIS 11620:1998
Πληροφορίες και τεκμηρίωση -
Δείκτες απόδοσης βιβλιοθηκών

Τα δύο αυτά πρότυπα έχουν διαφορετικά πεδία δράσης :

- το ISO 2789 ασχολείται με την συλλογή περιγραφικών στατιστικών στοιχείων και
- το ISO 11620 επικεντρώνεται στην αξιολόγηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης

Ο κύριος στόχος του ISO/DIS 11620:1998 είναι να επικυρώσει τη χρήση των δεικτών απόδοσης των βιβλιοθηκών και τη διάδοση της γνώσης σχετικά με το πώς μπορεί να μετρηθεί η απόδοση.

Εργαλεία μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών

Όπως αναφέραμε και πριν, η μελέτη τρόπων και ιδεών που εφαρμόζονται σε άλλους κλάδους, είναι αρκετά χρήσιμη όταν μπορεί να μας δώσει αξιόπιστα εργαλεία για την δουλειά μας. Αυτό ισχύει και στα θέματα μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, αφού άλλες επιστήμες, όπως το μάρκετινγκ, έχουν ήδη ασχοληθεί εδώ και καιρό με το θέμα αυτό. Επίσης, όπως προαναφέρθηκε, η έρευνα στο πεδίο αυτό, βρίσκεται ακόμη στα

αρχικά της στάδια. Γι' αυτούς τους λόγους οι βιβλιοθήκες είναι αυτές που θα επιλέξουν τα εργαλεία μέτρησης της ποιότητας που ταιριάζουν στη φιλοσοφία τους και αυτά που θεωρούν περισσότερο κατάλληλα.

SERVQUAL

Ένα από τα γνωστότερα εργαλεία μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών είναι το SERVQUAL. Αναπτύχθηκε από τους Berry, Parasuraman και Zeithaml και παρουσιάστηκε στην πρώτη του μορφή το 1988. Έχει χρησιμοποιηθεί από αρκετές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, κυρίως στην Αμερική, στην Αυστραλία και στη Νέα Ζηλανδία. Πρόκειται για μια έρευνα που γίνεται με ερωτηματολόγια και βασίζεται στη μέτρηση του κενού που υπάρχει μεταξύ των προσδοκιών των χρηστών και της αντίληψής τους για την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχονται. Στηρίζεται σε μια ομάδα πέντε διαστάσεων της ποιότητας, βάσει των οποίων οι χρήστες κρίνουν την ποιότητα των υπηρεσιών. Οι διαστάσεις αυτές αφορούν ζητήματα όπως η συνέπεια της υπηρεσίας στην τήρηση των υποσχέσεών της, η συμπεριφορά των υπαλλήλων, η εμφάνιση των εγκαταστάσεων, η φροντίδα για την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών και η θέληση του προσωπικού για παροχή υπηρεσιών στους χρήστες.

Σχεδιάστηκε με σκοπό τη μέτρηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, με βάση τα κατώτερα και τα επιθυμητά όρια της απόδοσης, όπως γίνονται αντιληπτά από τον χρήστη της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Πρέπει όμως να σημειώσουμε ότι πρόκειται για μια μέθοδο που δημιουργεί ακόμη πολλές συζητήσεις και ενστάσεις.

SERVPERF

Παρόμοιο όργανο με το SERVQUAL είναι το SERVPERF. Το SERVPERF είναι λιγότερο περιεκτικό και λεπτομερές από το SERVQUAL, αφού μετράει μόνο την απόδοση των υπηρεσιών. Για τον λόγο αυτό είναι ευκολότερο στην εφαρμογή του. Επίσης είναι περισσότερο αποτελεσματικό στην πρόβλεψη των γενικών αντιθέσεων με βαθμολογημένα αποτελέσματα (Quinn, 1997, p 360).

EQLIPSE

(Evaluation and Quality in Library Performance: system for Europe)

Υπάρχουν όμως και ερευνητικά προγράμματα υποστήριξης της διαχείρισης της ποιότητας που αφορούν αποκλειστικά τις βιβλιοθήκες και είναι βασισμένα σε αυτοματοποιημένα συστήματα υπολογιστών. Τέτοιου είδους ερευνητικά πειραματικά προγράμματα χρηματοδοτούνται κυρίως από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ένα τέτοιο σύστημα είναι το EQLIPSE.

Ο στόχος αυτού του σχεδίου, στο οποίο από την Ελλάδα συμμετείχε το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, ήταν η δημιουργία ενός ανοικτού συστήματος βοήθειας και υποστήριξης της διαχείρισης ποιότητας και η μέτρηση της απόδοσης των βιβλιοθηκών όλων των ειδών. Βασίστηκε στα πρότυπα του ISO 9000 και στο προσχέδιο του ISO 11620. Το σχέδιο αυτό πραγματοποιήθηκε από τον Φεβρουάριο του 1995 έως τον Μάρτιο του 1997.

Αφού πρώτα δημιουργήθηκε και δοκιμάστηκε το EQLIPSE, τα τελικά συμπεράσματα ήταν πως:

1. πρέπει το πρωτότυπό του να αναθεωρηθεί για να επιτρέψει την αποτελεσματική σύνδεση της διαχείρισης της ποιότητας με την λειτουργικότητα της μέτρησης της απόδοσης, καθώς και να προσαρμοστεί στις ανάγκες που προκύπτουν από τις βιβλιοθήκες που εφαρμόζουν είτε το ISO 9000 είτε άλλα πρότυπα.

2. πρέπει να γίνει μια περαιτέρω μελέτη της λειτουργικότητας των δεικτών απόδοσης, στην περιοχή της παροχής ηλεκτρονικών / δικτυακών πληροφοριών και να διερευνηθεί η δυνατότητα του EQLIPSE να αποδώσει και σ' αυτήν την περιοχή.

EQUINOX, DECIDE, DECIMAL, MINSTREL, CAMILE

Με βάση την αποκτηθείσα εμπειρία, τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από το EQLIPSE, η έρευνα συνεχίστηκε με άλλα προγράμματα με παρεμφερείς στόχους. Έτσι ως συνέχεια ήρθε το σχέδιο EQUINOX, με στόχο να αναπτύξει το EQLIPSE και να αποτελέσει ένα πλήρες και λειτουργικό αυτοματοποιημένο εργαλείο διαχείρισης ποιότητας, καθώς και να επεκτείνει τα υπάρχοντα πρότυπα μέτρησης της απόδοσης, ώστε να είναι εφαρμόσιμα όχι μόνο στο παραδοσιακό περιβάλλον της βιβλιοθήκης αλλά και στο νέο περιβάλλον της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης.

Άλλα προγράμματα που ανήκουν στην ίδια σειρά έρευνας και έχουν επίσης χρηματοδοτηθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, είναι τα εξής: το DECIDE, με στόχο την ανάπτυξη και την δοκιμή ενός νέου συστήματος υποστήριξης λήψης αποφάσεων για ακαδημαϊκές και λαϊκές βιβλιοθήκες, που να είναι ανεξάρτητο από οποιοδήποτε αυτοματοποιημένο πρόγραμμα βιβλιοθήκης και να δέχεται πληροφορίες και από τα ίδια τα συστήματα αλλά και από εξωτερικές πηγές. Το DECIMAL, με στόχο την παραγωγή ενός ολοκληρωμένου προγράμματος υποστήριξης λήψης αποφάσεων. Το MINSTREL, με στόχο τη δημιουργία ενός ηλεκτρονικού προγράμματος που να υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων στις βιβλιοθήκες, με την ανάπτυξη μέσω αυτού, της αυτόματης παραγωγής δεικτών απόδοσης και στατιστικών των βιβλιοθηκών. Και τέλος το CAMILE, που σχεδιάστηκε με σκοπό να προωθήσει και να συνδυάσει

τα κοινά αποτελέσματα από τα τέσσερα παραπάνω προγράμματα. Ο στόχος του δεν ήταν η δημιουργία κάποιου λογισμικού, όπως των προηγούμενων, αλλά η πραγματοποίηση εργαστηρίων σ' όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το να φέρει σε επαφή όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη, βιβλιοθηκάρους, προμηθευτές βιβλιοθηκών, σχολές βιβλιοθηκονομίας και όλους όσους ασχολούνται με τα θέματα αυτά, ώστε να δημιουργηθεί ένα επίπεδο κοινής επικοινωνίας που αφορά τη διαχείριση των πληροφοριών.

Συμπεράσματα

Μετά από όλα αυτά τα σχέδια, τα προγράμματα, τις αναφορές και τις επισημάνσεις που έγιναν από τα Ευρωπαϊκά όργανα, αλλά και την κινητικότητα που σημειώνεται σε διεθνές επίπεδο, γίνεται πλέον ορατή μια νέα αντίληψη που έχει αρχίσει να επικρατεί εδώ και αρκετά χρόνια και αφορά άμεσα και την ύπαρξη των βιβλιοθηκών. Οι βιβλιοθήκες, όπως και κάθε άλλη δημόσια υπηρεσία, αποτελούν υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών. Με δεδομένες τις οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες που επικρατούν στην εποχή μας, έχει δημιουργηθεί μια άποψη σύμφωνα με την οποία ο,τιδήποτε κοστίζει, πολύ δε περισσότερο όταν ανήκει στο δημόσιο τομέα, αφού χρηματοδοτείται με τα χρήματα των φορολογουμένων, πρέπει συνεχώς να είναι σε θέση να αποδεικνύει τη χρησιμότητά του.

Όλα αυτά είναι ζητήματα που έμμεσα ή άμεσα σχετίζονται με τη θεωρία του Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας. Θα ήταν φυσικά ουτοπία να περιμέναμε να υπάρχει καθολική συμφωνία με όσα προτείνει η θεωρία αυτή. Άλλωστε ένα από τα σημαντικότερα σημεία της βιβλιογραφίας περί ποιότητας των υπηρεσιών, είναι η ίδια η ορολογία που χρησιμοποιεί. Ειδικότερα το πρώτο που επισημαίνεται, αλλά και προκαλεί και τις περισσότερες αντιδράσεις, είναι η αντικατάσταση της λέξης «χρήστης» ή «αναγνώστης» με τη λέξη «πελάτης». Υποστηρίζεται πως αφού θεωρείται πως αυτοί είναι που δικαιολογούν

την ύπαρξη της βιβλιοθήκης, τότε πρέπει να τους βλέπουμε σαν πελάτες (Quinn, 1997, p. 359). Τελικά φαίνεται πως από εδώ ξεκινούν όλα όσα αφορούν τις αμφισβητήσεις και τις αντιρρήσεις που ορθώνονται σ' αυτήν την θεωρία. Άλλωστε το ζήτημα του εννοιολογικού και λειτουργικού ορισμού που δίνει κάθε σύστημα στους όρους που χρησιμοποιεί, είναι από τα βασικότερα σε κάθε θεωρία.

Παρόλο όμως που δεν συμφωνούν όλοι με τους τρόπους και τις ιδέες της θεωρίας αυτής, παραμένει ένας τρόπος οργάνωσης της διοίκησης που μελετάται με αυξανόμενο ενδιαφέρον, καθώς οι βιβλιοθήκες και οι χρήστες τους δίνουν όλο και μεγαλύτερη έμφαση στην ποιότητα. Ο τρόπος και τα μέσα που θα χρησιμοποιήσουμε, εξαρτώνται από εμάς και τη φιλοσοφία μας. Κανείς δεν μας αναγκάζει να υιοθετήσουμε τρόπους και μεθόδους που αμφισβητούμε, όμως είναι αναγκαίο να γνωρίζουμε τί υπάρχει, να το μελετάμε, να το κρίνουμε, αν θέλουμε να το απορρίπτουμε ή να κρατάμε απ' αυτό ό,τι καλύτερο μπορεί να μας δώσει.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Abbott, Christine. *Performing measurement in library and information services*. London: ASLIB, 1994.

Blixrud, Julia C. "Issues in research library measurement". *ARL*, (Apr. 1998), 1-2.
Brophy, Peter & Kate Coulling. *Quality management for information and library managers*. Hampshire, England: Aslib, Gower, 1997.

Coleman, Vicki, Yi (Daniel) Xiao, Linda Bair and Bill Chollett. "Toward a TQM paradigm: using SERVQUAL to measure library service quality", *College & Research Libraries*, vol. 58, no. 3 (May 1997), 237-251.

Cullen, Romena J. and Philip J. Calvert. "Stakeholders perceptions of university library effectiveness". *Journal of Academic Librarianship*, vol. 21, no. 6 (Nov. 1995), 439-448.

Dougherty, Richard M. "Getting a grip on change". *American Libraries*, vol. 28, no. 7 (Aug. 1997), 40-42.

Dow, Ronald F. "Using assessment criteria to determine library quality". *Journal of Academic Librarianship*, vol. 24, no. 4 (July 1988), 277-281.

Feigenbaum, Armand V. *Total quality control*, 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 1983.

Harrington, H. James and Dwayne D. Mathers. *ISO and beyond: from compliance to performance improvement*. New York: McGraw-Hill, 1997.

Hernon, Peter. "Editorial: service quality and outcome measures". *Journal of Academic Librarianship*, vol. 23, no. 1 (Jan. 1997), 1-2.

Hernon, Peter and Ellen Altman. *Service quality in academic libraries: information management, policy and services*. Ablex, 1995.

Hernon, Peter and Philip J. Calvert. "Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand". *Journal of Academic Librarianship*, vol. 22, no. 5 (Sep. 1996), 387-391.

Jurow, Susan and Susan B. Barnard (eds.) *Integrating Total Quality Management in a library setting*. New York: The Howorth Press, 1993.

Kyrillidou, Martha. "An overview of performance measures in higher education and libraries". *ARL*, (Apr. 1998), 3-7

Kyrillidou, Martha and William Crowe. "In search of new measures". *ARL*, (Apr. 1998), 8-10.

Mackey, Terry and Kitty Mackey. "Think quality: the Deming approach does work in libraries". *Library Journal*, vol. 117, no. 9 (May 1992), 57-61.

Nitecki, Danuta A. "Changing the concept and measures of service quality in academic libraries". *Journal of Academic Librarianship*, vol. 22, no. 3 (May 1996), 181-190.

Pritchard, Sarah M. "Determining quality in academic libraries". *Library Trends*. Vol. 44, no. 3 (Win. 1996), 572-594.

Quinn, Brian. "Adapting service quality concepts to academic libraries". *Journal of Academic Librarianship*, vol. 23, no. 5 (Sep. 1997), 359-369.

Riggs, Donald E. "TQM: quality improvement in new clothes". *College & Research Libraries*, vol. 53, no. 6 (Nov. 1992), 481-483.

Riggs, Donald E. "Let us stop apologizing for qualitative research". *College & Research Libraries*, vol. 59, no. 5 (Sep. 1998), 404.

Σπανός, Α. *Ολική ποιότητα*. Αθήνα: Γαλαίος, 1993.

Usherwood, Bob. "Μάνατζμεντ ποιότητας και υπηρεσίες της βιβλιοθήκης". Από το: *Βιβλιοθηκονομική εκπαίδευση και μάνατζμεντ βιβλιοθηκών: νέες τάσεις*. Θεσσαλονίκη: Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας ΤΕΙΘ, 1995, σσ. 67-87.

White, Gary W. and Daniel C. Mack. "ISO 9000 Quality Standards: new directions in quality control". *Journal of Business & Finance Librarianship*, vol. 2, no. 1, (1966) 3-14.

Williamson, Vicki and F. C. A. Exon. "The quality movement in Australian university libraries". *Library Trends*, vol. 44, no. 3 (Win. 1996), 525-544.

Zeithaml, Valerie, A. Parasuraman and L Berry. *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press, 1990.