

# ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Π. Α. Κωσταγιόλας

## 1. Εισαγωγή

Η διοίκηση ποιότητας αποτελεί ένα σύγχρονο τρόπο οργάνωσης και διοίκησης υπηρεσιών πληροφόρησης. Στο σημερινό ραγδαία μεταβαλλόμενο περιβάλλον, η κοινωνία και η οικονομία εξαρτώνται ολοένα και περισσότερο από την πληροφόρηση (Μπώκος, 2001: σελ. 469-515). Οι διοικητικές πρακτικές για την ποιότητα διαμορφώθηκαν κατά την διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών, λόγω του αυξανόμενου διεθνούς ανταγωνισμού και της μετάβασης των οικονομιών των αναπτυγμένων χωρών από οικονομίες των παραγωγών, βασισμένες στις συναλλαγές (*transaction-based economies*), σε οικονομίες των πελατών, βασισμένες στις σχέσεις με τους πελάτες (*relationship-based economies*) (Alshawi et al, 2003). Οι προαναφερθείσες διαπιστώσεις επηρεάζουν σημαντικά τον τρόπο άσκησης αποτελεσματικής διοίκησης σε μια βιβλιοθήκη-υπηρεσία πληροφόρησης. Οι έννοιες της ποιότητας και της πληροφόρησης συναντώνται στην νέα αυτή πραγματικότητα, που επιδρά στον τρόπο άσκησης των λειτουργιών οργάνωσης και διοίκησης.

Οι ραγδαίες εξελίξεις στις τεχνολογίες της πληροφορίας (Μπώκος, 2002: σελ. 79-180) και ο ανταγωνισμός αποτελούν τους κυρίαρχους λόγους, που ωθούν σε αλλαγές το επιχειρησιακό περιβάλλον των βιβλιοθηκών (Singh, 2003; Sierpe, 2004; Sommers, 2005). Οι τεχνολογίες της πληροφόρησης και το διαδίκτυο καθώς και η συνολική αύξηση των σχετικών επενδύσεων, διαμορφώνουν νέους όρους στην σχέση των βιβλιοθηκών με τους χρήστες. Ο ανταγωνισμός μεταξύ των παραγωγών υπηρεσιών πληροφόρησης δεν αφορά αποκλειστικά στον ιδιωτικό τομέα αλλά λαμβάνει σταδιακά ευρύτερη μορφή, όπως (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004): α) μεταξύ των παραγωγών εντός του δημοσίου τομέα της οικονομίας (*βιβλιοθήκες που εντάσσονται σε Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, ή που αποτελούν οι ίδιες ΝΠΔΔ*) και β) μεταξύ των παραγωγών υπηρεσιών πληροφόρησης του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα. Η ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί κυρίαρχη έννοια στο σύγχρονο, διεθνοποιημένο και ανταγωνιστικό περιβάλλον των βιβλιοθηκών-υπηρεσιών πληροφόρησης.

Η βιβλιογραφία (Ward, 2000; Ward, 2003) για την διοίκηση βιβλιοθη-

κών-υπηρεσιών πληροφόρησης (*Library and Information Management*), επικεντρώνεται α) στη χρήση των τεχνολογιών πληροφόρησης και του διαδικτύου για την παραγωγή και παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης, β) σε θέματα αποδοτικότητας, γ) σε θέματα ανάπτυξης επιχειρησιακών σχεδιασμών και στρατηγικής (*Johnson, 1994*), δ) σε ζητήματα συγκρότησης συμπράξεων και συνεργασιών (*Τσιμπόγλου, 2005*) μεταξύ βιβλιοθηκών, ε) στην ανάλυση της εργασίας (*Κατσιρίκου, 2003: σελ. 163-216*) και την ηγεσία, και στ) στη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού. Σταδιακά, το ενδιαφέρον προωθείται σε ερευνητικά ζητήματα, όπως αυτά της διοίκησης ποιότητας και των μετρήσεων της ποιότητας, της διερεύνησης των προσδοκιών των χρηστών, του προσδιορισμού της οικονομικής αξίας των υπηρεσιών, που παρέχει η βιβλιοθήκη (*Sierpe, 2004*) κ.ά.

Η ποιότητα μπορεί να γίνει αντιληπτή ως μια θεωρητική προσέγγιση, η οποία έχει στον πυρήνα της τον άνθρωπο, είτε ως χρήστη των υπηρεσιών, είτε ως τον βασικό συντελεστή παραγωγής. Σε αυτό το πλαίσιο επιδρά διττά η «ανθρώπινη ενέργεια», η οποία εμπεριέχεται σε κάθε έκφραση της διοικητικής λειτουργίας. Η ποιότητα στις υπηρεσίες πληροφόρησης εμπεριέχει ζητήματα όπως α) τον εννοιολογικό προσδιορισμό της ποιότητας για τις υπηρεσίες πληροφόρησης, β) τα πρότυπα και τα συστήματα ποιότητας που αφορούν στον σχεδιασμό, στην παραγωγή και στην παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης, και γ) τις μετρήσεις αναφορικά με το επίπεδο ικανοποίησης αναγκών αλλά και το επίπεδο κάλυψης των προσδοκιών των χρηστών. Στο άρθρο αρχικά συγκροτείται το θεωρητικό υπόβαθρο σύμφωνα με τα ακόλουθα: α) τη σύνδεση εννοιών ποιότητας και πληροφόρησης, β) το διττά υβριδικό επιχειρησιακό περιβάλλον των υπηρεσιών πληροφόρησης και γ) την έννοια της ολικής υπηρεσίας πληροφόρησης. Στην συνέχεια, διερευνώνται πτυχές της ποιότητας στις βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης, στο τρίπτυχο προσεγγίσεων: α) πρότυπα και συστήματα διοίκησης της ποιότητας, β) προσδοκίες των χρηστών και γ) μεθόδους μετρήσεων της ποιότητας των υπηρεσιών.

## 2. Ποιότητα και πληροφόρηση: δύο αλληλένδετες έννοιες

Στο πλαίσιο της προσέγγισής μας, οι έννοιες ποιότητα και πληροφόρηση συνδέονται διπλά: α) μεθοδολογικές προσεγγίσεις για την διοίκηση της ποιότητας στις υπηρεσίες πληροφόρησης, και β) μεθοδολογικές προσεγγίσεις υποστήριξης της διοίκησης της ποιότητας, σε οργανισμούς και επιχειρήσεις, με την παροχή υπηρεσιών (*Kostagiolas, 2006*). Η αναζήτηση της ποιότητας στον τομέα των υπηρεσιών αποτελεί προτεραιότητα στην νέα οικονομία (*Elsner, 2004*). Σε αυτή την διαπίστωση συνηγορεί και η ολοένα ενδυναμω-

μένη θέση του χρήστη στον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης υπηρεσιών πληροφόρησης, με αποτέλεσμα την κατάργηση της μονοπωλιακής θέσης πολλών βιβλιοθηκών-υπηρεσιών πληροφόρησης και την ανάδειξη επιχειρησιακών στρατηγικών συνέργιας για την εξασφάλιση της βιωσιμότητάς τους. Ο αριθμός των βιβλιοθηκών, που λειτουργούν σε αυτό το περιβάλλον, έχει πλέον αυξηθεί, γεγονός που έχει οξύνει τον ανταγωνισμό και διαμορφώνει νέους όρους στην αγορά (*Kanji, 1996*). Το πρότυπο ενός ενιαίου οργανισμού παραγωγής υπηρεσιών πληροφόρησης (*για παράδειγμα, βιβλιοθήκης*) που παράγει το σύνολο της υπηρεσίας, αντικαταστάθηκε (ή τείνει να αντικατασταθεί) από το μοντέλο της παραγωγής μέσω ενός δικτύου οργανισμών, οι οποίοι συντονίζονται από μία ρυθμιστική αρχή (*Whitlatch, 2003*). Αυτή η νέα μορφή παραγωγής και οργάνωσης αναμένεται να ευνοήσει την ανάπτυξη συστημάτων διοίκησης της ποιότητας.

Η ποιότητα διαχρονικά έχει ορισθεί με πολλούς διαφορετικούς τρόπους (*Reeves & Bednar, 1994*). Αποτελεί έννοια σύνθετη και υποκειμενική, η οποία παρακολουθεί τις εξελίξεις στην οικονομία και στην κοινωνία ενσωματώνοντας, τη δεδομένη χρονική στιγμή, τις πραγματικές (*εκφρασμένες & συνεπαγόμενες*) ανάγκες των εμπλεκόμενων μερών καθώς και οικονομικούς-κοινωνικούς-αξιακούς προβληματισμούς. Οι υπηρεσίες πληροφόρησης διαμορφώνονται από το τρίπτυχο (*Μπάνου, 2006*) α) στρατηγικές, πολιτικές κατευθύνσεις και επενδύσεις στο πλαίσιο της «Κοινωνίας της Πληροφορίας», β) οργανισμοί παραγωγής υπηρεσιών πληροφόρησης (*βιβλιοθήκες, αρχεία, κέντρα τεκμηρίωσης κ.ά.*) και γ) εκδοτική βιομηχανία.

Η επιστήμη της πληροφόρησης αφορά στον συστηματικό τρόπο μελέτης της λογικής, της μεθοδολογίας, των στόχων, των εργαλείων και των υπηρεσιών μιας οργανωμένης παρέμβασης στα θέματα παραγωγής, αξιολόγησης, διακίνησης, διαχείρισης και διάθεσης της πληροφόρησης, με στόχο την ανάπτυξη τεχνολογικών υποδομών αποτελεσματικής πρόσβασης και επιχειρησιακής εκμετάλλευσής της (*Μπώκος, 2001: σελ. 1-17*). Οι έννοιες πληροφόρηση και πληροφορία διακρίνονται εννοιολογικά (*Μπώκος, 2002: σελ. 15-23*). Η πρώτη έχει ευρύτερο περιεχόμενο και συνδέεται άμεσα με τις υπηρεσίες πληροφόρησης, ενώ η δεύτερη (*πληροφορία*) ενσωματώνει δεδομένα, στα οποία έχει αποδοθεί συγκεκριμένο νόημα, ενδεχομένως χρήσιμο (*Ackoff, 1989*). Η παραγωγή και παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης εξαρτάται από την ποιότητα των δεδομένων και των πληροφοριών. Σε αντιστοιχία με τη σχέση δεδομένων-πληροφορίας, στη σχέση πληροφορίας-γνώσης<sup>1</sup> (*Μπώκος, 2002: σελ. 26*) ισχύει ότι η ποιότητα της πληροφο-

1. Ορίζεται από τον Ackoff (*Ackoff, 1989*) ως «...η κατάλληλη συλλογή πληροφοριών, έτσι ώστε να μπορεί κανείς να την εκμεταλλευτεί στη λήψη αποφάσεων...»

ρίας (*information quality*) αποτελεί αναγκαία αλλά όχι ικανή συνθήκη για τη διασφάλιση της ποιότητας της γνώσης (*quality of knowledge*).

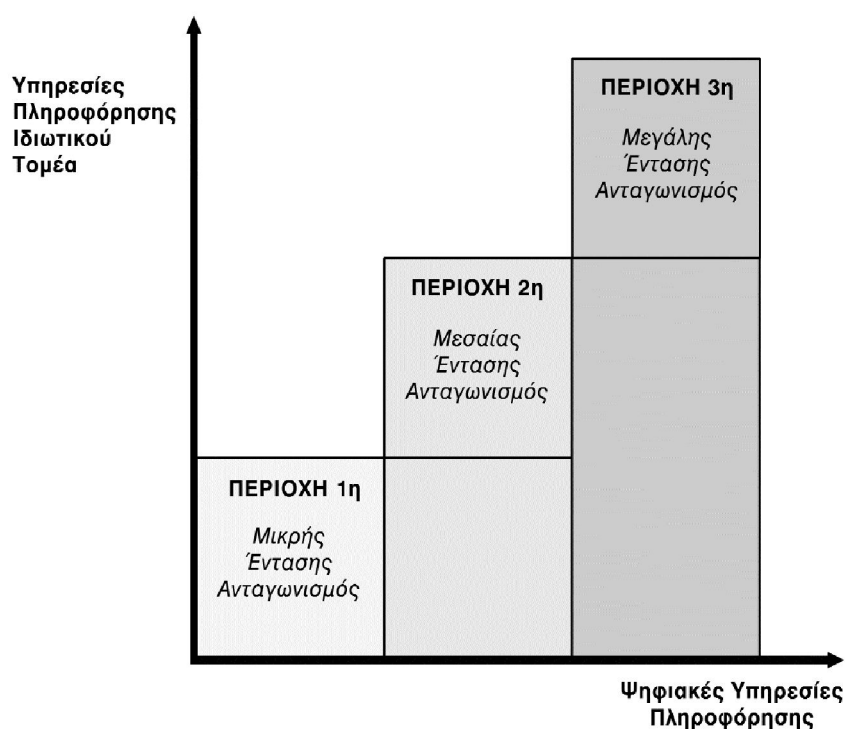
Η ποιότητα των υπηρεσιών πληροφόρησης εμπεριέχει τα παραπάνω (*ποιότητα, δεδομένων, ποιότητα πληροφοριών κ.ά.*) ως αναγκαίες αλλά όχι και ικανές συνθήκες. Η ποιότητα των υπηρεσιών πληροφόρησης αποτελεί έννοια σύνθετη, που αφορά στο σύνολο των χαρακτηριστικών της ολικής υπηρεσίας, και έχει την ικανότητα να καλύπτει τις προσδοκίες των χρηστών και να ικανοποιεί πραγματικές (*εκφρασμένες και συνεπαγόμενες*) ανάγκες τους (Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004). Στην βιβλιογραφία για την ποιότητα και το μάρκετινγκ (Athanasopoulos et al, 2001; Robledo, 2001; Grigoroudis & Siskos, 2002), οι συγγραφείς συμφωνούν ότι η καταναλωτική αφοσίωση, η ικανοποίηση και η κάλυψη των προσδοκιών του χρήστη αποτελούν θεμελιώδη ζητήματα για την βιωσιμότητα οποιουδήποτε οργανισμού (Kandampully, 1997). Οι οργανισμοί παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, ιδιωτικοί και δημόσιοι, δεν αποτελούν εξαίρεση. Η πιθανή επαναλαμβανόμενη διάψευση των προσδοκιών των χρηστών συμβάλει τελικά στην μερική ή ολική «απαξίωση» από τους χρήστες των υπηρεσιών, γεγονός που συνεπάγεται την ουσιαστική (*ίσως τελεσίδικη*) υποβάθμιση κάποιων παραγωγών υπηρεσιών πληροφόρησης στην νέα οικονομία.

### 3. Το διττά υβριδικό επιχειρησιακό περιβάλλον των υπηρεσιών πληροφόρησης

Οι βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης διαχειρίζονται την συλλογική μνήμη της ανθρωπότητας. Η τυπολογία για τις βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης (Μπώκος, 2002: σελ. 246-256) εμπεριέχει την υβριδική βιβλιοθήκη και στην βιβλιογραφία γίνονται αναφορές, που αναλύουν ιδιαίτερότητες στην οργάνωση και διοίκηση (Jackson 2001; Pugh Lyndon, 2004). Ο όρος υβριδική βιβλιοθήκη αφορά στην μορφή, που τείνουν να λάβουν όλες οι μέχρι σήμερα συμβατικές βιβλιοθήκες με προσκτήσεις ψηφιακού υλικού ή/και ηλεκτρονικές συνδρομές (Brophy, 2002), τόσο σε βάσεις δεδομένων, όσο και μέσα από ψηφιοποίηση του ίδιου του υλικού της βιβλιοθήκης. Στο παραπάνω πλαίσιο, δεν υφίσταται μια βέλτιστη διοικητική προσέγγιση για τις υπηρεσίες πληροφόρησης. Οι νέες τεχνολογίες στις τηλεπικοινωνίες και την πληροφορική ανοίγουν δρόμους πολυκεντρικής και πολυμορφικής διαχείρισης τεκμηρίων, αλλά από μόνες τους δεν εξηγούν το οικονομικοκοινωνικό περιβάλλον.

Ο διττά υβριδικός χαρακτήρας, που εισάγεται εδώ, δεν αφορά τόσο στο περιεχόμενο της βιβλιοθήκης αλλά περισσότερο στο επιχειρησιακό περι-

βάλλον, στο οποίο εκείνη (βιβλιοθήκη-υπηρεσία πληροφόρησης) ως σύστημα εντάσσεται. Κατά συνέπεια, στόχος είναι να παρέχεται η δυνατότητα διερεύνησης μέσα από την κατηγοριοποίηση και εξέταση του μεταβαλλόμενου επιχειρησιακού περιβάλλοντος, διακριτά για κάθε μια από τις υπηρεσίες πληροφόρησης (αρχεία, βιβλιοθήκες, κέντρα τεκμηρίωσης κ.ά.), σύμφωνα με τους ακόλουθους άξονες (Κωσταγιόλας, 2005): α) ιδιωτικό ή δημόσιο αγαθό (ή/και συνύπαρξη ιδιωτικού και δημοσίου αγαθού στην παραγωγή ή/και παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης, *merit good*), και β) ψηφιακή ή συμβατική μορφή (ή/και συνύπαρξη συμβατικών και ψηφιακών συλλογών).



Σχήμα 1. Κατηγοριοποίηση έντασης του ανταγωνισμού στο πλαίσιο του διττά υβριδικού επιχειρησιακού περιβάλλοντος των βιβλιοθηκών-υπηρεσιών πληροφόρησης.

Η εποχή μας χαρακτηρίζεται από την αυξανόμενη σύνδεση της κοινωνικής, οικονομικής και πολιτιστικής ζωής με την πληροφόρηση. Στο Σχήμα 1, παρουσιάζονται α) η σχέση μεταξύ των δύο βασικών αξόνων, που διαμορφώνουν το διττά υβριδικό επιχειρησιακό περιβάλλον στις υπηρεσίες πληροφόρησης και β) η κατηγοριοποίηση της έντασης του ανταγωνισμού. Σε αυτό το πλαίσιο, μπορούν να τεθούν παράμετροι, όπως ότι το

συμβατικό επιχειρησιακό περιβάλλον αφορά περισσότερο στον δημόσιο τομέα των υπηρεσιών πληροφόρησης και λειτουργεί σε αγορές χαμηλής έντασης ως προς τον ανταγωνισμό, ενώ αντίθετα, το υβριδικό ή ψηφιακό περιβάλλον παραγωγής και παροχής υπηρεσιών αφορά περισσότερο στον ιδιωτικό τομέα όπως υφίσταται σε διεθνείς και έντονα ανταγωνιστικές αγορές. Η δεύτερη περιοχή στο κέντρο του Σχήματος 1 αφορά στην πλειονότητα των βιβλιοθηκών-υπηρεσιών πληροφόρησης. Οι λειτουργίες οργάνωσης και διοίκησης οφείλουν να «αντιλαμβάνονται» σε συστημικό πλαίσιο, το περιβάλλον και τον ανταγωνισμό (Kinnell, 1995; Rowely, 2005), στον οποίο οι υπηρεσίες πληροφόρησης κάθε φορά υφίστανται.

Η σύνθεση των χρηστών των βιβλιοθηκών-υπηρεσιών πληροφόρησης αλλάζει ως προς τις ανάγκες της και τις προσδοκίες, αυξάνεται με νέες ομάδες φυσικών ή νομικών προσώπων και διευρύνεται εντός των υαρχόντων ομάδων προσελκύοντας όλο και περισσότερους από τους δυνητικούς χρήστες. Η κατανόηση της ανταγωνιστικής και αποδοτικής οργάνωσης και διοίκησης της σύγχρονης βιβλιοθήκης-υπηρεσίας πληροφόρησης αποτελεί βασικό παράγοντα για τη διατήρηση και επέκταση της ζήτησης υπηρεσιών στο δυναμικό περιβάλλον των αγορών και της επιχειρηματικότητας. Η αγορά στις υπηρεσίες πληροφόρησης θεωρείται ως «αγορά του ανστηρού και απαιτητικού χρήστη», ενώ η οργάνωση και η διοίκηση οφείλει να προσανατολίζει τις υπηρεσίες πληροφόρησης στο χρήστη. Δηλαδή, υφίσταται η άποψη ότι όσο αυξάνεται ο ανταγωνισμός τόσο αυξάνεται η ανάγκη για διοίκηση της ποιότητας στις βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης.

Η δημιουργία ενός συστήματος διατίμησης μέσω του οποίου ο χρήστης (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) θα αναλάβει μέρος του κόστους για την παραγωγή της υπηρεσίας μετακυλύει ποσοστό του κόστους των δημοσίων επενδύσεων προς τον ιδιωτικό τομέα, ενώ ταυτόχρονα αντιμετωπίζει το πρόβλημα της χρηματοδότησης των έργων υποδομής για την ανάπτυξη υπηρεσιών πληροφόρησης. Οι υπηρεσίες πληροφόρησης στο πλαίσιο της νέας οικονομίας συχνά ορίζονται ως ιδιότυπο (*merit good*) αγαθό, που αποτελεί βασική συνιστώσα της λειτουργίας επιχειρήσεων και οργανισμών (Κωσταγιόλας, 2005). Οι παραπάνω διαπιστώσεις δείχνουν ότι η συζήτηση για τη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα στην παραγωγή υπηρεσιών βιβλιοθήκης δεν πρέπει να διεξάγεται συναισθηματικά ή δογματικά (Κωσταγιόλας, 2005). Ενώ είναι βέβαια δυνατό να ιδιωτικοποιηθεί πλήρως μια δημόσια βιβλιοθήκη, συμπεριλαμβανομένων των τίτλων υποδομής, μια τόσο μεγάλης κλίμακας ιδιωτικοποίηση είναι δυνατή μόνο κατ' εξαίρεση. Αυτό που αντίθετα αναμένεται να συμβεί σε έναν αριθμό βιβλιοθηκών, είναι να διατεθούν προς τον ιδιωτικό τομέα οι δυνατότητες παραγωγής υπη-

ρεσιών διαχείρισης της πληροφόρησης σε μεμονωμένες υπηρεσίες τους. Είναι γεγονός ότι υπάρχουν πολλές μορφές αξιοποίησης του ιδιωτικού τομέα και οι εμπειρίες των διαφόρων χωρών στην ιδιωτικοποίηση υπηρεσιών πληροφόρησης πρέπει να γίνουν αντικείμενο μελέτης. Για παράδειγμα, η Ευρωπαϊκή Ένωση ενισχύει τις συνεργασίες, που οδηγούν σε διευρυμένους υπερεθνικούς πολυκεντρικούς οργανισμούς παραγωγής και παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης, στο πλαίσιο της πολιτισμικής ενοποίησης και της συνδιαχείρισης της πληροφορίας (Parker et al, 2001) (π.χ. *Κοινωνική Προτοβουλία Culture, 2000, 4<sup>ο</sup> & 5<sup>ο</sup> Προγράμματα Πλαίσιο*).

Στον πυρήνα του προαναφερθέντος ερωτήματος εντοπίζεται ένα ακόμα επιστημονικό πρόβλημα, το οποίο αφορά στην μέτρηση της αξίας της βιβλιοθήκης-υπηρεσίας πληροφόρησης (Eustace, 2003) στην νέα οικονομία. Η προσανατολισμένη στο κόστος παραδοσιακή προσέγγιση απέχει από την παγιωμένη στον χώρο αυτό κουλτούρα, που θέλει την βιβλιοθήκη-υπηρεσία πληροφόρησης να παρέχει υπηρεσίες, που είναι προσανατολισμένες στην οικονομική αξία (*economic value*). Με τον όρο «οικονομική αξία» εννοούμε το συνολικό μετρήσιμο όφελος, που οι υπηρεσίες πληροφόρησης δημιουργούν σε άλλες οικονομικές οντότητες (Abels et al, 2002). Προσεγγίσεις, που συμπεριλαμβάνουν οικονομικές πτυχές για την τεκμηρίωση του οφέλους της ανάπτυξης υπηρεσιών πληροφόρησης, αφορούν στις σχέσεις κόστους–αποτελεσματικότητας και κόστους–οφέλους (Whitehall, 1995). Οι βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης έχουν αναμφίβολα σημαντικό ρόλο και προσορισμό και αλληλεπιδρούν με το διοικητικό–οικονομικό περιβάλλον, στο οποίο κάθε φορά εντάσσονται (Abels et al, 2002; Dalrymple, 2003). Οι σύγχρονες βιβλιοθήκες χρειάζονται μια φιλοσοφία ηγεσίας (Perpetua, 2004) σχεδιασμένη έτσι, ώστε να μεγιστοποιεί τη συμβολή των ανθρώπων (*empowerment*), επικεντρώνοντας τις δραστηριότητες σε θέματα που αφορούν στην ποιότητα, στην οργανωσιακή ευελιξία, στον επιχειρησιακό σχεδιασμό και στη διαχείριση των αλλαγών (Pors & Johansen, 2003). Η παλαιά συνταγή διοίκησης και οργάνωσης αποτελεί σίγουρο δρόμο για την οικονομική συρρίκνωση κάποιων βιβλιοθηκών (Spies, 2000), ενώ απαιτείται αποτελεσματική διοίκηση για να αντεπεξέλθουν οι βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης στην έλλειψη οικονομικών πόρων (Parker et al, 2001).

#### 4. Η έννοια της ολικής υπηρεσίας πληροφόρησης

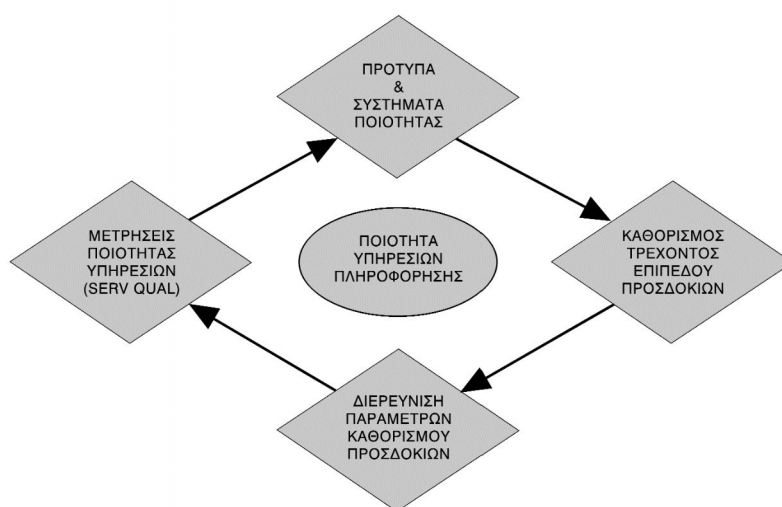
Οι υπηρεσίες πληροφόρησης έχουν ιδιαιτερότητες και είναι σύνθετες ως προς τον σχεδιασμό, την παραγωγή και την παροχή τους (Μπόκος 2002: σελ. 244-246). Η προσέγγιση στον σχεδιασμό τους ως ολικά προϊόντα-υπηρεσίες διευκολύνει την μελέτη αποδοτικότητας των συντελεστών παραγωγής και την αξιολόγηση της ποιότητάς τους. Κατά συνέπεια, ανάλο-

για με το στάδιο παραγωγής ή/και τον τρόπο παροχής, μπορεί να γίνει διάκριση του γενικευμένου όρου προϊόν-υπηρεσία σε δύο σχετικές κατηγορίες: α) στο ολικό προϊόν-υπηρεσία και β) στο ενδιάμεσο προϊόν-υπηρεσία. Στον όρο ολικό προϊόν-υπηρεσία περιλαμβάνονται το σύνολο των διεργασιών και υποπροϊόντων (*ενδιάμεσων υπηρεσιών*), που συγκροτούν μια υπηρεσία (π.χ. δανεισμός τεκμηρίων), είτε κάποια από αυτά αφορούν σε δική της παραγωγή, είτε όχι (*παραγωγή ενδιάμεσων υπηρεσιών από τρίτους*). Συχνά παραβλέπεται ότι υπάρχουν διάφοροι βαθμοί συμμετοχής μιας βιβλιοθήκης-υπηρεσίας πληροφόρησης στο ολικό ή το ενδιάμεσο προϊόν τρίτων, ενώ αντίστροφα ο παραγωγός υπηρεσιών μπορεί να βασίζεται σε συνεργασίες, συμπράξεις με συμμετοχή του δημόσιου ή/και του ιδιωτικού τομέα, καθώς και στην διαμόρφωση των δικών του ολικών υπηρεσιών.

Σχετικά με το ρόλο του δημόσιου τομέα, οι διάφορες φιλοσοφίες διοικητικών συστημάτων προϋποθέτουν διαφορετικό βαθμό κρατικής παρέμβασης στη χρηματοδότηση και εκτέλεση έργων παραγωγής και παροχής υπηρεσιών, στην οργάνωσή τους και στη διαχείριση των δραστηριοτήτων αξιολόγησης. Η ιδιωτικοποίηση τελικά παρέχει σημαντικές δυνατότητες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας στην παραγωγή υπηρεσιών, αλλά αντιμετωπίζει επίσης πρακτικές δυσκολίες, που δεν ξεπερνιούνται εύκολα. Η αξιολόγηση μπορεί να αποτελέσει: α) μια ρεαλιστική προσέγγιση στην διαχρονική οριοθέτηση της συμμετοχής του ιδιωτικού τομέα, είτε ως χρήστη του διοικητικού συστήματος, είτε ως παραγωγού ενδιάμεσων υπηρεσιών, ο οποίος λαμβάνει υπόψη τις τοπικές και περιφερειακές απαιτήσεις και συνθήκες και β) μια μέθοδο μετρήσεων για την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η πληροφόρηση, από την άλλη πλευρά, συνδέεται με μεθόδους αξιολόγησης στον δημόσιο τομέα : α) παραγωγή υπηρεσιών πληροφόρησης, που να υποστηρίζουν δράσεις αξιολόγησης των υπηρεσιών και β) αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο γίνεται αντιληπτή η πληροφόρηση. Οι υπηρεσίες πληροφόρησης παρέχονται σε ένα συν-εργασιακά ανταγωνιστικό (*co-competition*) περιβάλλον παραγωγών ενδιάμεσων και τελικών υπηρεσιών. Η πληροφόρηση και η διοίκηση συναντώνται στην νέα αυτή πραγματικότητα, που επηρεάζει την καθημερινότητα και την παραγωγή ή παροχή προϊόντων και υπηρεσιών.





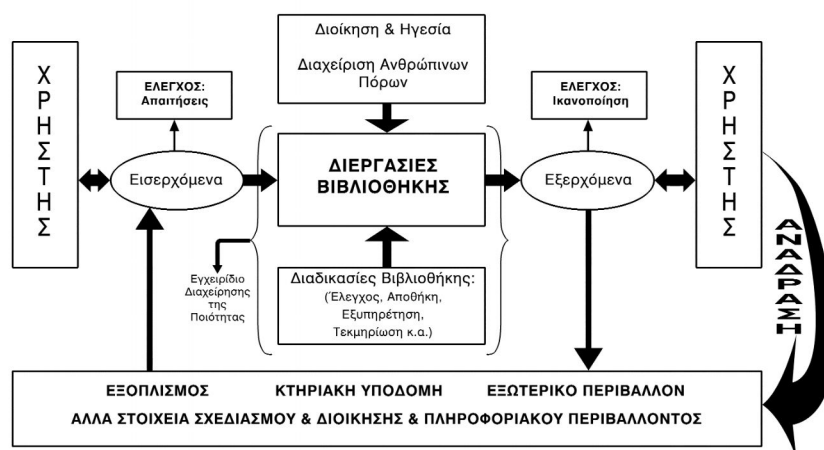
Σχήμα 2. Πτυχές διοίκησης της ποιότητας στις βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης.

### 5. Ποιότητα στις βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης

Η ποιότητα αποτελεί πολύπλοκο φαινόμενο, που περιλαμβάνει σύνθετες διεργασίες, όπως οι υπό εξέταση διαστάσεις της ποιότητας στις υπηρεσίες πληροφόρησης, το επίπεδο των αντιλαμβανόμενων προσδοκιών των χρηστών, η αποδοτικότητα<sup>2</sup> βιβλιοθηκών, κ.ά. Στον διεθνή χώρο, έχουν αναπτυχθεί συστήματα για την μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών, τα οποία έχουν τροποποιηθεί κατά περίπτωση και υιοθετηθεί από μεγάλους οργανισμούς. Η μεθοδολογία, που χρησιμοποιείται για τις μετρήσεις και η συστηματικότητα διαφέρουν σύμφωνα με τους παρακάτω δύο βασικούς άξονες (Speller & Ghobadian, 1993; Teas, 1993; Zeithaml, 1998; Robinson, 1999; Robledo, 2001): α) φύση και ιδιοσυστασία της παρεχόμενης υπηρεσίας και β) δημόσιος ή ιδιωτικός τομέας. Οι βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης μπορούν να αναπτύξουν ένα πλέγμα δράσεων στο πλαίσιο ενός ιδιότυπου μάρκετινγκ (Κωσταγιόλας, 2005), που θα βασίζεται, πέρα από τη μέτρηση της ικανοποίησης του χρήστη, στην κάλυψη των προσδοκιών του. Στο Σχήμα 3 παρουσιάζεται μια σύνθεση των προαναφερθέντων σημαντικών πτυχών για την διοίκηση της ποιότητας των υπηρεσιών πληροφόρησης: α) πρότυπα και συστήματα διοίκησης της ποιότητας, β)

2. Association of Research Libraries (ARL) «New Measures» L Programme. Διαθέσιμο στο web, URL: <http://www.arl.org/stats/newmeas/newmeas.html>. & EQUINOX. Library Performance Measurement and Quality Management System. Διαθέσιμο στο web, URL: <http://equinox.dcu.ie/>.

επίπεδο προσδοκιών και παράγοντες, που διαμορφώνουν τις προσδοκίες, και γ) μετρήσεις της ποιότητας των υπηρεσιών (SERVQUAL).



Σχήμα 3. Μοντέλο Διεργασιοκεντρικής Διοίκησης Ποιότητας σε μια βιβλιοθήκη-υπηρεσία πληροφόρησης (πηγή: Χλωμούδης & Κωσταγιόλας, 2004).

### 5.1. Πρότυπα & συστήματα ποιότητας για τις βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης

Η ποιότητα μετράται, ελέγχεται, διασφαλίζεται, διαχειρίζεται και διοικείται. Γεγονός αποτελεί, ωστόσο, ότι όσο ωριμάζει η οργανωτική κουλτούρα για την ποιότητα σε μια βιβλιοθήκη, τόσο μετατοπίζονται οι ενέργειες από τον έλεγχο στην πρόληψη και στο σχεδιασμό για την ποιότητα. Η οργάνωση και η διαχείριση της ποιότητας εμπεριέχει στοιχεία, μεθοδολογίες και πρακτικές για το σύνολο των δραστηριοτήτων, που αφορούν στην εφοδιαστική αλυσίδα και στη δραστηριότητα παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης και της επικοινωνίας της βιβλιοθήκης με τους χρήστες. Τα πρότυπα και τα συστήματα διοίκησης ποιότητας για τις βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης (Compare & Johansen, 1994; Pao-Nuan 2000; Bhuiyan & Alam, 2005; Rowley, 2005) ακολουθούν μια διεργασιοκεντρική προσέγγιση, όπως αυτή που περιγράφεται παρακάτω.

Το πλαίσιο διεργασιοκεντρικής οργάνωσης (Σχήμα 3) έχει ως σημείο εκκίνησης (αριστερή πλευρά του σχήματος) τον χρήστη των υπηρεσιών πληροφόρησης τροφοδοτώντας με κύριες εισροές τις πραγματικές (συνεπαγόμενες και εκφρασμένες) απαιτήσεις και προσδοκίες του για την υπηρεσία, ενώ καταλήγει (δεξιά πλευρά του σχήματος) και πάλι στο χρήστη των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης μετρώντας την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες πληροφόρησης. Οι διεργασίες τοποθετούνται έκ-

κεντρα στο σχήμα, και αποτυπώνονται για την διοίκησή τους, στο εγχειρίδιο διασφάλισης της ποιότητας. Το προαναφερθέν πλαίσιο οργάνωσης απαιτεί αποκεντρωμένες δομές εξουσίας και άσκηση αποτελεσματικής ηγεσίας.

Ο έλεγχος διενεργείται στις εισροές, στις εκροές του συστήματος και στις διεργασίες-διαδικασίες (Σχήμα 3). Η διασφάλιση της ποιότητας επιτυγχάνεται (Lam, 1997) με την τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας καταγράφοντας, σχεδιάζοντας και μειώνοντας την μεταβλητότητα δεικτών για τις υπηρεσίες πληροφόρησης. Στο παραπάνω διεργασιοκεντρικό πλαίσιο για τις βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης, έχουν αναπτυχθεί πρότυπα και οδηγίες από φορείς τυποποίησης, εθνικές<sup>3</sup> και διεθνείς αρχές ή/και δράσεις όπως του SCONUL (Sykes, 1996) (*Standing Conference of University Libraries*) για την ποιότητα στις βιβλιοθήκες.

Για την διαχείριση της ποιότητας, στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό, το πρότυπο, βάσει του οποίου δύναται να πιστοποιεί μια βιβλιοθήκη ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας, είναι το ISO 9001:2000 (Compare & Johansen, 1994; Dawes, 1997; Pao-Nuan 2000; Rowely, 2005). Πρότυπα με υψηλό δείκτη συμβατότητας με το ISO 9001:2000, είναι το ISO 11620 σε συνδυασμό με το ISO 2789 «*Information & Documentation– International Library Statistics*» (Sumsion, 2003). Το πρότυπο ISO 11620 συνοδεύεται από τρία (3) παραρτήματα δεικτών που αφορούν (Farrell, 1998) στην αντίληψη του χρήστη (*user perception*), στην παροχή υπηρεσιών (*public services*), και στις τεχνικές υπηρεσίες (*technical services*). Η ασφάλεια των δεδομένων και πληροφοριών στις βιβλιοθήκες εξετάζεται από ειδικά πρότυπα ποιότητας (Davies, 1997; Solms, 1999). Η ορθότερη διαχείριση περιβαλλοντικών θεμάτων και προγραμμάτων ανακύκλωσης, καθώς και η υγιεινή και η ασφάλεια των εργαζομένων, αφορά και στις βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης (Ephrain, 2003) που οφείλουν, σεβόμενες τους χρήστες του παρόντος αλλά και τους μέλλοντος, να αναπτύξουν συστήματα για την περιβαλλοντική διαχείριση (π.χ. ISO 14001) και την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων (π.χ. ΕΛΟΤ 1801).

Μια άλλη κατεύθυνση σημαντικών προσεγγίσεων για τις υπηρεσίες

---

3. Στο πλαίσιο προγράμματος ΕΠΕΑΕΚ, διαμορφώθηκε η Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟΠΑΒ), στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων από το 1988. Οι βασικότεροι σκοποί του προγράμματος είναι η 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, στη λήψη αποφάσεων που αφορούν την ανάπτυξη προτύπων και αξιολόγηση υλικού των συλλογών περιοδικών, τις προσκτήσεις υλικού, άδειες πρόσβασης, κ.ά. [διατίθεται στο διαδίκτυο στην ιστοσελίδα: [www.mopab.gr/](http://www.mopab.gr/)].

πληροφόρησης αφορά στην ανάπτυξη προγραμμάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.) ή/και την εφαρμογή συστημάτων αυτό-αξιολόγησης, που προέρχονται από τα Διεθνή Βραβεία Ποιότητας.<sup>4</sup> Παραδείγματα προγραμμάτων Δ.Ο.Π. στις βιβλιοθήκες (Johannsen, 1992; Butterwick, 1993; Pilling, 1996 & 1997) αφορούν στο πρόγραμμα συνεχούς βελτίωσης (*Quality Improvement Program*), που ανεπτύχθη στην βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου του Belfast (*Queen's University of Belfast*) και το πρόγραμμα Δ.Ο.Π. του BLDSC (*British Library Document Supply Centre*). Αρκετές σύγχρονες βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης έχουν εφαρμόσει με μεγαλύτερη ή μικρότερη επιτυχία προγράμματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

### 5.2. Προσδοκίες χρηστών και παράγοντες διαμόρφωσης προσδοκιών

Η «προσδοκία» αποτελεί σύνθετη και δυναμική έννοια που ορίζεται στα πλαίσια δύο κυρίαρχων τάσεων διακριτά ή συνδυαζόμενα (Teas, 1993; Harvey, 1998; Robinson, 1999; Pors, 2001): α) «προβλέψεις» του χρήστη για την υπηρεσία, δηλαδή, «τι περιμένουν οι χρήστες να συναντήσουν...» & β) «εκτιμήσεις» του χρήστη για το επίπεδο (*αποδεκτό επίπεδο ή συγκρινόμενο με κάποια πρότυπα*) των υπηρεσιών, δηλαδή «τι θα ήθελαν οι χρήστες να συναντήσουν...». Οι προσδοκίες του χρήστη για την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών διαμορφώνονται από ένα συνδυασμό χαρακτηριστικών και παραγόντων, που συνοψίζονται ως ακολούθως: α) προηγούμενες εμπειρίες του χρήστη από την υπηρεσία, β) υποδείξεις τρίτων γ) παράγοντες, που αφορούν στην επικοινωνία (*άμεση & έμμεση*) του χρήστη με την υπηρεσία και δ) παράγοντες, που αφορούν στον δημόσιο ή ιδιωτικό χαρακτήρα των υπηρεσιών.

### 5.3. Μετρήσεις ποιότητας υπηρεσιών πληροφόρησης

Το διεθνώς αναγνωρισμένο μοντέλο, που βασίζεται στις προσδοκίες (*expectation*) και στην διάψευση των προσδοκιών (*disconfirmation approaches*) των χρηστών των υπηρεσιών είναι το SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988; Parasuraman et al, 1991; Parasuraman, 2004). Σύμφωνα με αυτήν την προσέγγιση, η ποιότητα των υπηρεσιών (*Service Quality, SQ*) μετράται συγκρίνοντας τις αντιλήψεις (*Perceptions, P*) με τις προσδοκίες (*Expectations, E*) και ορίζεται ως η διαφορά μεταξύ αντιλήψεων και προσδοκιών ( $SQ = P - E$ ). Κατά συνέπεια, ο χρήστης αντιλαμβάνεται την

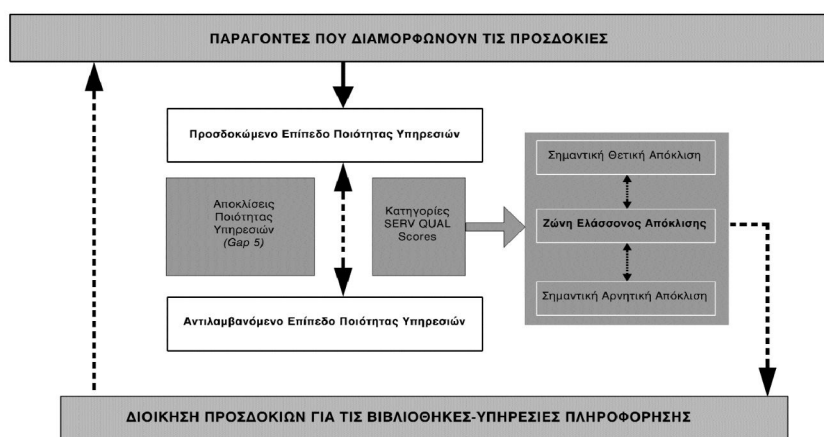
4. Στα βιβλία των (Jurov & Barnard, 1993; O'Neil, 1994) παρέχεται μια διεξοδική και ενδιαφέρουσα ανάλυση τεχνικών που αφορούν στην ολική ποιότητα στις βιβλιοθήκες. Τα κυριότερα διεθνή βραβεία ποιότητας είναι: European Quality Award, EQA, Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας, Malcolm Baldrige Quality Award, MBQA, Αμερικάνικο Βραβείο Ποιότητας και Deming Prize, Ιαπωνικό Βραβείο Ποιότητας.

«υψηλή» ποιότητα, όταν η αντιλαμβανόμενη απόδοση ξεπερνάει τις προσδοκίες του. Η διάψευση των προσδοκιών των χρηστών συνεπάγεται χαμηλή ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και μη ικανοποιημένους χρήστες: *Η υπηρεσία που έλαβα (αντιλαμβανόμενη απόδοση) ήταν χειρότερη από αυτή που περίμενα να συναντήσω (προσδοκία)!*

Η έννοια της προσδοκίας ενσωματώνεται, κατά την διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας, στις επιστημονικές προσεγγίσεις για τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Το αρχικό μοντέλο SERVQUAL περιλαμβάνει ενότητες μετρήσεων προσδοκιών και αντιλήψεων για είκοσι δύο χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, που διακρίνονται σε πέντε βασικές διαστάσεις: α) *Tangibles* –Υποδομές, β) *Reliability*-Αξιοπιστία, γ) *Responsiveness*-Ανταπόκριση, δ) *Assurance*-Ασφάλεια, ε) *Empathy*-Συναισθηματική Κατανόηση. Το αρχικό ή επεκτάσεις του αρχικού SERVQUAL έχουν τροποποιηθεί για την μέτρηση της ποιότητας στις βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης σύμφωνα με τα ακόλουθα (Leyland et al, 1995; Dyke & Kappelman, 1999; Harris & Harrington, 2000; Snoj & Petermanec, 2001; Walters, 2003; Nagata et al, 2004; Satoh, 2005): α) τύπος βιβλιοθήκης-υπηρεσίας πληροφόρησης β) διαφορετικές διαστάσεις και εξεταζόμενα χαρακτηριστικά στις υπηρεσίες πληροφόρησης, γ) διαφορετική ή ίδια βαρύτητα στις μετρήσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών, και δ) διαφορετική επιλογή της κλίμακας μετρήσεων. Μια ακόμα σημαντική τροποποίηση αφορά στο πρωτόκολλο μετρήσεων LibQUAL+TM, το οποίο προέρχεται από τροποποίηση του εκτεταμένου SERVQUAL με πρωτοβουλία του A.R.L. (Association of Research Libraries). Το LibQUAL+TM αποτελείται από τέσσερις (4) διαστάσεις της ποιότητας και 25 ερευνητικές ερωτήσεις (χαρακτηριστικά της υπηρεσίας πληροφόρησης) και διατίθεται και σε ηλεκτρονική μορφή<sup>5</sup> (Thompson, 2000; Wall, 2000; Cook et al, 2003; Kyrillidou & Persson, 2006).

---

5. Οι διαστάσεις είναι α) επίδραση της υπηρεσίας (affect of service), β) ατομικός έλεγχος (personal control), γ) πρόσβαση στην πληροφορία (access to information) και γ) βιβλιοθήκη ως χώρος (library as place). Διατίθεται στο διαδίκτυο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.libqual.org/>



Σχήμα 4. Αποκλίσεις ποιότητας (GAP 5) σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL.

Σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL, οι αποκλίσεις μεταξύ αντιλήψεων και προσδοκιών των χρηστών των υπηρεσιών είναι γνωστές ως Αποκλίσεις Τύπου 5 (Σχήμα 4, Gap 5) (Parasuraman, 2004). Οι τιμές των αποκλίσεων (θετικών & αρνητικών) μεταξύ αντιλαμβανόμενης και προσδοκώμενης ποιότητας διαμορφώνουν το αποδεκτό (*tolerable*) από τους χρήστες επίπεδο της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών (Δερβιτσιώτης, 2001). Το αποδεκτό επίπεδο της ποιότητας ούτε ικανοποιεί τους χρήστες ούτε τους δυσαρεστεί. Σε αυτή την προσέγγιση τίθενται ερωτήματα όπως **α**) πόσο σημαντικές είναι οι αποκλίσεις του GAP 5 για την αποδοχή της υπηρεσίας; **β**) ποιες είναι οι τιμές θετικών ή αρνητικών αποκλίσεων στο GAP 5, σε συνάρτηση με την ικανοποίηση ή την δυσαρέσκεια των χρηστών, αντίστοιχα; & **γ**) ποια είναι η επίδραση επανάλληψης της υπηρεσίας στις μετρήσεις αποκλίσεων τύπου 5; Η Διοίκηση Προσδοκιών (*Expectation Management*), στο κάτω μέρος του σχήματος (Σχήμα 5) τροφοδοτείται με μετρήσεις του επιπέδου των προσδοκιών των χρηστών και με μετρήσεις των παραγόντων, που διαμορφώνουν τις προσδοκίες. Η Διοίκηση Προσδοκιών στοχεύει στην ανάπτυξη των κατάλληλων διοικητικών-οργανωτικών δράσεων, έτσι ώστε το επίπεδο των προσδοκιών των χρηστών να συγκλίνει με το επίπεδο της αντιλαμβανόμενης απόδοσης.

#### 5.4. Συμπεράσματα

Το άρθρο παρέχει κατευθυντήριες γραμμές για μερικές πτυχές της ποιότητας στις υπηρεσίες πληροφόρησης. Στην βιβλιογραφία για την ποιότητα και το μάρκετινγκ, οι συγγραφείς συμφωνούν ότι η καταναλωτική αφοσίωση, η ικανοποίηση του χρήστη ή/και η κάλυψη των προσδο-

κιών του χρήστη αποτελούν θεμελιώδη ζητήματα για την βιωσιμότητα οποιουδήποτε οργανισμού. Οι βιβλιοθήκες-υπηρεσίες πληροφόρησης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, ιδιωτικές και δημόσιες, δεν αποτελούν εξαίρεση. Στο άρθρο παρουσιάστηκε μια προσέγγιση για την ανάπτυξη στρατηγικών στις υπηρεσίες πληροφόρησης, στο πλαίσιο του ανταγωνιστικού διττά υβριδικού επιχειρησιακού περιβάλλοντος, στο οποίο υφίστανται. Η προσέγγιση, που ακολουθήσαμε, εμπεριέχει τις προσδοκίες των χρηστών των υπηρεσιών πληροφόρησης. Στον Ελληνικό χώρο, καθόσον γνωρίζουμε, δεν έχει διεξαχθεί μέχρι σήμερα αντίστοιχη εμπειρική έρευνα.

Η προτεινόμενη προσέγγιση δύναται να υποστηρίξει την διερεύνηση των ίδιων των δομικών στοιχείων του οράματος, της Διοίκησης της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Πληροφόρησης. Η Διοίκηση Ποιότητας αφορά στην υιοθέτηση προτύπων, όπως η σειρά ISO 9000:2000 /ISO 9001:2000, ενώ η Διοίκηση Προσδοκιών αφορά στις προσδοκίες των χρηστών. Ερευνητικό ενδιαφέρον έχει η ανάλυση των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9000:2000 /ISO 9001:2000 για τις διακρινόμενες υπηρεσίες πληροφόρησης ή/και η διεξαγωγή εμπειρικών ερευνών για μετρήσεις παραγόντων, που διαμορφώνουν τις προσδοκίες καθώς και της ποιότητας των υπηρεσιών. *Πτυχές Διοίκησης της Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες-Υπηρεσίες Πληροφόρησης αποτελούν ανεξάντλητη πηγή έμπνευσης για επιστημονικό έργο.*

**ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- Abels E.G., Cogdill K.W. και Zach L. (2002), «The contributions of library and information services to hospitals and academic health sciences centers: a preliminary taxonomy», *Journal of Medical Library Association*, Vol.90 No 3, pp. 276-284.
- Ackoff, R. L., (1989), «From Data to Wisdom», *Journal of Applied Systems Analysis*, Vol. 16, pp. 3-9.
- Athanasopoulos A., Gounaris Sp., Stathakopoulos V.I. (2001), Behavioural responses to customer satisfaction: An empirical Study. *European Journal of Marketing*, Vol. 35, No.5/6: 687-707.
- Bhuiyan, N. & Alam, N., (2005), «An investigation into Issues Related to the Latest Version of ISO 9000», *Total Quality Management*, Vol.16, No. 2, pp 199-213.
- Butterwick, N.B. (1993), Total Quality Management in the University Library, *Library Management*, Vol. 14, No. 3. pp. 28-31
- Brophy P. (2002), «New models of the library in a digital era», in *International yearbook of library and information management «The digital factor in library and information services»*, ed. Gorman G.E., pp. 47-67, Facet publishing.
- Compare, C. & Johansen, G. (1994), «Can the ISO standards on quality management be useful to libraries and how?», *Inspel*, No. 2, p. 229.
- Cook, C. & Heath, F. & Thompson, B. & Webster, D. (2003), LibQUAL+ preliminary results from 2002, *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 4, Num.1, pp.38-47.
- Davies, J.E. (1997), «Management information about people: data protection issues for academic library managers», *Library Management*, Vol. 18, No. 1, pp. 42-52.
- Dalrymple Pr. W., (2003), «Improving healthcare through information: research challenges for health science librarians», *Library Trends*, Vol. Vol. 51 No 4, pp. 525-540.
- Δεσβιτσιώτης, Κ.Ν. (2001), *Ανταγωνιστικότητα με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Αθήνα: Interbooks.
- Dyke, Th. & Kappelman L.A., (1999), «Cautions on the use of the SERVQUAL Measure to Assess the Quality of Information Systems Services», *Decision Sciences*, Vol. 30 No 3, pp. 1-15
- Elsner W, (2004), «The 'new' economy: complexity, coordination and a hybrid governance approach», *International Journal of Social Economics*, Vol. 31 No. (11/12), pp. 1029-1049.
- Ephraim Ph.E. (2003), «The greening of libraries», *Library Management*, Vol. 24 No. 3 pp. 160-163.



- Eustace, Cl. (2003), «A new perspective on the knowledge value chain», *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 4, No 4, pp. 588-596.
- Farrell J. (1998), «The ISO 11620 standard and library automated systems», *New Library World*, Vol. 99 No. 6, pp. 254 - 259
- Grigoroudis E, Siskos Y (2002), «Preference disaggregation for measuring and analysing customer satisfaction: The MUSA method», *European Journal of Operational Research*, Vol. 143, pp. 148-170.
- Harris, M & Harrington J.H, (2000), «Service Quality in the knowledge age: huge opportunities for the twenty- first century», *Measuring Business Excellence*, Vol. 4, No 4, pp. 31-36
- Jackson, R. (2002), «Revolution or evolution : reference planning in ARL Libraries», *Reference Services Review*, Vol. 30, pp.212-228.
- Johannsen, C.G. (1992), Danish Experiences of TQM in the Library World, *New Library World*, Vol. 93, No 6., pp. 123-134.
- Johnson, H, (1994), «Strategic Planning for Modern Libraries», *Library Management*, Vol. 15 No 1, pp. 7-18
- Jurow, S. & Barnard S., (1993), *Integrating total quality management in a library setting*, Haworth Press, USA
- Harvey J., (1998), «Service Quality: A tutorial» *Journal of Operations Management*, Vol. 16, pp. 583-597.
- Κατσιρίκου Α.Ε. (2001), *Σύγχρονες τάσεις στην οργάνωση & διοίκηση των βιβλιοθηκών*, Εκδόσεις Παπασωτηρίου: Αθήνα.
- Kanji, G.K. (1996), Implementation and pitfalls of Total Quality Management, *Total Quality Management*, Vol 7, No3, pp 331 – 343.
- Kinnell M., (1995), «Quality management and library and information services: Competitive advantage for the information revolution», *IFLA Journal*, No 4, p. 270.
- Kostagiolas P.A. (2006), «Information Services for supporting quality management in Healthcare», *Journal of Information Technology in Healthcare*, Vol. 4 No3, pp 137-146.
- Κωσταγιόλας, Π.Α. (2005), «Διοίκηση & Οργάνωση Υπηρεσιών Πληροφόρησης στο πλαίσιο της σχέσης ιδιωτικού και δημόσιου τομέα», *Διοικητική Ενημέρωση*, τ. 35, σ. 12-19.
- Kyrillidou M, Persson A. – Chr. (2006), «The new library user in Sweden: A LIBQUALT study at Lund University», *Performance Measurement and Petries*, Vol.7 pp. 45-53.
- Lam, S.S.K (1997), «Quality planning performance: the relationship between objectives and process», *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 14, No. 1, pp. 10-23.
- Leyland P.F., Watson R. T.; Kavan B. C, (1995), «Service Quality: A

- Measure of Information Systems Effectiveness», *MIS Quarterly*, Vol.19 No 2, pp.173-187.
- Μπάνου Χριστίνα (2006), «Διαχρονικά γνωρίσματα της εκδοτικής βιομηχανίας», *Ηυφέν*, τ. ΣΤ, σ. 7-23, υπό δημοσίευση.
- Μπώκος Γ.Δ. (2001), *Εισαγωγή στην Επιστήμη της Πληροφόρησης*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
- Μπώκος Γ.Δ. (2002), *Τεχνολογία και πληροφόρηση: από τη διαχείριση του βιβλίου στη διαχείριση της γνώσης*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
- Μπώκος Γ.Δ. (2005), «Οι ιστότοποι ως δημοσιεύματα: διαχειριστικές απόψεις του έργου της πληροφόρησης», *Τεκμήριον*, Επιστημονική Επετηρίδα, Τμήμα Αρχαιονομίας & Βιβλιοθηκονομίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Τεύχος 5, σελ. 49-87.
- 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*, Vol. 5 No.2, pp.53-65.
- O'Neil, R. M., (1994), *Total quality management in libraries*, Libraries Unlimited, Colorado.
- Pao-Nuan, Hsieh (2000), «Quality Management Approaches in Libraries and Information Services», *Libri*, Vol.50, pp. 191-201.
- Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry LL (1988), «SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality», *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-37.
- Parasuraman A, Berry LL, Zeithaml VA (1991), «Understanding customer expectations of service», *Sloan Management Review*, pp. 39-48.
- Parasuraman, A. (2004), «Assessing and improving service performance for maximum impact: insights from a two- decade- long research journey», *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 5 No 2, pp. 45-52.
- Parker, S. & Ray, K, & Goulson, Gr. & Harrop, K. (2001), The bidding culture in the UK public library –a case study approach, *Library Management*, Vol. 22, No. 8/9, pp. 404-410.
- Perpetua, S.D. (2004), «Quality management initiatives in Balme Library: possibilities, challenges and constraints for top management commitment», *Library Management*, Vol. 25, No.1, pp. 56-61.
- Pilling, St. (1996), Putting the customer first: Total Quality and customer service at the British Library Document Supply Centre, *Interlending & Document Supply*, Vol.24, No. 2, pp. 11-16.
- Pilling, St. (1997), Putting the customer first: total quality and customer service at the British Library Document Supply Center, *Asian Libraries*, Vol. 6, No 1, pp.6-13.

- Pors, N.O. & Johannsen, C.G. (2003), «Library directors under cross-pressure between new public management and value-based management», *Library Management*, Vol. 24, No. 1/2, pp. 51-60.
- Pors, N.O. (2001), «Measuring Student Performance and Perceptions: empirical studies in different dimensions of quality assurance at a library school», *New Library World*, Vol. 102, No. 1170/1171, pp. 429-435.
- Pugh Lyndon (2004), «The Management of Hybrid Libraries», *The New Review of Information Networking*, Vol 10, No 1, pp 71-83.
- Reeves C.A. & Bednar D.A. (1994), «Defining Quality: Alternatives and Implications», *The Academy of Management Review*, Vol. 19, No 3, pp. 419-445
- Robinson, St. (1999), «Measuring service quality: current thinking and future requirements», *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 17, No. 1, pp. 21-32.
- Robledo M.A. (2001), Measuring and Managing Service Quality: Integrating Customer Expectations. *Managing Service Quality*, Vol.11, No.1, pp. 22-31.
- Rowely J, (2005), «Making sense of the quality maze: perspectives for public and academic libraries», *Library Management*, Vol. 26, pp. 508-518.
- Satoh, Y., (2005), «Evaluation of the university library service quality: analysis through focus group interviews», *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 6 No 3, pp. 183- 193.
- Snoj B. & Petermanec Z., (2001), «Let users judge the quality of faculty library services», *New Library World*, Vol. 102 No 1168, pp. 314- 324
- Spies, P.B. (2000), «Libraries, Leadership and the future», *Library Management*, Vol. 21, No. 3, pp. 123-127.
- Speller S & Ghobadian A (1993), «Change for the public sector», *Managing Service Quality*, pp. 29-34.
- Singh R. (2003), «Developing relationship marketing with customers: a Scandinavian perspective», *Library Management*, Vol. 24 No.1/2, pp. 34-43.
- Sierpe E. (2004), «Managing the information revolution: library management, the control of perspective technologies and the future of librarianship», *Library Management*, Vol. 25 No 4/5, pp. 177-182.
- Solms, (1999), Information security management: why standards are important, *Information Management and Computer Security*, Vol. 7, No. 1, pp. 50-57.
- Sommers, 2005, «The role of the library in a wired society – compete or

- withdraw: a business perspective», *The Electronic Library*, Vol. 23 No. 2, 2005 pp. 157-167.
- Spies, P.B. (2000), Libraries, Leadership and the future, *Library Management*, Vol. 21, No. 3, pp. 123-127.
- Sumsion, J. (2003), «ISO 2789: what's new in and around the revision?», *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 4 No. 3 pp. 103-112.
- Sykes, J. M., (1996), «SCONUL and quality assurance», *Library Review*, Vol. 45 No 5, pp. 17-22.
- Teas, R.K., (1993), «Expectations, performance evaluation and consumers' perceptions of quality», *Journal of Marketing*, Vol. 57, pp. 18-34.
- Thompson, B., (2000), «The Libqual+ gap measurement model: the bad, the ugly, and the good of gap measurement», *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 1 No 3, pp. 165- 178
- Τσιμπόγλου Φ.Χ. (2005), «Συνεργασία Επιστημονικών Βιβλιοθηκών σε ψηφιακό περιβάλλον. Μια συστημική προσέγγιση στην Ελληνική Πραγματικότητα», Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Αρχαιολογίας – Βιβλιοθηκονομίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο.
- Χλωμούδης, Κ., Κωσταγιόλας, Π. (2004), *Σύγχρονες Βιβλιοθήκες – Τράπεζες Πληροφοριών: Οργάνωση και Νέες Τάσεις*, Αθήνα: J&J Hellas Publishing.
- Wall, T., (2000), «Libqual + <sup>TM</sup> as transformative experience», *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 3 No 2, pp. 43- 47.
- Walters, W., (2003), «Expertise and evidence in the assessment of library service quality», *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 4 No3, pp. 98 – 102
- Ward, P.L., (2000), «Trends in library management», *Library Review*, Vol. 49 No 9, pp. 436- 441.
- Ward, L.P. (2003), Management and the management of information, knowledge-based and library services 2002, *Library Management*, Vol. 24, No. 3, pp. 126-159.
- Whitehall T. (1995), «Value in Management and information management: a review», *Library Management*, Vol. 16, No 4, pp. 3-11.
- Whitlatch, J.B. (2003), Reference futures: outsourcing, the Web, or knowledge counseling, *Reference Services Review*, Vol. 31 No. 1, pp.26-30.
- Zeithaml, V.A. (1998), «Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence», *Journal of Marketing*, Vol. 52, pp. 2-22.

## ABSTRACT

P.A. Kostagiolas

*Quality management for information services:  
an approach based on user expectations*

The quality and the management of quality becomes an important issue for modern information services which gradually form part of an important internationalised, increasingly competitive environment in which the user prevail. Novel approaches within the quality management subject area include service quality measures, identification of true (*implied and expressed*) user needs as well as management of user expectations for the services provided. The new economy and technological advances for the information services have led to both public and private investments in libraries-information services. The theoretical context within which the library quality management is addressed here comprise a) a total library service approach for the assessment of information services collaborative schemes, b) the relation of competition increase in information services pertaining to a double hybrid environment (*conventional versus digital & public or not nature of information services*) and c) the need to investigate quality management structures which emanate from the user needs, user expectations and perceptions.

