

Επιπτώσεις εφαρμογής ISO 9001:2000 στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Μαρία Κίτσιου & Πέτρος Κωσταγιόλας
Τμήμα Αρχειονομίας-Βιβλιοθηκονομίας
Ιόνιο Πανεπιστήμιο
mkitsiou@teion.gr & pkostagiolas@ionio.gr

16ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

*" Ο ανθρώπινος παράγοντας στη διαμόρφωση της σημερινής και της
μελλοντικής βιβλιοθήκης"*

Πειραιάς, 1 – 3 Οκτωβρίου 2007

Οι ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες...θέτοντας το πλαίσιο της έρευνας

Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες διαδραματίζουν, αναμφίβολα, σημαντικό ρόλο ως κοινωνικοί θεσμοί υποστήριξης της γνώσης και της έρευνας

- *παρέχεται επισκόπηση των διαφορετικών προσεγγίσεων για τη διοίκηση της ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες*
- *παρουσιάζονται ζητήματα σχετιζόμενα με τις αντιλήψεις και τις θεωρίες της ποιότητας*
- *παρουσιάζονται τα αποτελέσματα έρευνας, η οποία διεξήχθη κατά το τρίτο τρίμηνο του 2007*

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.

Προσδιορίζοντας εννοιολογικά την ποιότητα...

- Η ποιότητα έχει ορισθεί με πολλούς τρόπους:
 - Η ποιότητα αφορά στον άνθρωπο, ως χρήστη των υπηρεσιών πληροφόρησης και τις πραγματικές ανάγκες του
 - Βάση αποτελούν οι αρχές ειδικών όπως οι ακόλουθοι: Juran, Deming, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum
 - Δεν περιορίζεται στην βιβλιοθηκονομική οργάνωση αντίθετα οδηγούμεθα σε διαφορετικές προσεγγίσεις βάσει των διαφορετικών εμπλεκόμενων μερών
- Η ποιότητα αφορά στο σύνολο των χαρακτηριστικών της ολικής υπηρεσίας πληροφόρησης, η οποία ικανοποιεί τις πραγματικές ανάγκες και καλύπτει τις προσδοκίες των χρηστών

Επισκόπηση προσεγγίσεων διοίκησης της ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες

- Συστήματα διασφάλισης της ποιότητας και πρότυπα
- Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και βραβεία ποιότητας
- Μετρήσεις ικανοποίησης και SERVQUAL
- Συστήματα μετρήσεων αποδοτικότητας και αξιολόγησης της ποιότητας

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

Διεξαγωγή έρευνας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες για το ISO 9001:2000

Το ζητούμενο για την έρευνα ήταν 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
- γ. τα προσδοκώμενα αποτελέσματα από την εφαρμογή συστημάτων ποιότητας

Μεθοδολογία & ανάπτυξη ερωτηματολογίου

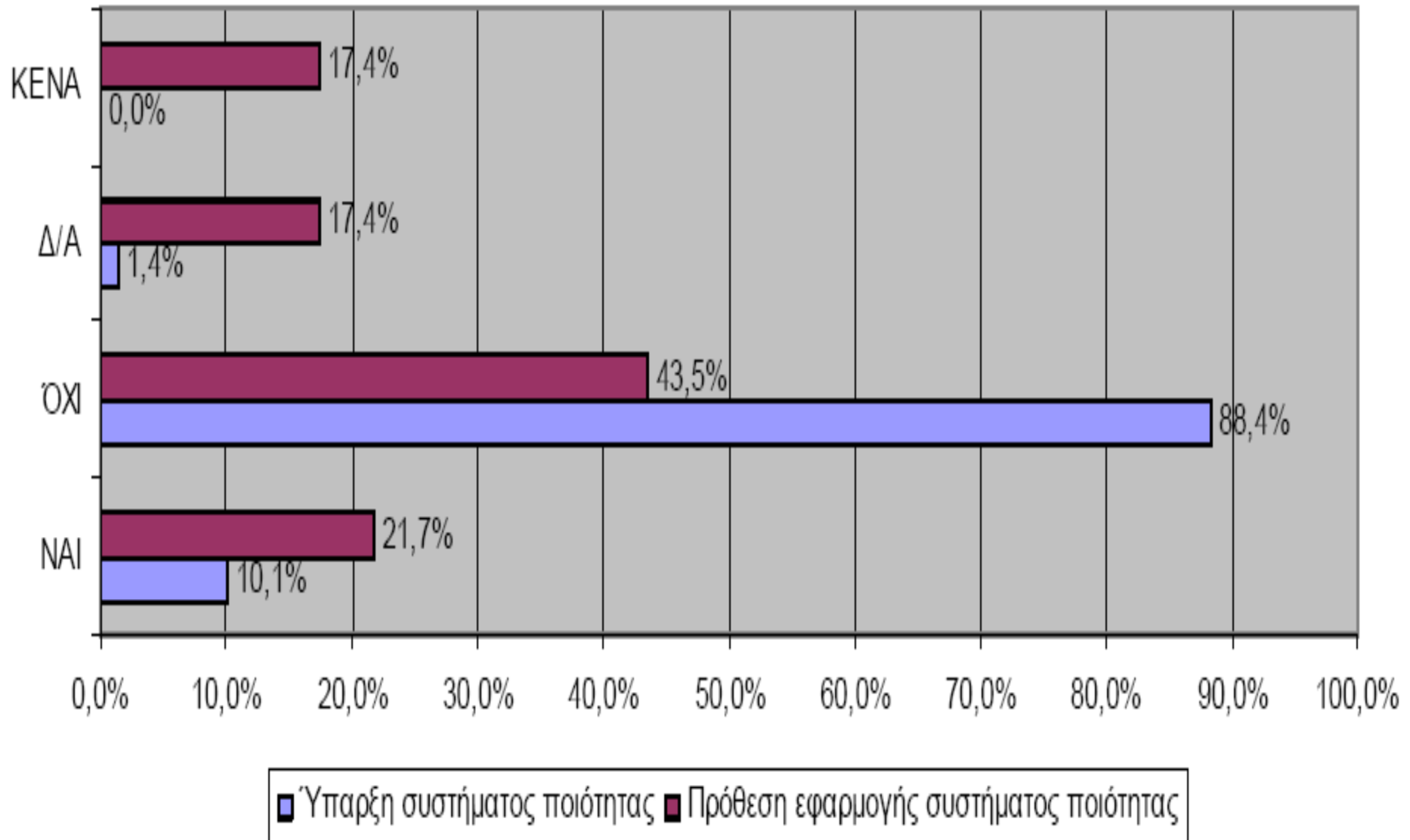
Το ερωτηματολόγιο συμπεριλαμβάνει ανοιχτού και κλειστού (χρήση 5βάθμιας κλίμακα Likert) τύπου ερωτήσεις και διαρθρώνεται σε 3 ενότητες (3 ανοιχτού τύπου ερωτήσεις και 31 κλειστού τύπου ερωτήσεις) ως ακολούθως:

- **Ενότητα Α:** Βασικές κατηγορικές μεταβλητές, καταγραφή ύπαρξης συστήματος ποιότητας και πρόθεσης ανάπτυξης συστήματος ποιότητας
- **Ενότητα Β:** Διερεύνηση της αντίληψης ως προς τους λόγους εφαρμογής συστήματος ποιότητας
- **Ενότητα Γ:** Διερεύνηση της αντίληψης ως προς τις προσδοκώμενες επιπτώσεις από την εφαρμογή συστήματος ποιότητας

Ταυτότητα έρευνας

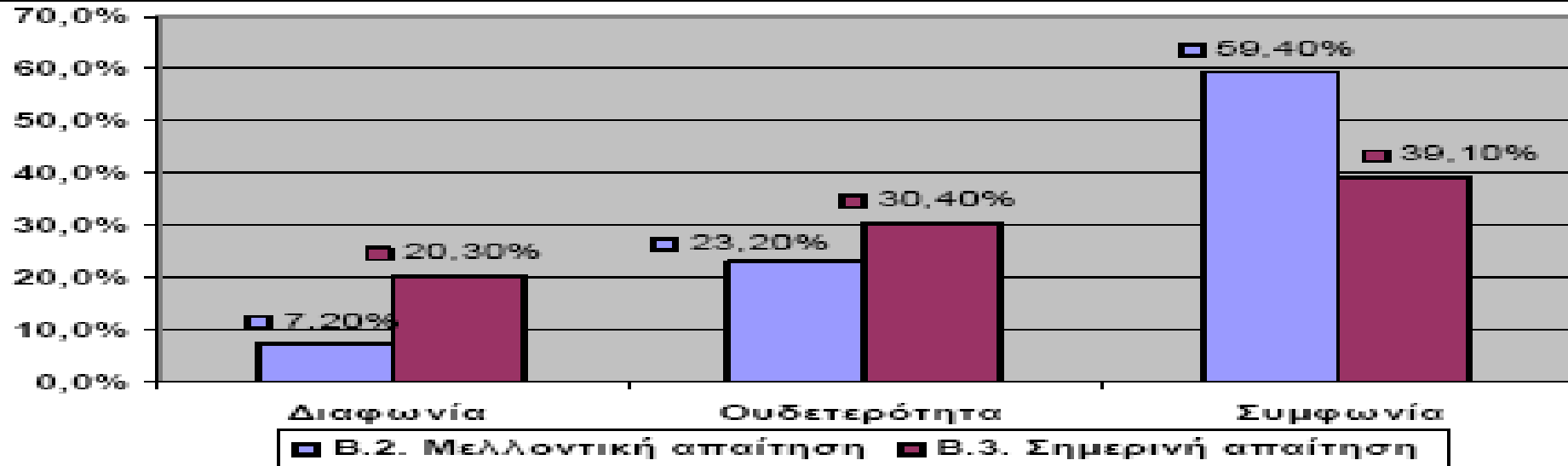
- Η έρευνα διεξήχθη κατά το τρίτο τρίμηνο του 2007
- Έλαβε χώρα επικοινωνία με 146 υπευθύνους, από τους οποίους οι 69 (47,3%) ανταποκρίθηκαν θετικά στην έρευνα:
 - Στην έρευνα συμμετείχαν 19 υπεύθυνοι κεντρικών βιβλιοθηκών, 28 υπεύθυνοι τμηματικών και 22 υπεύθυνοι παραρτημάτων
- Το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων είναι ιδιαίτερα υψηλό
- 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

Αποτελέσματα κλειστών ερωτήσεων & συζήτηση: Ενότητα Α

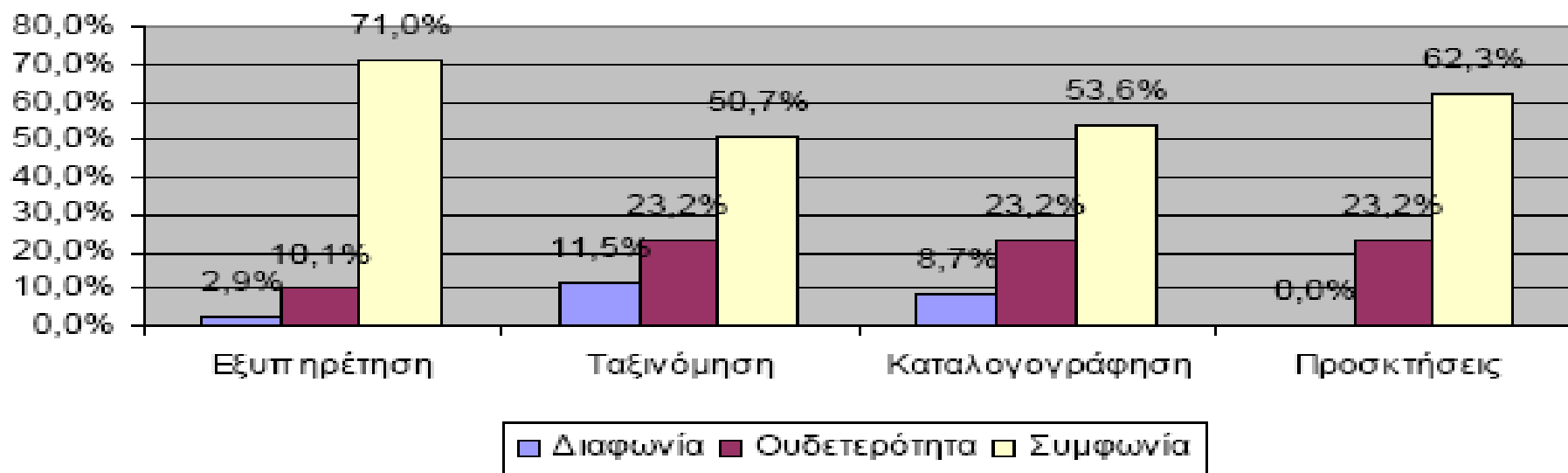


Ενότητα Β Λόγοι Ανάπτυξης	ο βαθμός συμφωνίας εκφράζεται από 1= «απόλυτη διαφωνία» έως 5 = «απόλυτη συμφωνία»					
	1	2	3	4	5	Δ/Α
B.1. Ευρύτερη τάση	5,8%	4,3%	23,2%	40,6%	17,4%	2,9%
B.2. Μελλοντική απαίτηση	1,4%	5,8%	23,2%	37,7%	21,7%	4,3%
B.3. Σημερινή απαίτηση	14,5%	5,8%	30,4%	36,2%	2,9%	4,3%
B.4.Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα	1,4%	8,7%	11,6%	31,9%	33,3%	5,8%
B.5. Βελτίωση υπηρεσιών	0,0%	1,4%	4,3%	26,1%	56,5%	5,8%
B.6. Βελτίωση διεργασιών	2,9%	1,4%	10,1%	30,4%	43,5%	5,8%
B.7. Βελτίωση επικοινωνίας	1,4%	2,9%	15,9%	36,2%	29,0%	5,8%
B.8. Εισαγωγή ΔΟΠ	1,4%	4,3%	27,5%	27,5%	30,4%	2,9%
B.9. Εισαγωγή σε νέες αγορές	1,4%	8,7%	29,0%	29,0%	20,3%	5,8%
B.10.Πιστοποίηση άλλων	2,9%	10,1%	39,1%	26,1%	7,2%	5,8%

Ενότητα Γ Προσδοκώμενες Επιπτώσεις	Ο βαθμός συμφωνίας εκφράζεται από 1= «απόλυτη διαφωνία» έως 5 = «απόλυτη συμφωνία»					
	1	2	3	4	5	Δ/Α
Γ.1.Βιβλιοθηκονομικές λειτουργίες	1,4%	2,9%	8,7%	31,9%	37,7%	2,9%
Γ.1.α. Εξυπηρέτησης χρηστών	0,0%	2,9%	10,1%	26,1%	44,9%	5,8%
Γ.1.β Βελτίωση της Ταξινόμησης:	4,3%	7,2%	23,2%	30,4%	20,3%	5,8%
Γ.1.γ. Βελτίωση της Καταλογογράφησης	2,9%	5,8%	23,2%	31,9%	21,7%	5,8%
Γ.1.δ Βελτίωση των Προσκτήσεων	0,0%	0,0%	23,2%	42,0%	20,3%	5,8%
Γ.1.ε. Βελτίωση ψηφιακών υπηρεσιών	0,0%	1,4%	8,7%	39,1%	34,8%	4,3%
Γ.2. Ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας	1,4%	4,3%	21,7%	27,5%	33,3%	2,9%
Γ.3. Βελτίωση των υπηρεσιών	1,4%	1,4%	4,3%	24,6%	55,1%	2,9%
Γ.4. Αύξηση ικανοποίησης χρηστών	0,0%	1,4%	2,9%	37,7%	46,4%	4,3%
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%



Σημερινή ή Μελλοντική Απαίτηση η ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας;



Προσδοκώμενη Βελτίωση βιβλιοθηκονομικών εργασιών

Συζήτηση ... αντίληψη υπευθύνων ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών

- Οι υπεύθυνοι των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών, που συμμετείχαν στην έρευνα, ήταν θετικοί για την ανάπτυξη συστημάτων ποιότητας.
- Η εξυπηρέτηση των χρηστών, και η βελτίωση των υπηρεσιών αποτελούν τους βασικούς λόγους για επενδύσεις σχετικές με την ανάπτυξη συστημάτων ποιότητας.
- Παράλληλα 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 το πρόγραμμα της ΜΟΠΑΒ μπορούν να αποτελέσουν την βάση για μια ειδική πρόταση για την ποιότητα στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.
- Οι υπεύθυνοι των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών αναδεικνύουν προβλήματα χρηματοδοτήσεων, έλλειψης στελεχών, υποδομών και εξοπλισμού. Τα αποτελέσματα της έρευνας υπογραμμίζουν την ανάγκη για περαιτέρω έρευνα ως προς την αναζήτηση των βέλτιστων λύσεων ανάπτυξης και εφαρμογής συστημάτων ποιότητας στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στη χώρα μας.

Οι προσεγγίσεις για τη βελτίωση της ποιότητας διαχρονικά σχετίζονται με την αμφισβήτηση και τη δημιουργικότητα και 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».

Απαιτείται δημιουργικότητα για να είναι κάποιος πρωταγωνιστής στον χώρο των υπηρεσιών πληροφόρησης

Οι συγγραφείς θέλουν να ευχαριστήσουν όλους όσους συμμετείχαν στην έρευνα

Ευχαριστώ