

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

Μαργιόλα Αναστασία

Κεντρική Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, anmargiola@cc.uoi.gr, +26510-95012

Κωσταγιόλας Πέτρος

Λέκτορας, Τμήμα Αρχειονομίας-Βιβλιοθηκονομίας – Ιόνιο Πανεπιστήμιο,
pkostagiolas@ionio.gr, +26610-87402

Περίληψη

Στην εποχή της πληροφόρησης, οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό κοινωνικό, πολιτιστικό και οικονομικό ρόλο. Η βελτίωση του επιπέδου ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών πληροφόρησης καθώς και η διεύρυνση των υπαρχόντων, αποτελούν σημαντική δράση και απαραίτητη προϋπόθεση. Στη χώρα μας, έχει από καιρό καθιερωθεί όσον αφορά στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, ένα συνεκτικό πλαίσιο δεικτών και προτύπων για του οποίου αξιολογείται η Ποιότητα. Παράλληλα, σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία και βιβλιοθηκονομική πρακτική, το LISIM αποτελεί ειδικό μοντέλο αξιολόγησης της ποιότητας για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Η αξιοποίηση της ελληνικής εμπειρίας αλλά και η διερεύνηση νέων διεθνών μοντέλων μπορούν να δώσουν μια κατεύθυνση για την αξιολόγηση της Ποιότητας των Δημόσιων Βιβλιοθηκών στην Ελλάδα.

Λέξεις Κλειδιά: Αξιολόγηση Ποιότητας, Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, Δημόσιες βιβλιοθήκες, LISIM, ΜΟΠΑΒ

Abstract

In the current exiting information era the Public Libraries can play a significant social, cultural and economic role. However, the improvement of the quality of the information services provided as well as their services augmentation is a necessary prerequisite. Over the last five years in Greece, a coherent set of quality indicators and standards have been recognized and followed annually for the Academic Libraries. At the same time, LISIM is a specially designed model for self-assessment in Public Libraries which has been distinguished in the literature as well as in the library practices. The employment of the experience gained by the MOPAB project and the LISIM

may both provide a pathway for Public Library quality assessment in Greece.

Keywords: Quality Assessment, Academic Libraries, Public Libraries, LISIM, T.Q.M MOPAB

1. Εισαγωγή

Στο σημερινό μεταβαλλόμενο περιβάλλον οι Βιβλιοθήκες οφείλουν να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του κοινού που εξυπηρετούν. Μολονότι σημαντικά βήματα έχουν γίνει κατά την διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών η ελληνική πραγματικότητα χαρακτηρίζεται από έντονα προβλήματα, ιδιαίτερα για τις Δημόσιες και Δημοτικές Βιβλιοθήκες (Κωσταγιόλας & Κορκίδη 2007). Οι Βιβλιοθήκες αυτού του τύπου καλούνται να αποδείξουν για μια ακόμα φορά την αξία τους (Kyriallidou, 2005). Οι προκλήσεις που παρουσιάζονται εξαιτίας των ραγδαίων εξελίξεων στις τεχνολογίες της πληροφόρησης και την οικονομίας καθιστούν επιτακτική την ανάγκη οι Λαϊκές Βιβλιοθήκες να αναλάβουν ηγετικό ρόλο στην πολυσύνθετη και συνάμα συναρπαστική εποχή που διανύουμε (Walzer, Scott, Sutton, 2000). Ένας νέος ρόλος για παράδειγμα αποτελεί η προώθηση και ολοκλήρωση της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε τοπικό επίπεδο (Κορκίδη, 2003). Οι εξελίξεις ενέχουν νέες προκλήσεις για την παροχή προς τους χρήστες υψηλότερης ποιότητας και αποτελεσματικότητας υπηρεσίες (Department for Culture, Media and Sport, 2008).

Στο άρθρο πραγματοποιείται αρχικά βιβλιογραφική επισκόπηση για την διοίκηση της ποιότητας στις Λαϊκές Βιβλιοθήκες. Πρέπει να σημειωθεί ότι η Ελληνική σχετική με αυτό το αντικείμενο βιβλιογραφία είναι σχεδόν ανύπαρκτη σε αντιδιαστολή με τη διεθνή βιβλιογραφία όπου παρουσιάζει ενδιαφέρουσες περιπτώσεις. Εξάιρεση αποτελούν οι Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, για τις οποίες τα τελευταία χρόνια υπάρχει μια έντονη συγγραφική κινητικότητα αναφορικά με τα ζητήματα Ποιότητας σε αυτές. Σημαντικό ρόλο σε αυτό έχει διαδραματίσει και η δημιουργία της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (εκτενέστερη αναφορά πραγματοποιείται στη συνέχεια) η οποία με τη δράση της καθιέρωσε δείκτες ποιότητας για τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες. Ως εκ τούτου η βιβλιογραφική επισκόπηση που επιχειρείται ενέχει το στοιχείο μεταφοράς εμπειριών από τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες στις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Στη συνέχεια, στο άρθρο παρατίθεται και αναλύεται μια διεθνής προσέγγιση αυτοαξιολόγησης γνωστή με το ακρωνύμιο LISIM (Library and Information Sector Improvement Model). Στην εν λόγω ανάλυση γίνεται προσπάθεια ενσωμάτωσης στοιχείων από τη Μ.Ο.Π.Α.Β. (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών) και επιχειρείται η σύνδεση μεταξύ των δύο. Έτσι προσπαθούμε να πραγματευτούμε το LISIM όσο το δυνατόν περισσότερο από την Ελληνική σκοπιά, δηλαδή, προσαρμοσμένο στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα.

2. Η Ποιότητα στις Λαϊκές Βιβλιοθήκες

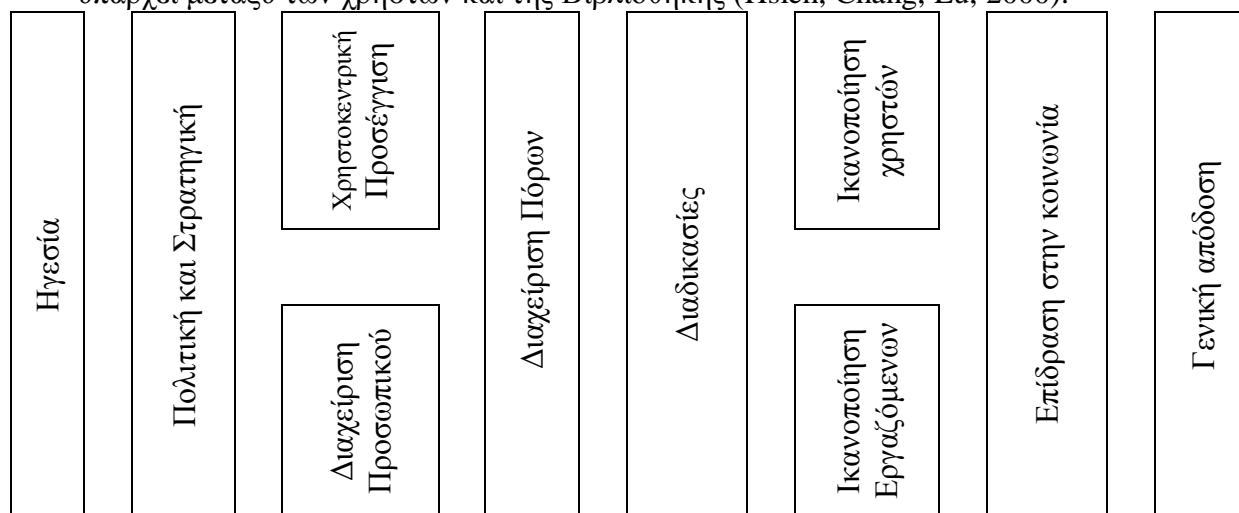
Η Ποιότητα αποτελεί έννοια που ενώ όλοι καταλαβαίνουμε και εύκολα γίνεται αντιληπτή, δύσκολα μπορούμε να την ορίσουμε (Kinnell, 1995, Davies and

Kirkpatrick, 1995) λόγω του υποκειμενικού και διαρκώς διαφοροποιούμενου περιεχομένου της (Gonçalves-Espruny, 2008). Μεταβάλλοντας το ορισμό του Feigenbaum (1983) η ποιότητα ορίζεται ως ο *τρόπος διοίκησης της Βιβλιοθήκης που επηρεάζει κάθε δραστηριότητα και κάθε διαδικασία*, ενώ οι Stewart και Walsh το 1989 δήλωσαν πως η *Ποιότητα σε μία υπηρεσία αφορά την δικαίωση του λόγου ύπαρξής της και την ικανότητα της για ανταπόκριση στις ανάγκες των χρηστών*. Ένας περιεκτικός ορισμός για την Ποιότητα στις Βιβλιοθήκες, διατυπώθηκε από τους Kinnel, Usherwood και Jones το 1999 και αναφέρει πως 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 2003 ο Siraj Nissa Begum δήλωσε ότι *Ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών μέσω μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος*, ενώ οι Valls και Vergueiro το 2006 έγραψαν πως η *ποιότητα αφορά στην παροχή των απαραίτητων πόρων (ανθρώπινο δυναμικό, εξοπλισμός, συλλογές κ.ά.) με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών*. Η Poll σε ένα πρόσφατο άρθρο της (Poll, 2006) αναφέρει ότι *Ποιότητα σημαίνει ότι μια υπηρεσία είναι καλή και χαμηλού κόστους*. Τέλος, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 11620 η Ποιότητα ορίζεται ως *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*.

Ωστόσο, αυτό που έχει σημασία δεν είναι το πλήθος των ορισμών που υπάρχουν για την Ποιότητα, αλλά ο τρόπος με τον οποίο αυτοί οι ορισμοί εφαρμόζονται στην πράξη (Audit Commission, 1993). Οι Κορομπίλη-Χαντινίδου, Μορελελη-Κακούρη και Τιλικίδου (2002) αναφέρουν την αναγκαιότητα ανάπτυξης συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας στις Ελληνικές Βιβλιοθήκες και οι Κωσταγιόλας και Κίτσιου (2008) ερευνούν τις αντιλήψεις των υπευθύνων των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών για την εφαρμογή συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας. Οι Βιβλιοθήκες χρειάζονται καινούργιες μεθόδους διοίκησης και θεωρητικά η εφαρμογή ενός Συστήματος Ποιότητας υποστηρίζει τη βελτίωση των δραστηριοτήτων τους (Barbêdo and Turrioni, 2003). Παράλληλα, ένας βασικός λόγος εφαρμογής των σύγχρονων πρακτικών διοίκησης στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες είναι κι ο αυξημένος ανταγωνισμός του σύγχρονου περιβάλλοντος στο οποίο καλούνται να λειτουργήσουν. Ανταγωνισμός για δημόσια και εξωτερική χρηματοδότηση (Hood, Henderson, 2005), ανταγωνισμός με μεγάλες επιχειρήσεις πληροφόρησης που διαρκώς κερδίζουν έδαφος και χρήστες (Barlow and Morris, 2007, Audit Commission, 2002). Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες χρειάζονται επιχειρήματα για να κερδίσουν το μερίδιό τους (Hood, Henderson, 2005). Μερικές φορές τα επιχειρήματα είναι καθαρά πολιτικά. Συνήθως στηρίζονται σε λογικά και κοινώς αποδεκτά στοιχεία και στο σημείο αυτό υπεισέρχονται οι δείκτες απόδοσης και προσφέρουν την κοινή γλώσσα συνεννόησης για ένα ορθολογικό δημόσιο διάλογο (Abbott, 1994, Σεμερτζάκη, 2006).

Οι Διευθυντές στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες οφείλουν να κατανοήσουν πως η ποιότητα δεν είναι κάτι δεδομένο, αλλά και ούτε το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αλλά είναι μια φιλοσοφία διοίκησης. Σε αυτή την κατεύθυνση, οι χρήστες και οι εργαζόμενοι προσδοκούν, και συχνά απαιτούν, την ύπαρξη ποιοτικών υπηρεσιών και προϊόντων στην καθημερινότητά τους (Vrana, Barbaric, 2007, Hsieh, Chang, Hornng Lu, 2000), οι Διευθυντές των Βιβλιοθηκών θέλουν να κάνουν την καλύτερη δυνατή χρήση των πόρων που διαθέτουν (Walzer, Scott, Sutton, 2000). Από την άλλη πλευρά, οι άμεσα ενδιαφερόμενοι οικονομικοί παράγοντες (λ.χ. η εκάστοτε

κυβέρνηση και οι χρηματοδότες), ζητούν αποδείξεις σωστής διαχείρισης των οικονομικών πόρων (Kinnell Evans, 2000, Melun, 2003, Poll, 2008). Όλες αυτές οι προσδοκίες είναι σημαντικές για τις Βιβλιοθήκες που καλούνται να αποδείξουν την αξία τους σε μία εποχή τεχνολογικών καινοτομιών στην οποία επικρατεί ένα κλίμα οικονομικής αβεβαιότητας και διαρκών αμφισβητήσεων (McGregor, 1997). 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 (Hsieh, Chang, Lu, 2000).



Σχήμα 1: Δομή του Μοντέλου αυτοαξιολόγησης LISIM (Πηγή: Kinnell, Usherwood, Jones, 1999)

3. Παρουσίαση του Library and Information Sector Improvement Model (LISIM)

Το LISIM αποτελεί ένα μοντέλο ορθής διοικητικής πρακτικής μέσω εφαρμογής προγράμματος αυτοαξιολόγησης ειδικά διαμορφωμένο για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Το LISIM αναπτύχθηκε από το British Library Research and Innovation Centre σε συνεργασία με την καθηγήτρια Kathryn Jones υπό τις οδηγίες της καθηγήτριας Margaret Kinnell Evans (Loughborough) και του καθηγητή Bob Usherwood (Sheffield). Η διαδικασία ανάπτυξης του μοντέλου περιλάμβανε την διεξαγωγή έρευνας σε Βιβλιοθήκες και Υπηρεσίες Πληροφόρησης προκειμένου να εντοπιστούν οι ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις των οργανισμών αυτών. Η έρευνα αυτή ανέδειξε μια σειρά θεμάτων τα οποία στη συνέχεια αποτέλεσαν τους βασικούς άξονες πάνω στους οποίους στηρίχθηκε το LISIM.

Η δομή του μοντέλου LISIM (Σχήμα 1) εμπεριέχει ένα συνεκτικό πλαίσιο διοικητικών πρακτικών για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες προκειμένου να επιτευχθεί η αριστεία. Η αριστεία αποτελεί την Ευρωπαϊκή άποψη για την ποιότητα, όπως προσβέυεται από το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας, του οποίου η δομή δεν απέχει πολύ από το LISIM. Επιπλέον, το LISIM προσφέρει σαφείς συνδέσμους λαμβάνοντας υπόψη τη διαδικασία σχεδιασμού των υπηρεσιών, την εφαρμογή τους στην πράξη, την επιθεώρησή τους καθώς και την βελτίωσή τους. Η εφαρμογή του LISIM στηρίζεται στον κύκλο Plan-Do-Check-Act του Deming και αποτελείται από ένα πυρήνα δέκα διοικητικών λειτουργιών / κριτηρίων. Το LISIM προβλέπει έξι στάδια εφαρμογής του προγράμματος αυτοαξιολόγησης σε μια Δημόσια Βιβλιοθήκη

(Πίνακας 1.). Τα στάδια αυτά προσδιορίζουν και την μετάβαση προς την αριστεία.

Στάδια	Περιγραφή
<i>Αριστεία</i> <i>Διασφάλιση συνοχής</i>	Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η Βιβλιοθήκη είναι η καλύτερη στον τομέα της. 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> <i>Εφαρμογή σχεδίου</i> <i>Δέσμευση</i>	Επιθεώρηση της πορείας των στόχων που έχουν τεθεί και ενημέρωση του σχεδίου. Ενημέρωση σχεδίου με διαχειριστικά δεδομένα της Βιβλιοθήκης και εφαρμογή στόχων βελτίωσης. 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.

Πίνακας 1: Στάδια εφαρμογής του προγράμματος αυτοαξιολόγησης LISIM

4. Ανάλυση του LISIM με βάση την Ελληνική εμπειρία

Στην Ελλάδα φορέας για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες με αντίστοιχες λειτουργίες όπως της ΜΟΠΑΒ δυστυχώς δεν υπάρχει. Ωστόσο η εμπειρία και η γνώση της ΜΟΠΑΒ θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί στις Λαϊκές Βιβλιοθήκες καθώς και οι προϋποθέσεις υπάρχουν και καλή θέληση από τη μεριά των ανθρώπων των Δημοσίων Βιβλιοθηκών (Μαργιόλα, 2008). Η ανάγκη ύπαρξης -δημιουργίας ενός τέτοιου φορέα ο οποίος εκτός από τη συλλογή στατιστικών στοιχείων θα προωθούσε και διάφορες τεχνικές και μεθοδολογίες αξιολόγησης Λαϊκών Βιβλιοθηκών όπως π. χ. του LISIM είναι πιο επίκαιρη από ποτέ. Εκτιμούμε ότι είναι καιρός η Ελληνική Βιβλιοθηκονομική κοινότητα να συζητήσει σε βάθος τα θέματα εφαρμογής συστημάτων αξιολόγησης της Ποιότητας στις Ελληνικές Βιβλιοθήκες. Αν οι Βιβλιοθήκες επιθυμούν να επιβιώσουν σ' αυτό το νέο περιβάλλον που διαμορφώνεται, επιβάλλεται να δημιουργήσουν μια ισχυρότερη κουλτούρα για την Ποιότητα.

Η "Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών" (ΜΟΠΑΒ) λειτουργεί στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, στο πλαίσιο του έργου "Ανάπτυξη της ψηφιακής συνεργασίας των Βιβλιοθηκών των Ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης" που χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάστασης (ΕΠΕΑΕΚ). Βασικός στόχος της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι η ψηφιοποίηση της διαδικασίας συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων που αφορούν στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της Ελλάδος. Από τους κυριότερους στόχους της ΜΟΠΑΒ είναι η συλλογή, επεξεργασία, ανάλυση και παρουσίαση στοιχείων σχετικών με τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, η χρήση διαδικασιών αποτίμησης και εφαρμογής κανόνων διασφάλισης ποιότητας στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, η καθιέρωση Δεικτών Αποτίμησης και Αξιολόγησης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, η ψηφιοποίηση της διαδικασίας συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων καθώς και η δημιουργία θεματικού Portal με ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες που αναφέρονται σε στατιστικά στοιχεία βιβλιοθηκών, μεθόδους ανάλυσης δεδομένων, Δεικτών Αποτίμησης κ.ά.. Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων η Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών συνεργάζεται με όλες τις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες από τις οποίες συλλέγει στατιστικές πληροφορίες, τις οποίες στη συνέχεια επεξεργάζεται και αναλύει. Παράλληλα, συνεργάζεται με αντίστοιχες Μονάδες του εξωτερικού για την ανταλλαγή πληροφοριών που θα τη διευκολύνουν στην υλοποίηση των στόχων της (π.χ. LIBECON, LISU, κτλ.). Επιπλέον χρησιμοποιεί άλλες διαθέσιμες πηγές στατιστικής πληροφόρησης (π.χ. Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, UNESCO, κ.ά).

Ο Πίνακας 2. παρουσιάζει το μοντέλο LISIM προσαρμοσμένο για τις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Στην πρώτη στήλη του Πίνακα παρουσιάζονται τα κριτήρια του LISIM και στη δεύτερη στήλη οι κωδικοί των υποκριτηρίων ανά κριτήριο. Τέλος στη τρίτη στήλη του Πίνακα 2. παρέχονται στοιχεία αρχικής ανάλυσης, ως οδηγίες για την εφαρμογή του μοντέλου σε μια Δημόσια Βιβλιοθήκη στην Ελλάδα. Σύμφωνα με όσα γνωρίζουμε αντίστοιχη προσπάθεια δεν έχει λάβει χώρα και θα είχε εξαιρετικό ενδιαφέρον για την εφαρμογή συστημάτων ποιότητας στις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες, η μελέτη των αντιλήψεων των διευθυντών / υπευθύνων αναφορικά με την διοίκηση και τη διασφάλιση της ποιότητας.

Κριτήρια	Υποκριτήρια	Ενδεικτική ανάλυση
1. Ηγεσία	1A	Σχετίζεται με τις δράσεις της Διοίκησης της Δημόσιας Βιβλιοθήκης για την εισαγωγή της έννοιας της Ποιότητας στον οργανισμό
	1B	Περιλαμβάνει τους τρόπους με τους οποίους η Διοίκηση γνωστοποιεί τη διαδικασία εφαρμογής της Ποιότητας στο εξωτερικό περιβάλλον της Δημόσιας Βιβλιοθήκης
2. Πολιτική και Στρατηγική	2A	Αφορά στο στρατηγικό σχεδιασμό της Βιβλιοθήκης και το κατά πόσο αυτός συμβαδίζει με την πολιτική που ακολουθείται από το ίδρυμα
	2B	Εμπεριέχει τους τρόπους με τους οποίους γνωστοποιούνται ο στρατηγικός σχεδιασμός και η πολιτική της Βιβλιοθήκης στους άμεσα ενδιαφερόμενους (stakeholders)
	2Γ	Περιλαμβάνει τη διαρκή ενημέρωση των διαδικασιών από έγκυρες πηγές και διαδικασίες
3. Customer focus	3A	Αναφέρεται στη διαδικασία σχεδιασμού των υπηρεσιών που προσφέρονται στους χρήστες
	3B	Σχετίζεται με τον τρόπο διαχείρισης και υποστήριξης των προσφερόμενων υπηρεσιών
	3Γ	Αφορά στους τρόπους με τον οποίο η Δημόσια Βιβλιοθήκη γνωστοποιεί τις υπηρεσίες που διαθέτει στους χρήστες της
4. Διαχείριση προσωπικού	4A	Αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο η Δημόσια Βιβλιοθήκη προσδιορίζει τις απαιτήσεις του για τα προσόντα, τις ικανότητες και τις δυνατότητες που θέλει να διαθέτει το ανθρώπινο δυναμικό που θα τον απαρτίζει.
	4B	Αφορά στην αποτελεσματική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων της Δημόσιας Βιβλιοθήκης.
	4Γ	Οι τρόποι με τους οποίους συμμετέχει το προσωπικό στη Βιβλιοθήκη.
	4Δ	Διαδικασίες και δραστηριότητες που μπορούν να βελτιώσουν και να αναπτύξουν τις δυνατότητες του προσωπικού, π.χ. εκπαιδευτικά σεμινάρια
5. Διαχείριση πόρων	5A	Αναφέρεται στους τρόπους απόκτησης και διαχείρισης των οικονομικών πόρων.
	5B	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.
	5E	Αφορά στον τρόπο διαχείρισης των σχέσεων με τους εξωτερικούς συνεργάτες και προμηθευτές της Βιβλιοθήκης.
6. Διαδικασίες	6A	Περιλαμβάνει τους μηχανισμούς σχεδιασμού, εφαρμογής και υποστήριξης, των διαφόρων διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα στη Βιβλιοθήκη.
	6B	Οι τρόποι βελτίωσης των διαδικασιών προκειμένου να μεγιστοποιήσουν την αποδοτικότητά τους

7. Ικανοποίηση χρηστών	7A	Αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών, καθώς και το πώς αξιολογείται η αποδοτικότητα αυτών των μεθόδων
	7B	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
8. Ικανοποίηση εργαζομένων	8A	Αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιούνται για την μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, καθώς και το πώς αξιολογείται η αποδοτικότητά αυτών των μεθόδων
	8B	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.
9. Επίδραση στην κοινωνία	9A	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.
	9B	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
10. Γενική απόδοση	10A	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.
	10B	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

Πίνακας 2: Ανάλυση των κριτηρίων και των υποκριτηρίων του LISIM για τις Ελληνικές Δημόσιες Βιβλιοθήκες

5. Συμπεράσματα

Οι Βιβλιοθήκες είναι ιδανικό μέρος για την εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας, αφού αποτελούν υπηρεσίες πληροφόρησης κατεξοχήν αφιερωμένες στους πελάτες τους-χρήστες (Masters, 2003). Ωστόσο, ένα εξίσου σημαντικό σημείο είναι το γεγονός πως η εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας δεν καθιστά τις υπηρεσίες μιας Βιβλιοθήκης αλάνθαστες, το προσωπικό της άψογο στα καθήκοντά του, και 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, καθώς και η δυνατότητα που προσφέρεται στην βιβλιοθήκη πρόληψης δυσμενών καταστάσεων (López Calle's, 2003). Οι

Δημόσιες Βιβλιοθήκες του μέλλοντος θα γίνουν ένας τόπος συνεύρεσης και συνλειτουργίας ατόμων που τους ενδιαφέρει η γνώση, επιζητούν την πληροφόρηση και χρειάζονται την ψυχαγωγία. Επίσης θα λειτουργούν ως χώροι που στεγάζεται η έκφραση της δημιουργικής φαντασίας και σκέψης του ανθρώπου, στην οποία ο καθένας θα έχει ελεύθερη πρόσβαση. 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 (D'Alòs-Moner, 2003

Βιβλιογραφία

Abbott, C. (1994). *Performance Measurement in Library and Information Services*, London, ASLIB.

Audit Commission (2002), *Building better Library services: learning from Audit inspection and research*, London, Audit Commission.

Audit Commission (1993), *Putting quality on the map*, London, Audit Commission.

Barbêdo, S.A.D., Turrioni, J.B. (2003), “Sistema de Gestão da Qualidade e um modelo de integração estrutural em bibliotecas: análise comparativa em dois estudos de caso”, in *Simpósio de engenharia de produção, 10, Unesp, Bauru*, available at: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais10/gestaoqualidprodutividade/arg01.PDF> .

Barlow, A., Morris, A. (2007), “Usability of Public Libraries: perceptions and experiences of new users”, *World Library and Information Congress: 73rd IFLA General Conference and Council*, Durban, South Africa (available at: <http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm>).

D'Alòs-Moner, A. (2003), «Νέες πραγματικότητες, νέες ανάγκες. Οι νέοι ρόλοι των δημόσιων βιβλιοθηκών στην κοινωνία της πληροφορίας», *Υπηρεσίες Βιβλιοθηκών για την κοινότητα. Διεθνής Διάσκεψη με θέμα τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα*, Αθήνα.

Department for Culture, Media and Sport, (2008), “*Comprehensive efficient and modern Public Libraries, Standards and Assessment*” [διαθέσιμο στο: http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_pls_assess.pdf (Τελευταία πρόσβαση 25/5/2008)].

Feigenbaum, A. V. (1983), *Total Quality Control*, New York, McGraw-Hill.

Hsieh, Pao-Nuan, Chang, Pao-Long, Horng Lu, Kuen (2000), “Quality management approaches in libraries and information services”, *Libri*, 50: 191-201.

Hood, D., Henderson, K. (2005), “Branding in the United Kingdom public library service”, *New Library World*, 106(108-1209) : 16-28.

Gonçalves-Espuny, H. (2008), What is quality? available at: <http://hgespuny.sites.uol.com.br/bluesquare/qualidade.htm> .

- Kinnell, M. (1995), "Quality management and library and information services: competitive advantage for the information revolution", *IFLA Journal*, 21(4) : 265-73.
- Kinnell, Evans M. (2000), "Quality management and self assessment tools for public libraries", *Proceedings. 66th IFLA council and General Conference*, Jerusalem (διαθέσιμο στο: <http://www.ifla.org/iv/ifla66/papers/112-126e.htm>).
- Kinnell, Evans M., Usherwood, B., Jones, K., (1999), *Improving Library and Information services through self-assessment, a guide for senior managers and staff developers*, London, Library Association.
- Kirkpatrick, I., Martinez Lucio, M. (1995), *The politics of quality in the public sector: the management of change*, London, Routledge.
- Korobili-Xnatinidou, S., Moreleli-Cacouris M., Tilikidou, I. (2003), "Concepts, reality and suggestions about Greek library management education", *New Library World*, 104(6): 203-217.
- Kostagiolas, A. P., Kitsiou, B. M. (2008), "Issues and perceptions for ISO 9000 implementation in Greek academic libraries", *Library Management*, 29(6/7) : 583-589.
- Kyrillidou, M. (2005), "Αποτίμηση Βιβλιοθηκών: γιατί σήμερα κι όχι αύριο;", *Συνέδριο για την αποτίμηση του έργου και των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών*, Θεσσαλονίκη, Ελλάδα. (διαθέσιμο στο: <http://www.lib.teithe.gr/Conf05>).
- López, C., N.H. (2003), "El sistema de gestion de la calidad, una filosofia de trabajo en el Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia", in *Encuentro Internacional de bibliotecas – la biblioteca para una Universidad de excelencia: humanización, innovación y cooperación*, Universidad de Antioquia, Medellín.
- Masters, D. G. (2003), *Total Quality Management in Libraries*, (διαθέσιμο στο: <http://www.michaellorenzen.com/eric/tqm.html>).
- McGregor, F. (1997), "Quality assessment: combating complacency", *Australian Library Journal*, 46(1) : 82-92.
- Melun, M. (2003), "Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Αμερική: Οι προκλήσεις της σύγχρονης εποχής" *Υπηρεσίες Βιβλιοθηκών για την κοινότητα. Διεθνής Διάσκεψη με θέμα τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα*, Αθήνα.
- Poll, R. (2006), "Quality Measures on a National Scale-Comparison of Projects", *World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council, Seoul, Korea* (διαθέσιμο στο: <http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm>).
- Poll, R. (2008), "Ten years after: Measuring Quality revised", *Performance Measurement and Metrics*, 9(1) : 26-37.
- Siraj Nissa Begum, S. (2003), "Total Quality Management in the Academic Library", *Library Philosophy and Practice*, 5(2), διαθέσιμο στο: www.uidaho.edu/~mbolin/lppv5n2.htm.

Stewart, J., Walsh, K. (1989), *The search for quality*, Local Government Training Board.

Valls, V. M., Vergueiro, W. C. S. (2006), "Quality Management on Information Services according to ISO 9000", *New Library World*, 107 (11/12) : 523-537.

Vrana, R., Barbaric, A. (2007), "Improving visibility of public libraries in the local community: a study of five public libraries in Zagreb, Croatia", *New Library World*, 108(9/10) : 435-444.

Walzer, N., Scott, K., Sutton, L. (2000), *Managing Illinois Libraries: Providing services customers value*, (διαθέσιμο στο: <http://www.IIRA.org/pubs>).

Κορκίδη, Μ., (2003), «Ο ρόλος των Δημοτικών Βιβλιοθηκών και η προσφορά τους στην τοπική κοινωνία», *Υπηρεσίες Βιβλιοθηκών για την κοινότητα. Διεθνής Διάσκεψη με θέμα τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα*, Αθήνα.

Κωσταγιόλας, Π., Κιτσιού, Μ. Β.(2007), «Επιπτώσεις εφαρμογής ISO 9001:2000 στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες», *16^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, Πειραιάς, Αθήνα.

Κωσταγιόλας, Π., Κορκίδη, Μ. (2007), «Επιχειρησιακός σχεδιασμός για τις Δημοτικές Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα» στο: Μιχάλης Τζεκάκης ο οραματιστής, Αθήνα [διαθέσιμο στο : <http://www.eebep.gr/files/BookTzek1.pdf> (Τελευταία πρόσβαση 26/08/2008)].

Μαργιόλα, Α. (2008), «*Ζητήματα Ποιότητας για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα*», Διπλωματική εργασία, Κέρκυρα, Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Αρχιτεκτονικής, Βιβλιοθηκονομίας.

Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, [διαθέσιμο στο <http://www.mopab.gr> (τελευταία πρόσβαση 25/08/2008)].

Σεμερτζάκη, Ε. (2006), *Κατευθυντήριες οδηγίες ορθής πρακτικής για αρχεία, βιβλιοθήκες, και μουσεία πολιτιστικές εφαρμογές τα τοπικά ιδρύματα μεσολαβούν για την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές*, Βέροια, Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας.