

# Βιβλιοθήκες και Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας στην Ελλάδα: η περίπτωση του προτύπου ISO 9001:2000

**Κωνσταντίνα Δήμου**

*Βιβλιοθήκη Εθνικού Κέντρου Κοινωνικών Ερευνών (ΕΚΚΕ)*

*Προϊσταμένη Βιβλιοθήκης*

*e-mail: [kdimou@ekke.gr](mailto:kdimou@ekke.gr)*

Η λειτουργία των βιβλιοθηκών σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον, η συνεχής αύξηση του αριθμού των χρηστών, το αυξανόμενο κόστος του υλικού σε συνδυασμό με τους περιορισμένους οικονομικούς πόρους, η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας καθώς και η αύξηση των ηλεκτρονικών πόρων, ενισχύουν την ανάγκη των βιβλιοθηκών να είναι καινοτόμες, ανταγωνιστικές, οικονομικά αποδοτικές, και να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες (Basch, 1990). Συνεπώς θα πρέπει να αξιολογούν συνεχώς τις υπηρεσίες που παρέχουν με τελικό στόχο τη συνεχή βελτίωση τους. Για το λόγο αυτό είναι επιτακτική η ανάγκη υιοθέτησης Συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ). Τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας - όπως έχουν διαμορφωθεί σήμερα - και συγκεκριμένα το πρότυπο ISO 9001:2000 μπορούν να αποτελέσουν το πρώτο και καθοριστικό βήμα προς την κατεύθυνση της Διοίκησης Ποιότητας.

Η θεωρητική βάση της έννοιας της ολικής ποιότητας μπορεί να αναζητηθεί στις εργασίες του Αμερικανού στατιστικού Edwards Deming (1986). Τα συστήματα ΔΟΠ αρχικά εφαρμόστηκαν στην ιαπωνική οικονομία, με τεράστια επιτυχία, εστιάζοντας κυρίως στις ανάγκες των πελατών και τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων τους, εισήχθησαν αργότερα στις αμερικανικές και ευρωπαϊκές επιχειρήσεις και σταδιακά αποτέλεσαν με τη συμβολή πολλών θεωρητικών<sup>1</sup> το εννοιολογικό και μεθοδολογικό πλαίσιο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Η ΔΟΠ άρχισε να ενδιαφέρει τις βιβλιοθήκες διεθνώς από τις αρχές της δεκαετίας του '90. Οι θεωρητικές εξερευνήσεις και οι πιλοτικές εφαρμογές<sup>2</sup> δείχνουν το αυξημένο ενδιαφέρον των βιβλιοθηκών να προσαρμοστούν στις ραγδαίες οικονομικές και τεχνολογικές αλλαγές (Wang, 2006).

Το παρόν άρθρο προσπαθεί να εξετάσει το κατά πόσο οι βιβλιοθήκες σήμερα μπορούν να διαχειριστούν και να εφαρμόσουν σε προκαταρκτικό στάδιο ένα τέτοιο μοντέλο μια και πρόκειται για μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς. Επιπλέον θα προσπαθήσει να δώσει έναν ορισμό σχετικά με την έννοια της ποιότητας υπηρεσιών των βιβλιοθηκών και να εξετάσει το κατά πόσο μπορούν οι χρήστες των βιβλιοθηκών να θεωρηθούν πελάτες με την έννοια που τους ορίζει το πρότυπο.

## **Μια συνοπτική επισκόπηση των απαιτήσεων του ISO 9001:2000.**

Το ISO 9001:2000 είναι ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ) που αναγνωρίζεται διεθνώς. Σύμφωνα με τον Peters (1999) η διαχείριση της ποιότητας καθοδηγείται από δύο κυρίαρχες ιδέες: την ικανοποίηση των χρηστών και την αποδοτικότητα. Το πρώτο βήμα είναι η βιβλιοθήκη να καταφέρει να υπολογίσει τις προσδοκίες και ανάγκες των χρηστών της για να μπορέσει να τις ικανοποιήσει και να παράσχει τις υπηρεσίες της με τον ίδιο κάθε φορά τρόπο

<sup>1</sup> Μεταξύ αυτών είναι οι: Juran, Grosby, Peters, Feigenbaum, Taguchi, Ichikawa, κ.α. Για περισσότερες πληροφορίες βλέπε Λογοθέτης (1992) και Σπανός (1995).

<sup>2</sup> Συστήματα ΔΟΠ έχουν ήδη εφαρμοστεί σε διάφορες βιβλιοθήκες διεθνώς. Ενδεικτικά αναφέρω τις: Harvard College Library, Oregon State University Library, British Library Document Supply, Library of Samford University. Για περισσότερες πληροφορίες βλέπε Clack (1993), Butcher (1993), Pilling (1996), Fitch *et al.* (1993), Turk (2007) και Kaur *et al.* (2006).

(τυποποίηση διαδικασιών). Το δεύτερο σημαντικό βήμα είναι να υπολογιστεί ο αποδοτικότερος τρόπος της παροχής υπηρεσιών με το λιγότερο χρόνο και κόστος.

Το ΣΔΠ ISO 9001:2000 ως εργαλείο μπορεί να το επιτύχει αυτό. Βασικά βοηθά στο να καθιερώσει η βιβλιοθήκη την πολιτική ποιότητας που θα ακολουθήσει, να θέσει στόχους και να επιτύχει αυτούς τους στόχους. Πρόκειται για ένα μοντέλο διοίκησης όπου η ποιότητα είναι αποτέλεσμα της ανάπτυξης και διαχείρισης όλων των διεργασιών της βιβλιοθήκης, οι οποίες απαιτούν εισερχόμενα την εμπλοκή του ανθρώπινου δυναμικού και τη χρήση οικονομικών και τεχνολογικών πόρων. Σε κάθε βιβλιοθήκη υπάρχουν διάφορες διεργασίες, οι οποίες συνοπτικά έχουν να κάνουν με τη:

- διαχείριση των βασικών υπηρεσιών της βιβλιοθήκης (υπηρεσίες δανεισμού-διαδανεισμού, υπηρεσίες πληροφόρησης, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τρόποι πρόσβασης κ.λπ.), καθώς και τη διαχείριση άλλων υπηρεσιών όπως εκδηλώσεις, συνέδρια κ.λπ.,
- διαχείριση και οργάνωση της πληροφορίας, την αναζήτηση καθώς και τους τρόπους ενίσχυσης των διαδικασιών για ακριβή ανάκληση,
- εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία (προσωπικό, χρήστες, άλλες βιβλιοθήκες κ.λπ.),
- εκπαίδευση των χρηστών,
- διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού, την οικονομική διαχείριση και τη συνεχή κατάρτιση του προσωπικού.

Στόχος κάθε βιβλιοθήκης είναι να υποστηρίξει τους χρήστες της στη διαδικασία αναζήτησης των πληροφοριών, μέσω της παροχής κατάλληλης εκπαίδευσης και επαρκών πόρων, με απώτερο σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών τους. Το ISO 9001:2000, μέσω της περιγραφής των διαδικασιών, της παρέχει αυτή τη δυνατότητα. Η επιτυχία του προτύπου στη βιβλιοθήκη μπορεί να εγγυηθεί από τους ακόλουθους παράγοντες, οι οποίοι και αποτελούν τις βασικές απαιτήσεις του προτύπου:

### **1. Εφαρμογή των απαιτήσεων του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας**

Το πρότυπο παρουσιάζει και θέτει τις απαιτήσεις της τεκμηρίωσης ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Οι απαιτήσεις αυτές δεν είναι παρά η αυτονόητη τάξη την οποία θα πρέπει να υιοθετήσει κάθε βιβλιοθήκη, η οποία θέλει να έχει ως προορισμό την ανάπτυξη και όχι απλά την επιβίωση. Η τεκμηρίωση αυτή περιλαμβάνει κάποιους κανόνες για την τήρηση των απαιτούμενων αρχείων. Τα αρχεία αυτά είναι:

- εγχειρίδιο ποιότητας στο οποίο υπογραμμίζονται οι πολιτικές ποιότητας και το οποίο περιγράφει τη δέσμευση της διοίκησης για την ικανοποίηση των χρηστών μέσω των ποιοτικών στόχων,
- τεκμηριωμένες διαδικασίες οι οποίες διευκρινίζουν τον τρόπο εκτέλεσης των δραστηριοτήτων για την εκπλήρωση των στόχων,
- άλλα έγγραφα τα οποία αναφέρονται στις οδηγίες, στις προδιαγραφές, στη νομοθεσία κ.λπ.,
- άλλα εγχειρίδια εργασιών, όπως εγχειρίδιο προσαρμογών, εργασιών καταλογογράφησης και ταξινόμησης, υπηρεσιών αναγνωστών, εργασιών πληροφοριακών δεξιοτήτων κ.λπ.

Η τήρηση της απαιτούμενης τεκμηρίωσης αποτελεί την καρδιά της πληροφόρησης, που είναι απαραίτητη για τη λήψη οποιασδήποτε απόφασης στη βιβλιοθήκη.

### **2. Αποτελεσματική Διοίκηση**

Αφορά την καθιέρωση ενός (έστω και άτυπου) επιχειρηματικού σχεδιασμού (Business Plan). Ο σχεδιασμός αυτός θα πρέπει να περιλαμβάνει τον καθορισμό των αρμοδιοτήτων του προσωπικού<sup>3</sup> και των τρόπων επικοινωνίας, προκειμένου να διασφαλίζεται η σωστή και

<sup>3</sup> Οι έρευνες που αφορούν το εργατικό δυναμικό των βιβλιοθηκών είναι λίγες και δεν επαναλαμβάνονται συχνά. Το ζήτημα είναι ότι δεν υπάρχουν σοβαρές μελέτες σχετικά με τον καταμερισμό και προγραμματισμό των εργασιών του προσωπικού μιας βιβλιοθήκης. Παρόλο που η βιβλιοθηκονομία είναι ένα επάγγελμα το οποίο είναι το πλέον κατάλληλο στον εντοπισμό της πληροφορίας, είναι ειρωνικό το γεγονός ότι δεν έχει σαφείς πληροφορίες για το μέλλον του όπως ακριβείς περιγραφές των εργασιών που πρέπει να εκτελεστούν, πρόβλεψη για τις καινούργιες ειδικότητες που θα προκύψουν στο μέλλον, καθώς και το τι ανάγκες υπάρχουν ανά βιβλιοθήκη και περιοχή (Matarazzo and Mika, 2004).

ελεγχόμενη ροή πληροφοριών προς όλες τις κατευθύνσεις. Παράλληλα και προκειμένου να καθοριστούν οι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα, η βιβλιοθήκη θα πρέπει να γνωρίζει πολύ καλά τις υπηρεσίες της. Για το λόγο αυτό η διοίκηση<sup>4</sup> θα πρέπει:

- να δεσμεύεται στην αποστολή και το όραμα του οργανισμού γενικότερα και της βιβλιοθήκης ειδικότερα,
- να θέτει ποιοτικούς και μετρήσιμους στόχους και να καθιερώνει αρμονική συνεργασία μέσα στη βιβλιοθήκη, με τη δημιουργία και διατήρηση ενός περιβάλλοντος τέτοιου, όπου όλοι να συμμετέχουν στην επίτευξη των αντικειμενικών στόχων,
- να εξασφαλίζει τη συνεχή επικοινωνία με τους χρήστες προκειμένου να προσδιορίζει τις ανάγκες και προσδοκίες τους με σκοπό να διασφαλίζει την ικανοποίησή τους,
- να παρέχει επαρκείς πόρους για τη διασφάλιση ποιοτικών υπηρεσιών, όπως ανθρώπινο δυναμικό, οικονομικούς πόρους, κτιριακή και τεχνολογική υποδομή (εξοπλισμό, συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών, δίκτυα, ηλεκτρονικούς πόρους),
- να κοινοποιεί τις αποφάσεις της στο προσωπικό, να είναι σε συνεχή επικοινωνία με αυτό και να επιδιώκει τη συνεχή εκπαίδευση του.

### **3. Διαχείριση πόρων**

Η διαχείριση των πόρων περιλαμβάνει το ανθρώπινο δυναμικό, την τεχνολογική υποδομή, το εργασιακό περιβάλλον και τους πληροφοριακούς πόρους. Η διοίκηση θα πρέπει να δεσμεύεται και να βελτιώνει συνεχώς τις δεξιότητες και ικανότητες του προσωπικού μέσω της συνεχούς κατάρτισης. Θα πρέπει να προγραμματίζει και να διευκολύνει την εκπαίδευση του προσωπικού σε διάφορα προγράμματα, όπως παρακολούθηση μεταπτυχιακών, συμμετοχή σε σεμινάρια, διασκέψεις, εργαστήρια κ.λπ. Επιπλέον θα πρέπει να εξασφαλίζει γρήγορη και αποτελεσματική πρόσβαση σε όλους τους πόρους (φυσικούς και ηλεκτρονικούς), για όλους τους χρήστες της βιβλιοθήκης καθώς και για απομακρυσμένους χρήστες, συμπεριλαμβανόμενων και ατόμων με ειδικές ανάγκες.

### **4. Υλοποίηση των υπηρεσιών**

Αφορά το σύνολο της λειτουργίας μιας βιβλιοθήκης (αγορές, σχεδιασμός, παροχή υπηρεσιών), με έμφαση στην ολοκληρωμένη επικοινωνία με τον πελάτη/χρήστη. Θα πρέπει λοιπόν να υπάρχει συνεπής επικοινωνία με τους χρήστες για τις προσδοκίες και ανάγκες τους και εστίαση σε αυτές, έτσι ώστε οι ίδιοι οι χρήστες να συνειδητοποιούν το σημαντικό ρόλο και τη συμβολή τους σε όλες τις διαδικασίες της βιβλιοθήκης και στη βελτίωση αυτών. Η επικοινωνία αυτή θα πρέπει να εξελίσσεται καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης της υπηρεσίας, καθώς επίσης και μετά την ολοκλήρωση της υπηρεσίας και την τελική ικανοποίηση του χρήστη.

Το πρόβλημα που προκύπτει εδώ είναι ότι οι βιβλιοθήκες ως μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί είναι πιο δύσκολο να εστιάσουν στη νοοτροπία «υπηρεσίες πελατών», λόγω του ότι δεν θεωρούν τους χρήστες πελάτες (Goleski, 1995). Οι θεωρητικοί της ΔΟΠ (Demming, Grosby Juran) αναφέρονται κυρίως σε επιχειρήσεις που παράγουν προϊόντα και όχι σε κυβερνητικές υπηρεσίες.<sup>5</sup>

Σχετικά με τον όρο «πελάτης» σήμερα διεθνώς επικρατούν δύο απόψεις. Η πρώτη θεωρεί ότι οι βιβλιοθηκονόμοι δεν έχουν το είδος ανταλλαγής που υπάρχει μεταξύ πελατών και επιχειρήσεων και λειτουργούν περισσότερο ως σύμβουλοι και συνεργάτες απέναντι στους χρήστες τους (Davies, 1995). Από την άλλη πλευρά οι υποστηρικτές των συστημάτων ΔΟΠ θεωρούν ότι τα προβλήματα των «πελατών» των βιβλιοθηκών είναι σχεδόν ίδια με τα προβλήματα άλλων επιχειρήσεων, με την έννοια ότι είναι φορολογούμενοι πολίτες και

<sup>4</sup> Με την είσοδο της νέας τεχνολογίας στις βιβλιοθήκες άλλαξε και ο ρόλος του μάντζερ. Για περισσότερες πληροφορίες βλέπε Miskin (2005), Barreau (2005), Walton (2007). Επιπλέον οι ελληνικές βιβλιοθήκες έχουν να αντιμετωπίσουν και το πρόβλημα ότι δεν αποτελούν μια αυτόνομη και αυτοδύναμη μονάδα αλλά είναι εξαρτημένο τμήμα ενός οργανισμού (Πανεπιστήμιο, Ερευνητικό Κέντρο κ.λπ.). Συνεπώς δεν υπάρχει και μια ισχυρή διοίκηση, που να είναι σε θέση να παίρνει πρωτοβουλίες και να χραράζει αυτόνομη πολιτική ποιότητας. Για περισσότερες πληροφορίες βλέπε Τζεκάκης (2007).

<sup>5</sup> Ο Demming κατατάσσει το Δημόσιο Τομέα στην κατηγορία «Κυβερνητικές Υπηρεσίες» και δηλώνει ότι η λειτουργία των δημοσίων οργανισμών είναι προσανατολισμένη περισσότερο στη δικαιοσύνη παρά στην αποδοτικότητα, τονίζοντας τη διαφορά μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (Demming, 1986).

συνεπώς δικαιούνται τις καλύτερες υπηρεσίες (Sirkin, 1993). Επιπλέον σήμερα υπάρχουν διάφορες εναλλακτικές μορφές άντλησης πληροφοριών (κέντρα τεκμηρίωσης, διαδίκτυο κ.λπ.) και συνεπώς οι βιβλιοθήκες θα χάσουν τους χρήστες τους αν δεν είναι ανταγωνιστικές από την άποψη της ποιότητας των υπηρεσιών. Πρέπει να είναι σε θέση να προσελκύουν τους χρήστες τους και για το λόγο αυτό θα πρέπει να γνωρίζουν τις ανάγκες τους. Επομένως το σημαντικό δεν είναι να επιλέξουμε μεταξύ του όρου 'χρήστης' και 'πελάτης', αλλά να δώσουμε έμφαση στην ποιοτική παροχή υπηρεσιών στο καινούργιο περιβάλλον που αναδεικνύεται.

## 5. Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Περιλαμβάνει όλες τις απαιτήσεις ελέγχου και μετρήσεων σε όλο το φάσμα της βιβλιοθήκης. Επίσης περιλαμβάνει όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για τη διόρθωση και πρόληψη και τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται. Οι μετρήσεις αυτές έχουν κυρίως να κάνουν με:

α) την *ικανοποίηση των χρηστών*. Θα πρέπει σε κάθε βιβλιοθήκη να υπάρχει ένα κουτί παραπόνων/προτάσεων καθώς και κάποιες φόρμες μέτρησης των υπηρεσιών, οι οποίες θα συμπληρώνονται από τους χρήστες και βάσει αυτών να λαμβάνονται μέτρα βελτίωσης, που θα δίνονται ως ανατροφοδότηση στο αίτημα του χρήστη. Η ικανοποίηση των χρηστών θα πρέπει να μετριέται σε τακτά χρονικά διαστήματα με τη χρήση ερευνών ικανοποίησης χρηστών, για να προσδιοριστούν τυχόν παράπονα και ο βαθμός ικανοποίησης.

β) τη *συνεχή βελτίωση*. Τα ποιοτικά πρότυπα παρέχουν τις απαιτήσεις για συστήματα ποιοτικής διαχείρισης και τις οδηγίες για τη βελτίωση της απόδοσης. Η συνεχής βελτίωση δεν είναι απαραίτητα συνεχής βελτίωση. Μπορεί να μη συμβαίνει συνέχεια, αλλά οι προσπάθειες βελτίωσης μπορούν να εφαρμόζονται περιοδικά για να πετυχαίνουν την επιθυμητή συνέπεια στην ικανοποίηση των απαιτήσεων<sup>6</sup>.

## Συμπέρασμα

Η ΔΟΠ είναι μια μακροπρόθεσμη στρατηγική, η οποία απαιτεί υπομονή και συνεχή προσπάθεια προκειμένου να γίνει μόνιμος τρόπος διοίκησης των βιβλιοθηκών. Σίγουρα το ISO 9001:2000 μπορεί να παρέχει σαφείς εργασιακές διαδικασίες, καλύτερο ομαδικό πνεύμα μεταξύ του προσωπικού, καλύτερο έλεγχο των διαδικασιών, να μειώνει το κόστος και να βελτιώνει τη σχέση με τους χρήστες. Η εφαρμογή του όμως είναι μόνο η αρχή του ταξιδιού βελτίωσης της ποιότητας, όπου η αποτελεσματική διοίκηση, το καλό εργασιακό περιβάλλον και οι καλές σχέσεις με τους χρήστες, αποτελούν ένα καθοριστικό βήμα για την εξασφάλιση της ποιότητας στις βιβλιοθήκες.

## Βιβλιογραφία

- Barreau, D. (2005), "Integration of information professionals in the newsroom: two organizational models for research services", *Library and Information Science Research*, Vol. 27, pp. 323-345.
- Basch, N.B. (1990), "President's task force on the value of the information professional: conclusion, closing the service gap", *Special Libraries*, Vol. 81 No. 2, pp. 99-101.
- Butcher, K.S. (1993), "Total quality management: the Oregon State University library's experience", *Journal of Library Administration*, Vol. 18 Nos 1/2, pp. 45-56.
- Clack, M.E. (1993), "Organizational development and TQM: the Harvard College library's experience", *Journal of Library Administration*, Vol. 18 Nos 1/2, pp. 29-43.
- Davies, A. and Kirkpatrick, I. (1995), "Face to face with the 'sovereign consumer': service quality and the changing role of professional academic librarians", *Sociological Review*, Vol. 43 No. 4, pp. 782-807.
- Deming, W.E. (1986), *Out of the Crisis*, Cambridge, MIT Center for Advanced Engineering Study.

<sup>6</sup> Ο κύκλος του Demming (σχεδιάζω, εφαρμόζω, ελέγχω, αξιολογώ) αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο στην περιγραφή των προσπαθειών της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών.

- Dawes, S. (1997), "Managing with quality assurance", *Library Management*, Vol. 18 No. 2, pp. 73-79.
- Fitch, D.K., Thomason, J. and Wells, E.C. (1993), "Turning the library upside down: reorganization using total quality management principles", *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 19 No. 5, pp. 294-299.
- Goleski, E. (1995), "Learning to say 'yes' a customer service program for library staff", *Library Administration & Management*, Vol. 9 No. 4, pp. 211-214.
- Matarazzo, J. and Mika, J. (2004), "Workforce planning for library and information science", *Library & Information Science Research*, Vol. 26, pp. 115-120.
- Kaur, K. Pauziaah, M. and Sossamma, G. (2006), "Quality management service at the University of Malaya Library", *Library Management*, Vol. 27 No. 4, pp. 249-256.
- Peters, J. (1999), "Educational accreditation through ISO 9000", *Quality Assurance in Education*, Vol. 7 No. 2, pp. 85-89.
- Pilling, S. (1996), "Putting the customer first: total quality and customer service at the British Library Document Supply Centre", *Interblending & Document Supply*, Vol. 24 No. 2, pp. 11-16.
- Sirkin, A.F. (1993), "Customer service: another side of TQM", *Journal of Library Administration*, Vol. 18 Nos 1/2, pp. 71-83.
- Turk, N. (2007), "Building a culture of quality assurance in the libraries of the University of Ljubljana", *New Library World*, Vol. 108 Nos 3/4, pp. 177-182.
- Walton, G. (2007), "Theory, research and practice in library management", *Library management*, Vol. 28 No. 3, pp. 163-164.
- Wang, H. (2006), "From "user" to "customer": TQM in academic libraries"? *Library Management*, Vol. 27 No. 9, pp. 606-620.
- Λογοθέτης, Ν. (1992), *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας: από τον Demming στον Taguchi και το στατιστικό έλεγχο των διεργασιών*, Αθήνα, TQM Hellas Ltd, INTERBOOKS.
- Σπανός, Α. (1995), *Ολική Ποιότητα*, β' έκδοση, Αθήνα, Βιβλιοθήκη Ε.Σ.Γαλαίου & ΣΙΑ και Βούζας.
- Τζεκάκης, Μ., *Το προφίλ του διευθυντή μιας ελληνικής ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης*, διαθέσιμο στο <http://eprints.rclis.org/archive/00010247/01/10psab006.pdf>, ανακτήθηκε στις 1-10-2007.