

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

**ΠΡΕΝΤΑΚΗ ΈΛΕΝΑ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ**

Περίληψη

Συμπληρώνοντας φέτος 20 χρόνια λειτουργίας, η **Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης** προβαίνει σε μία καθολική αποτίμηση της ποιότητας τόσο των υπηρεσιών που προσφέρει στους χρήστες της όσο και των λειτουργιών /διαδικασιών που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες αυτές. Βασικός στόχος της προσπάθειας αυτής είναι η αξιολόγηση των υπηρεσιών καθώς και η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από αυτές, έτσι ώστε να προκύψουν διοικητικές αποφάσεις με στόχο τη βελτίωση.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, και με χρηματοδότηση από το **ΕΠΕΑΕΚ II** της Βιβλιοθήκης, αποφασίστηκε η ανάθεση σε εξωτερικό συνεργάτη της ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου συστήματος ποιότητας. Από τη συνεργασία αυτή προέκυψε ένα **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ)** προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις ποιότητας των προτύπων **ISO 9000: 2000, ISO 9001: 2000 και ISO 9004: 2000**. Μελλοντική επιδίωξη της βιβλιοθήκης είναι η πιστοποίηση βάσει ISO της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει.

Ουσιαστικά, το **ΣΔΠ** συστηματοποιεί τις διαδικασίες που ακολουθούνται στη βιβλιοθήκη για την υποστήριξη των υπηρεσιών που αυτή προσφέρει με τρόπο τέτοιο, ώστε να υποδεικνύεται ποιά διαδικασία εκτελείται ανά περίπτωση και πότε, ποιος είναι αρμόδιος για αυτή και τι εργαλεία/ εξοπλισμό χρησιμοποιεί προκειμένου να την εκτελέσει. Επίσης το **ΣΔΠ** καθιερώνει την τήρηση αρχείων για κάθε διαδικασία που ακολουθείται από τη βιβλιοθήκη, έτσι ώστε να δημιουργείται ένα ιστορικό για την πορεία αυτής στο χρόνο και να είναι εφικτή η ανάλυση των εκάστοτε αδυναμιών που η διαδικασία αυτή παρουσίασε. Επιπλέον, το **ΣΔΠ** προβλέπει ετήσιες αναθεωρήσεις από τη Διοίκηση της Βιβλιοθήκης ώστε να εντοπίζονται οι μη συμμορφούμενες με το **ΣΔΠ** υπηρεσίες, να αναλύονται τα προβλήματα και να αναλαμβάνεται δράση.

Πέρα από τη περιγραφή των διαδικασιών, το **ΣΔΠ** προχωρεί στη μέτρηση παραμέτρων που σχετίζονται με τη παροχή υπηρεσιών. Από τη Διοίκηση της Βιβλιοθήκης αποφασίστηκε να τεθούν ως παράμετροι ποιότητας οι υπάρχοντες δείκτες της **ΜΟΠΑΒ**, οι οποίοι επίσης ακολουθούν το **ISO 11620: 1998**. Επιδιώκεται έτσι, να διατηρηθεί ομοιομορφία ως προς τα στοιχεία που συγκεντρώνουν οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και να δοθεί δυνατότητα για συγκριτική ανάλυση επιδόσεων (benchmarking) στο μέλλον. Για τη συγκέντρωση και στατιστική ανάλυση των παραμέτρων αυτών σχεδιάστηκε ειδικό λογισμικό σε περιβάλλον Access.

Αυτονόητο είναι ότι ένα σύστημα ποιότητας, δεν θα μπορούσε να παραβλέψει τον πρωταρχικό παράγοντα δημιουργίας του, δηλ. το χρήστη. Συνεπώς, ένα μέρος του **Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας** της Βιβλιοθήκης αναφέρεται στην καταγραφή παραπόνων των χρηστών και στον προγραμματισμό ανά χρονικά διαστήματα της μέτρησης ικανοποίησης τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Για το σκοπό αυτό, σχεδιάστηκαν ερωτηματολόγια μέτρησης ικανοποίησης των χρηστών.

Η πορεία για την ολοκλήρωση του εγχειρήματος ολικής αποτίμησης ποιότητας από τη **Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης** δεν ήταν εύκολη και οπωσδήποτε όχι χωρίς προβλήματα. Ένα σύστημα όπως αυτό που περιγράφηκε παραπάνω απαιτεί σαφή διάκριση τμημάτων και αρμοδιοτήτων στον οργανισμό που το υλοποιεί. Είναι γνωστό ότι στην Ελλάδα η ύπαρξη βιβλιοθήκης στα ακαδημαϊκά ιδρύματα δεν έχει θεσμοθετηθεί, πόσο μάλλον η διοικητική οργάνωση αυτής. Για τις ανάγκες του παρόντος εγχειρήματος η Βιβλιοθήκη αρκέστηκε στην προϋπάρχουσα **άτυπη** οργανωτική δομή της.

Πέρα από αυτό, η συγκέντρωση στατιστικών στοιχείων ετησίως από κάθε βιβλιοθήκη χάνει μέρος της δυναμικής της όταν αυτά δεν αναλύονται συγκριτικά. Προς το παρόν η **Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης** περιορίζεται στη σύγκριση των ιδίων στοιχείων στη πάροδο των χρόνων. Παρ' όλα αυτά η πιο αποτελεσματική εκμετάλλευση των στατιστικών προϋποθέτει την ύπαρξη καθορισμένων σημείων αναφοράς (benchmarks) η προσέγγιση των οποίων θα αποτελεί αντικειμενικό στόχο για την εξασφάλιση ποιότητας. Τα αποτελέσματα της προσπάθειας αυτής δεν έχουν γίνει ακόμα ορατά. Απαιτείται ένα εύλογο χρονικό διάστημα μέχρι να συγκεντρωθούν στοιχεία, να αναλυθούν και να εξαχθούν συμπεράσματα. Ευχή όλων είναι να στεφθεί η προσπάθεια με επιτυχία και να προκύψουν συμπεράσματα ικανά να οδηγήσουν στις σωστές διοικητικές αποφάσεις

***Λέξεις κλειδιά:** αποτίμηση ποιότητας, αξιολόγηση υπηρεσιών, σύστημα διαχείρισης ποιότητας, έρευνα ικανοποίησης χρηστών*

Summary

On the occasion of the completion of 20 years of service, the **Library of the Technical University of Crete** proceeds this year to a performance measurement of services as well as a quality evaluation of procedures that support these services. The primary goal of this effort, apart from the service evaluation, is the measurement of user satisfaction in a way that will lead to managerial decisions.

In this context and with financing from the **Library's EPEAEK II**, it was decided that an external collaborator would be assigned to develop a system of quality management. This collaboration has given rise to a **Quality Management System (QMS)** conformed to the quality requirements of **ISO 9000:2000, ISO 9001:2000 and ISO 9004:2000** standards. Future target of the library is to assert an ISO certification of quality for its services.

The main function of the **QMS** is the systematization of library procedures in a way that it will indicate which procedure has to be followed in every case, who is responsible for it and what equipment is required. Additionally, the **Quality Management System** establishes the maintenance of record files for all procedures so that their progress can be easily examined and its possible faults analyzed and encountered. Further, the **QMS** makes provision for annual reviews on behalf of the Administration, so that not conforming services are analyzed and action is taken.

Apart from processes description, the **QMS** proceeds to measurement of quality parameters that are connected to service provision. The administration of the **Library of the Technical University of Crete** decided that the indicators of MOPAB (Total Quality Management Unit of Greek Academic Libraries) should be applied as quality parameters as they also conform to the ISO 11620: 1998 standard. This way, uniformity of collected data among Greek Academic Libraries is maintained and potential collaboration among academic libraries in the field of benchmarking is facilitated. For the collection and analysis of these parameters an Access application was developed.

A quality management system could not overlook the primary factor it was created for, that is "library users". Therefore, one part of the **QMS** refers to the collection and handling of user complaints as well as to the conduct of regular user satisfaction surveys.

The library's attempt for performance measurement and quality evaluation has not been effortless nor unobstructed. A system like the one described above requires explicit distinction of responsibilities and departments within an organization. It is widely known, that the existence of academic libraries is not constitutionally established as yet. For the needs of the present attempt the **Library of the Technical University of Crete** confined itself to the pre-existent administrative structure.

Apart from these, the annual collection of statistical data becomes futile when no prospect of comparative analysis is allowed. For the time being the **Library of the Technical University of Crete** collects and analyses its own data throughout the years. Nevertheless a more effective exploitation of statistics presupposes the existence of specific benchmarks, the approach of which will constitute an objective for quality assurance.

The results of this effort have not yet been obvious. A fair period of time is necessary before data is collected and processed so that reliable results are inferred. A common wish is to have the Quality Management System successfully carried out so that outcomes lead to efficient administrative decisions.

Keywords: *performance measurement, service evaluation, quality management system, user satisfaction survey*

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

Πρεντάκη Έλενα
Πολυτεχνείο Κρήτης

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Προτυποποίησης (ISO) ως ποιότητα ορίζεται «το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας που σχετίζονται άμεσα με την ικανότητά της να ικανοποιεί εκφρασμένες ή δεδομένες ανάγκες» (ISO 8402: 1995). Τον ορισμό αυτό, που συμπίπτει και με τις οδηγίες της IFLA για την αποτίμηση ποιότητας, (Poll & Boekhorst, 1996) υιοθέτησε και η βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης, η οποία συμπληρώνοντας φέτος 20 χρόνια λειτουργίας, προβαίνει σε μία καθολική αποτίμηση ποιότητας τόσο των υπηρεσιών που προσφέρει στους χρήστες της όσο και των λειτουργιών (διαδικασιών) που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες αυτές.

Με βάση τη βιβλιογραφία για την αποτίμηση ποιότητας, (Poll & Boekhorst, 1996; Juran & Gryna, 1999) η διαχείριση ποιότητας προϋποθέτει τρία πράγματα:

- Σχεδιασμό ποιότητας (τί θέλουμε να επιτύχουμε)
- Έλεγχο ποιότητας (τί επιτυγχάνουμε ήδη)
- Βελτίωση ποιότητας (τί πρέπει να βελτιώσουμε)

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, και με χρηματοδότηση από το ΕΠΕΑΕΚ II της Βιβλιοθήκης, αποφασίστηκε η ανάθεση σε εξωτερικό συνεργάτη της ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου συστήματος αποτίμησης ποιότητας. Έτσι προέκυψε ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις ποιότητας των προτύπων ISO 9000: 2000, ISO 9001: 2000 και ISO 9004: 2000

Βασικοί στόχοι της προσπάθειας αυτής είναι η αξιολόγηση των υπηρεσιών καθώς και η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από αυτές, έτσι ώστε να προκύψουν διοικητικές αποφάσεις με στόχο τη βελτίωση. Σε ένα δεύτερο στάδιο θα επιδιωχθεί η πιστοποίηση της ποιότητας την βιβλιοθήκης από διεθνή οργανισμό ποιότητας.

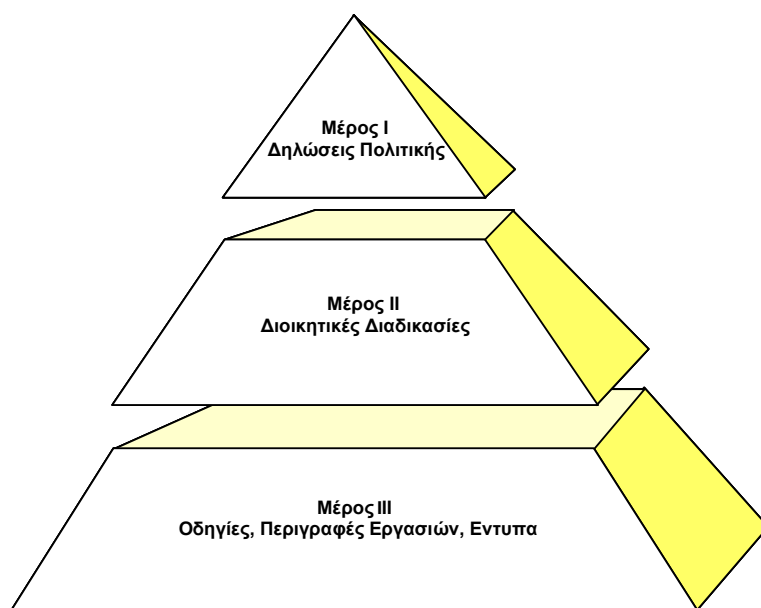
Όσον αφορά τους δύο πρώτους στόχους, το ΣΔΠ οργανώνει διοικητικά τη βιβλιοθήκη, κατανέμει αρμοδιότητες, δίνει οδηγίες για την εκτέλεση των διαφόρων διαδικασιών και προβλέπει συχνές επιθεωρήσεις αυτών. Με τον τρόπο αυτό τυποποιείται η λειτουργία της βιβλιοθήκης και διευκολύνεται ο εντοπισμός και διόρθωση των μη συμμορφούμενων με τα προβλεπόμενα από το ΣΔΠ διαδικασιών. Μακροπρόθεσμα και με βάση τα αποτελέσματα που θα εξαχθούν από το σύστημα, αναμένεται αυτό να μας παρέχει δυνατότητα ανάλυσης αποφάσεων και τεκμηρίωσης των απαιτήσεων μας από τη διοίκηση του ιδρύματος.

Ουσιαστικά, το ΣΔΠ συστηματοποιεί τις διαδικασίες που ακολουθούνται στη βιβλιοθήκη με τρόπο ώστε να ελέγχεται ποιά διαδικασία εκτελείται ανά περίπτωση και πότε, ποιος είναι αρμόδιος για αυτή και τι εργαλεία/ εξοπλισμό χρησιμοποιεί προκειμένου να την εκτελέσει. Επίσης, το ΣΔΠ επιβάλλει την τήρηση αρχείων για κάθε διαδικασία που ακολουθείται από τη βιβλιοθήκη, έτσι ώστε να δημιουργείται ένα ιστορικό για την πορεία αυτής στο χρόνο και να είναι εφικτή η ανάλυση των εκάστοτε προβλημάτων που η διαδικασία αυτή παρουσίασε. (π.χ. αρχείο προμηθευτών, αρχείο βλαβών του εξοπλισμού, αρχείο εισερχόμενου υλικού κτλ). Επιπλέον, το ΣΔΠ προβλέπει ετήσιες αναθεωρήσεις από τη Διοίκηση της Βιβλιοθήκης ώστε

να εντοπίζονται οι μη συμμορφούμενες με το ΣΔΠ υπηρεσίες, να αναλύονται τα προβλήματα και να αναλαμβάνεται δράση.

Για τη πρακτική εφαρμογή του, το ΣΔΠ συνοδεύεται από ένα εγχειρίδιο το οποίο αποτελείται από 3 (τρία) μέρη / ενότητες (εικ. 1) :

- I. Δηλώσεις πολιτικής
- II. Διοικητικές διαδικασίες
- III. Οδηγίες, περιγραφές εργασιών, έντυπα



Εικόνα 1

Μέρος I : Δηλώσεις πολιτικής

Η ενότητα αυτή αναφέρει τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει η διεύθυνση της βιβλιοθήκης αναφορικά με την ποιότητα. Γενικά, η κύρια δέσμευση της διεύθυνσης αφορά την εστίαση στο χρήστη, τον προσδιορισμό των αναγκών του και τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, η διεύθυνση δεσμεύεται ότι θα εφαρμόζει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, ότι διαχειρίζεται αποτελεσματικά τους διαθέσιμους πόρους, ότι δημιουργεί κατάλληλη υποδομή για την παροχή υπηρεσιών και εξασφαλίζει υγιεινό και ασφαλές περιβάλλον εργασίας.

Πέρα από τις δεσμεύσεις της διεύθυνσης, η ενότητα αυτή αναφέρεται και στη πολιτική ελέγχου (πολιτική έγκρισης – διάθεσης – αναθεώρησης κτλ) των εγγράφων που υποστηρίζουν τις λειτουργίες της βιβλιοθήκης (αίτηση εγγραφής νέου μέλους, βεβαιώσεις κτλ) καθώς επίσης και στη πολιτική τήρησης των αρχείων ποιότητας (αρχεία που προκύπτουν από την εφαρμογή του ΣΔΠ, όπως κατάλογοι προμηθευτών, αναφορές βλαβών κτλ.)

Τέλος, στο σημείο αυτό καθορίζεται η πολιτική μέτρησης και ανάλυσης των δεδομένων που προκύπτουν από το σύστημα και προβλέπεται η εφαρμογή αναθεωρήσεων με στόχο τη βελτίωση.

Μέρος II: Διοικητικές διαδικασίες

Η ενότητα αυτή του εγχειριδίου, που είναι και η μεγαλύτερη σε έκταση, διακρίνει τις διεργασίες που εκτελούνται στη βιβλιοθήκη σε «κύριες» και «υποστηρικτικές». Ως «κύριες» διεργασίες νοούνται αυτές που σχετίζονται άμεσα με την παροχή υπηρεσίας και την εξυπηρέτηση του κοινού, όπως ο δανεισμός, διαδανεισμός, ο αυτοματοποιημένος κατάλογος κτλ. «Υποστηρικτικές» ορίζονται οι διεργασίες που προϋπάρχουν των «κύριων» και τις υποστηρίζουν, όπως η καταλογογράφηση, ταξιθέτηση, παραγγελία άρθρων για διαδανεισμό κτλ.

Πέρα από τη διάκριση αυτή, το δεύτερο μέρος του εγχειριδίου περιλαμβάνει 23 διαδικασίες εξασφάλισης ποιότητας, μαζί με οδηγίες εκτέλεσής τους, οι κυριότερες των οποίων είναι οι εξής:

1. Αναθεώρηση από τη διοίκηση (αφορά την ετήσια αναθεώρηση του ίδιου του ΣΔΠ)
2. Παροχή υπηρεσιών και μάρκετινγκ (έλεγχος του υλικού προώθησης των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης και εξασφάλιση ότι οι χρήστες είναι πλήρως ενημερωμένοι για τις παρεχόμενες υπηρεσίες)
3. Αξιολόγηση προμηθευτών προϊόντων /υπηρεσιών (αφορά προμηθευτές λογισμικού, βιβλίων, βάσεων δεδομένων κτλ)
4. Έλεγχος προμηθειών (εάν τηρούν τις προδιαγραφές της παραγγελίας)
5. Σήμανση – Ιχνηλασιμότητα (η διαδικασία σύμφωνα με την οποία κάθε λειτουργική παράμετρος της βιβλιοθήκης, δηλ. διαδικασίες, εξοπλισμός, έγγραφα, προσωπικό, αποκτούν ένα κωδικό ταύτισης ο οποίος διευκολύνει την ανάκτηση του ιστορικού της εκάστοτε παραμέτρου οποιαδήποτε στιγμή)
6. Προγραμματισμένη προληπτική συντήρηση (εξασφάλιση ότι εξοπλισμός συντηρείται, επιθεωρείται & επισκευάζεται σύμφωνα με κανονισμούς και τη νομοθεσία)
7. Έλεγχοι και δοκιμές παροχής υπηρεσιών. Για τις ανάγκες υλοποίησης της διαδικασίας αυτής έχουν τεθεί παράμετροι ποιότητας με βάση τις γενικές οδηγίες της IFLA (Poll & Boekhorst, 1996) και της ΜΟΠΑΒ (ΜΟΠΑΒ, 1999) ενώ οι πιο αναλυτικές παράμετροι έχουν βασιστεί στον οδηγό των Van House, Weil και McClure (1990). Το σύνολο των παραμέτρων που ελέγχει η Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης παρατίθενται στο παράρτ. Ι.
8. Μη συμμορφούμενες υπηρεσίες (καθορίζει τον τρόπο χειρισμού και τις ευθύνες για μη συμμορφούμενες με το σύστημα υπηρεσίες)
9. Εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας (προβλέπει σχεδιασμό χρονοδιαγράμματος για εκτέλεση επιθεωρήσεων ανά τμήμα ή υπηρεσία)
10. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού (επιβάλλει τη τήρηση αρχείων βιογραφικών και εκπαίδευσης του προσωπικού)
11. Κόστη ποιότητας (ελέγχει την απόδοση του ΣΔΠ με οικονομικές παραμέτρους, συγκρίνει το κόστος την αποτίμησης ποιότητας με την βελτίωση των υπηρεσιών)
12. Στατιστικός ποιοτικός έλεγχος (επιβάλλει τη συγκέντρωση και στατιστική ανάλυση δεδομένων.) Όμοια με παραπάνω, στη διαδικασία αυτή αποφασίστηκε να χρησιμοποιηθούν οι δείκτες της ΜΟΠΑΒ προκειμένου να διατηρηθεί ομοιομορφία στα στατιστικά στοιχεία που συγκεντρώνουν οι ελληνικές ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες και να δοθεί έτσι δυνατότητα για συγκριτική ανάλυση επιδόσεων (benchmarking) στο μέλλον. Για τη συγκέντρωση και στατιστική ανάλυση των παραμέτρων αυτών σχεδιάστηκε ειδικό λογισμικό σε περιβάλλον Access.

Μέρος III

Η τελευταία ενότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας περιγράφει τις θέσεις εργασίας μέσα στη βιβλιοθήκη (οργανόγραμμα), αναφέρει αναλυτικά τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των χρηστών (κανονισμός λειτουργίας) και τέλος παραθέτει έντυπα σχετικά με την προσωπική ευθύνη κάθε εργαζομένου για την ασφάλεια του.

Αυτονόητο είναι, ότι ένα Σύστημα Ποιότητας, δεν θα μπορούσε να παραβλέψει τον πρωταρχικό παράγοντα δημιουργίας του, δηλ. το χρήστη. Συνεπώς, μία από τις διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της βιβλιοθήκης του Πολυτεχνείου Κρήτης, με την ονομασία «Παράπονα – αναφορά ικανοποίησης χρήστη», αναφέρεται στην καταγραφή παραπόνων των χρηστών και στον προγραμματισμό ανά χρονικά διαστήματα της μέτρησης ικανοποίησης τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Για το σκοπό αυτό και με βάση τις οδηγίες της IFLA καθώς και βάσει σχετικής βιβλιογραφίας (Brooks et al. 1997; Calvert, 2001; Van House et al, 1990) σχεδιάστηκαν ερωτηματολόγια μέτρησης ικανοποίησης των χρηστών.

Στο σχεδιασμό των ερωτηματολογίων η βιβλιοθήκη προσπάθησε να ξεπεράσει την πεποίθηση που ίσως έχουμε οι βιβλιοθηκονόμοι, ότι ξέρουμε εκ των προτέρων τις ανάγκες των χρηστών, φαινόμενο παγκόσμιο σύμφωνα με τους Hernon, Nitecki & Altman (1999). Μια ολοκληρωμένη εργασία αξιολόγησης των υπηρεσιών θα προϋπέθετε τη διεξαγωγή έρευνας των αναγκών των χρηστών αρχικά και μόνο στη συνέχεια έρευνα για τον βαθμό ικανοποίησης αυτών. Καθώς στη Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης δεν υπήρχε δυνατότητα για τόσο εκτεταμένη έρευνα, για την αναγνώριση των αναγκών των χρηστών χρησιμοποιήθηκαν τα αποτελέσματα από έρευνες της διεθνούς βιβλιογραφίας (Calvert, 2001; Brooks, Revill & Shelton, 1997). Με βάση αυτές τις έρευνες προέκυψαν οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, ως εργαλείου έρευνας, σύμφωνα με το οποίο οι χρήστες θα έπρεπε να δηλώσουν το βαθμό που συμφωνούν ή διαφωνούν με τις διατυπώσεις που αυτό περιλάμβανε.

Για το σχεδιασμό και την ανάλυση των ερωτηματολογίων έχει παραγγελθεί το λογισμικό “Remark web survey”, το οποίο επιτρέπει σχεδιασμό σε ηλεκτρονική μορφή των ερωτηματολογίων και την ηλεκτρονική διανομή τους. Προς το παρόν η βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης βρίσκεται στο στάδιο αναμονής παραλαβής του συγκεκριμένου προγράμματος, και η ηλεκτρονική εκδοχή των ερωτηματολογίων δεν έχει ακόμα σχεδιαστεί. Παρόλα αυτά, οι ερωτήσεις που έχουν προκύψει για τον έλεγχο των παραμέτρων που έχουν προαναφερθεί και αναμένεται να συμπεριληφθούν στα εν λόγω ερωτηματολόγια παρατίθενται στο παράρτ. II.

Η πορεία για την ολοκλήρωση του εγχειρήματος ολικής αποτίμησης ποιότητας από τη βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης δεν ήταν εύκολη και οπωσδήποτε όχι χωρίς προβλήματα. Ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας, όπως αυτό που περιγράφηκε παραπάνω, απαιτεί σαφή διάκριση τμημάτων και αρμοδιοτήτων στον οργανισμό που το υλοποιεί. Είναι γνωστό ότι στην Ελλάδα η ύπαρξη βιβλιοθήκης στα ακαδημαϊκά ιδρύματα δεν έχει θεσμοθετηθεί, πόσο μάλλον η διοικητική οργάνωση αυτής. Για τις ανάγκες του παρόντος εγχειρήματος η Βιβλιοθήκη αρκέστηκε στην προϋπάρχουσα άτυπη οργανωτική δομή της.

Πέρα από αυτό, η συγκέντρωση στατιστικών στοιχείων ετησίως από κάθε βιβλιοθήκη χάνει μέρος της δυναμικής της όταν αυτά δεν αναλύονται συγκριτικά. Σε εθνικό επίπεδο δεν ήταν δυνατή η σύγκριση με άλλες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες, καθώς αυτό προϋποθέτει «οι συγκρινόμενες βιβλιοθήκες να παρουσιάζουν ομοιότητες στους στόχους, στη διοικητική υποδομή τους και να χρησιμοποιούν τις ίδιες μεθόδους συλλογής και ανάλυσης στοιχείων» (ΜΟΠΑΒ, 1999 σ. 7). Προς το παρόν η Βιβλιοθήκη του Πολυτεχνείου Κρήτης επέλεξε να υλοποιήσει την αποτίμηση ποιότητας σε επίπεδο «αυτοεκτίμησης» (ΜΟΠΑΒ, 1999 σ. 7), θέτοντας συγκεκριμένους κάθε φορά στόχους και ελέγχοντας κατά καιρούς μέχρι ποιο βαθμό υλοποιήθηκαν. Χρήσιμο θα ήταν στο μέλλον να οριστούν σημεία αναφοράς (benchmarks) η προσέγγιση των οποίων θα αποτελεί αντικειμενικό στόχο για την εξασφάλιση ποιότητας. Πιθανόν, η πιο κατάλληλη για να τον καθορισμό των σημείων αναφοράς προς σύγκριση θα ήταν η ΜΟΠΑΒ, καθώς από αυτήν ήδη γίνεται συγκέντρωση στατιστικών στοιχείων των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

Τα αποτελέσματα της προσπάθειας αυτής της Βιβλιοθήκης του Πολυτεχνείου Κρήτης δεν έχουν γίνει ακόμα ορατά. Απαιτείται ένα εύλογο χρονικό διάστημα μέχρι να συγκεντρωθούν στοιχεία, να αναλυθούν και να εξαχθούν συμπεράσματα. Ευχή όλων είναι να στεφθεί η προσπάθεια με επιτυχία και να εξαχθούν συμπεράσματα ικανά να οδηγήσουν στις σωστές διοικητικές αποφάσεις.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΘΑ ΕΛΕΓΧΟΝΤΑΙ¹

1. Γενική ικανοποίηση χρήστη

- ωράριο
- υλικοτεχνική υποδομή (περιβάλλον - σήμανση)
- συμπεριφορά προσωπικού

2. Κατάλογος

- εφαρμογή προτύπων
- φιλικότητα προς το χρήστη
- πεδία αναζήτησης

3. Δανεισμός

- διάρκεια δανεισμού
- διαθεσιμότητα υλικού
- πρόστιμα

4. Πληροφόρηση

- ενημέρωση προσωπικού
- συνέπεια στην πληροφόρηση
- σαφήνεια πληροφοριών
- εγκυρότητα πληροφοριών

5. Δια-δανεισμός

- ευκολία αίτησης
- ταχύτητα
- ποσοστό ικανοποίησης αιτημάτων

6. Εκπαίδευση χρηστών

- χρονική περίοδος που πραγματοποιείται
- σαφήνεια
- επάρκεια

7. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

- φιλικό στο χρήστη περιβάλλον
- ευκολία πρόσβασης
- αποτελεσματικότητα
- ενημέρωση ιστοσελίδας

8. Συλλογή

- συνάφεια υλικού με επιστημονικές- ερευνητικές δραστηριότητες του ιδρύματος
- διαθεσιμότητα υλικού
- ενημερότητα ως προς τις τρέχουσες επιστημονικές εξελίξεις
- εμπλουτισμός
- ανάκτηση υλικού
- υλικό σε αχρηστία

9. Αναγνωστήριο

- αναλογία θέσεων – χρηστών
- τοποθεσία

¹ Με βάση οδηγίες IFLA & Van House N., Weil, B., McClure C. (1990)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Σημειώστε την ιδιότητα σας:

Μέλος ΔΕΠ

Διδακτορικό

Μεταπτυχιακό

Προπτυχιακός

Εξωτερικός χρήστης

Διοικητικό προσωπικό

Βαθμολογήστε κάθε μια από τις παρακάτω δηλώσεις ανάλογα με το βαθμό συμφωνίας με αυτές 1= Διαφωνώ απόλυτα

2= Διαφωνώ εν μέρει

3= Είμαι ουδέτερος- η

4= Συμφωνώ εν μέρει

5= Συμφωνώ απόλυτα

ΓΕΝΙΚΑ

Η θέση της βιβλιοθήκης μέσα στο Πολυτεχνείο είναι 1 2 3 4 5 κατάλληλη.

Χρησιμοποιώ τη βιβλιοθήκη μόνο για σκοπούς 1 2 3 4 5 ερευνητικούς/ σπουδών.

Μια Πολυτεχνειακή βιβλιοθήκη δεν χρειάζεται να παρέχει 1 2 3 4 5 υλικό ψυχαγωγικό (λογοτεχνία, τέχνη κτλ).

Η πενήνήμερη λειτουργία της βιβλιοθήκης είναι επαρκής. 1 2 3 4 5

Η βιβλιοθήκη θα έπρεπε να λειτουργεί και τα Σάββατα.² 1 2 3 4 5

² “Προσοχή: Εάν γίνει ανάλυση με spss, οι αρνητικές δηλώσεις πρέπει να βαθμολογηθούν αντίστροφα. “The scale values of negatively polarized items should be reversed” Brooks et al. 1997. p. 273)

Το ωράριο λειτουργίας της βιβλιοθήκης είναι ικανοποιητικό.	1	2	3	4	5
Ο εσωτερικός χώρος της βιβλιοθήκης είναι άνετος.	1	2	3	4	5
Η θερμοκρασία στη βιβλιοθήκη είναι φυσιολογική.	1	2	3	4	5
Στο χώρο της βιβλιοθήκης νιώθω ασφαλής.	1	2	3	4	5
Οι χώροι της βιβλιοθήκης είναι καθαροί.	1	2	3	4	5
Στους χώρους της βιβλιοθήκης υπάρχει τάξη.	1	2	3	4	5
Στους χώρους των αναγνωστηρίων υπάρχει ησυχία.	1	2	3	4	5
Συνήθως βρίσκω θέση σε αναγνωστήριο όταν τη χρειάζομαι.	1	2	3	4	5
Ο φωτισμός στο χώρο της βιβλιοθήκης είναι επαρκής.	1	2	3	4	5

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Η σήμανση στους χώρους της βιβλιοθήκης είναι σαφής.	1	2	3	4	5
Η σήμανση στα ράφια είναι σαφής.	1	2	3	4	5
Ο κανονισμός της βιβλιοθήκης (δικαιώματα και υποχρεώσεις μελών) είναι σαφής	1	2	3	4	5
Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τη βιβλιοθήκη γίνονται έγκαιρα γνωστές στα μέλη.	1	2	3	4	5
Υπάρχει επαρκής εκπαίδευση για τη χρήση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης .	1	2	3	4	5
Η εκπαίδευση στην αναζήτηση του ηλεκτρ. καταλόγου είναι επαρκής.	1	2	3	4	5
Οι πληροφορίες που δίνονται από τον ηλεκτρονικό κατάλογο είναι σαφείς.	1	2	3	4	5

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ

Η συλλογή των βιβλίων είναι ενήμερη με τις τρέχουσες επιστημονικές εξελίξεις.	1	2	3	4	5
Η συλλογή των βιβλίων καλύπτει ικανοποιητικό φάσμα επιστημονικών πεδίων.	1	2	3	4	5
Η συλλογή των περιοδικών καλύπτει ικανοποιητικό φάσμα επιστημονικών πεδίων.	1	2	3	4	5

Η συλλογή της βιβλιοθήκης δεν καλύπτει επαρκώς όλα τα 1 2 3 4 5
επιστημονικά πεδία ενδιαφέροντος του Πολυτεχνείου.

Η συλλογή οπτικοακουστικού υλικού επαρκεί για τις 1 2 3 4 5
ανάγκες μου.

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Οι υπολογιστές με τον ηλεκτρονικό κατάλογο λειτουργούν 1 2 3 4 5
καλά

Το μηχάνημα φωτοτύπησης λειτουργεί ικανοποιητικά. 1 2 3 4 5

Οι υπολογιστές παροχής δια-δικτύου λειτουργούν 1 2 3 4 5
ικανοποιητικά.

Ο εξοπλισμός πολυμέσων (video, dvd κτλ.) της βιβλιοθήκης 1 2 3 4 5
λειτουργεί ικανοποιητικά

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Βρίσκω τα βιβλία που χρειάζομαι στη σωστή θέση στα 1 2 3 4 5
ράφια.

Συχνά βρίσκω βιβλία που χρειάζομαι τοποθετημένα σε 1 2 3 4 5
λανθασμένη θέση.

Συχνά δεν βρίσκω καθόλου στα ράφια τα βιβλία που 1 2 3 4 5
χρειάζομαι (ενώ υπάρχει ένδειξη ότι είναι «στο ράφι»)

Ο χρόνος της περιόδου δανεισμού είναι επαρκής. 1 2 3 4 5

Τα πρόστιμα και άλλες χρεώσεις που επιβάλλονται είναι 1 2 3 4 5
λογικά.

Δεν αντιμετωπίζω προβλήματα στην αναζήτηση 1 2 3 4 5
ηλεκτρονικών περιοδικών.

Δεν αντιμετωπίζω προβλήματα στην αναζήτηση 1 2 3 4 5
ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων.

Η υπηρεσία δια-δικτύου στο χώρο της βιβλιοθήκης είναι 1 2 3 4 5
ικανοποιητική

Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι προσιτό και ευγενικό. 1 2 3 4 5

- Το προσωπικό της βιβλιοθήκης είναι εξυπηρετικό. 1 2 3 4 5
- Παίρνω πάντα σαφείς απαντήσεις στις ερωτήσεις μου από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. 1 2 3 4 5
- Ο χρόνος αναμονής στον πάγκο εξυπηρέτησης κοινού είναι αποδεκτός. 1 2 3 4 5
- Γενικά είμαι πολύ ικανοποιημένος-η με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης. 1 2 3 4 5

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΥΛΙΚΟΥ (Αφορά μόνο διδακτικό προσωπικό)

- Η διαδικασία αίτησης παραγγελίας υλικού (για αγορά) είναι εύκολη. 1 2 3 4 5
- Η διαδικασία αίτησης παραγγελίας υλικού (για δανεισμό) είναι εύκολη. 1 2 3 4 5
- Ο χρόνος παραλαβής του παραγγελθέντος υλικού (για αγορά) είναι αποδεκτός 1 2 3 4 5
- Ο χρόνος παραλαβής του παραγγελθέντος υλικού (για δανεισμό) είναι αποδεκτός 1 2 3 4 5

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

ΜΟΠΑΒ (1999) *Οδηγός αποτίμησης ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών* Ιωάννινα: Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Νικητάκης, Μ. Σίτας Α. (2000) «Η ποιότητα ως αναγκαιότητα στις ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες» Στο: Πρακτικά 8^{ου} Πανελλήνιου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 20-22 Οκτωβρίου, Ρόδος.

Διεθνής

Brooks P. Revill, D. & Shelton, T (1997) “The development of a scale to measure the quality of an academic library from the perspective of its users” In : Brockman (ed) *Quality management and benchmarking in the information sector: results of recent research*. London: Bowker Saur

Calvert, P. J. (2001) “International variations in measuring customer expectations”. *Library Trends* **49** (4) p. 733-759

Hernon, P. Nitecki, D. & Altman, E. (1999) “Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions”. *Journal of Academic Librarianship* **25** (1) p. 9-17

ISO 8402 : 1994 *Quality management and quality assurance: vocabulary*

ISO 9000: 2000 *Quality management systems: Fundamentals and vocabulary*

ISO 9001: 2001 *Quality management systems: requirements*

ISO 9004: 2000 *Quality management systems: guidelines for performance improvement*

ISO 11620: 1998 *Information and documentation: Library performance indicators*

Juran, J. M. Gryna, F. M. (1999) *Quality planning and analysis: from product development through use*. New York: McGraw Hill

Poll, R. & Boekhorst, P. (1996) *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. Munchen: Saur (IFLA Publications)

Quinn, B. (1997) “Adapting service quality concepts to academic libraries” *Journal of Academic Librarianship*, **23** (5), p. 359-369

Van House, N. Weil, N. & McClure, C. (1990) *Measuring academic library performance: a practical approach*. Chicago: ALA

Voorbij, H.(2000) “Benchmarking in Dutch academic libraries” In: *Proceedings of the 3rd Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services*. 27-31 August, Newcastle