

Διασφάλιση της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Τμήμα Αρχειονομίας – Βιβλιοθηκονομίας
Ιόνιο Πανεπιστήμιο

Πέτρος Κωσταγιόλας
λέκτορας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο
pkostagiolas@ionio.gr
(26610-87402 & 6944 456336)

Κέρκυρα
Ακαδημαϊκό Έτος 2012-2013

Χρηματοδότηση

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.

Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.

Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Άδειες Χρήσης

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται
σε άδειες χρήσης Creative Commons



Μελέτη Εφαρμογής: Τυποποίηση & Έντυπο Βιβλίο

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ΕΛΟΤ 414: 1993

Περιλήψεις για τα δημοσιεύματα και την τεκμηρίωση

Το πρότυπο παρέχει κατευθυντήριες οδηγίες για την προετοιμασία και την παρουσίαση περιλήψεων δημοσιευμάτων που συντάσσονται από τους συγγραφείς των πρωτογενών δημοσιευμάτων αλλά και για τη σύνταξη περιλήψεων από άλλα πρόσωπα εκτός από τους συγγραφείς.

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ΕΛΟΤ 560: 1994
**Τεκμηρίωση, βιβλιογραφικές
παραπομπές, περιεχόμενο, μορφή και δομή**

Το πρότυπο καθορίζει τα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνονται στις βιβλιογραφικές παραπομπές σε δημοσιευμένες περιοδικές εκδόσεις, μονογραφίες, κεφάλαια και άρθρα που περιέχονται σε αυτά και σε εκθέσεις ευρεσιτεχνιών.

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ΕΛΟΤ 676: 2004
**Πληροφόρηση και τεκμηρίωση - Φύλλα
τίτλου βιβλίων**

Το πρότυπο καθορίζει τις πληροφορίες που πρέπει να είναι τυπωμένες στα φύλλα τίτλου των βιβλίων καθώς και τον τρόπο παρουσίασης και διάταξης των πληροφοριών αυτών.

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ΕΛΟΤ 1110: 1991

Τεκμηρίωση και αρίθμηση ενοτήτων σε γραπτά κείμενα

Το πρότυπο καθιερώνει ένα σύστημα για την αρίθμηση των ενοτήτων (π.χ. κεφαλαίων, παραγράφων, εδαφίων κ.ά.) στα γραπτά κείμενα. Εφαρμόζεται σε όλα τα είδη γραπτών κειμένων, π.χ. χειρόγραφα, έντυπα βιβλία, άρθρα σε περιοδικά, οδηγίες χρήσης και πρότυπα.

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ΕΛΟΤ 1211: 2004

Πληροφόρηση και Τεκμηρίωση - Κανόνες για την σύντμηση τίτλων δημοσιευμάτων

Το πρότυπο παρέχει κανόνες για τη σύντμηση τίτλων των περιοδικών και όπου αρμόζει των μη περιοδικών εκδόσεων ώστε να διαμορφώνονται συντομογραφίες ακριβείς και αδιαμφισβήτητες για τίτλους δημοσιευμάτων που αναφέρονται π.χ. σε υποσημειώσεις, παραπομπές και βιβλιογραφίες

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ΕΛΟΤ 1213: 2004

Πληροφόρηση και τεκμηρίωση - Βασικές αρχές για την επεξεργασία, τη δομή και την παρουσίαση ευρετηρίων

Το πρότυπο εφαρμόζεται στα ευρετήρια βιβλίων (περιλαμβανομένων και των μυθιστορημάτων) και κάθε άλλου τεκμηρίου γραπτού ή εντύπου αλλά και στα ηλεκτρονικά τεκμήρια.

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ΕΛΟΤ 1388: 2004

Τεκμηρίωση - Τίτλοι ράχης σε βιβλία και άλλα δημοσιεύματα

Το πρότυπο καθιερώνει κανόνες για τη γενική παρουσίαση (θέση και προσανατολισμό) και τη χρήση των τίτλων ράχης και του ανάλογου κειμένου που χρησιμοποιούνται σε βιβλία, περιοδικές εκδόσεις, εκθέσεις κ.ά.

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ΕΛΟΤ 1389: 2004

Τεκμηρίωση - Παρουσίαση διατριβών και παρόμοιων τεκμηρίων

Το πρότυπο παρέχει κανόνες για την παρουσίαση διατριβών και παρόμοιων τεκμηρίων όλων των επιστημών. Εφαρμόζεται σε διατριβές που παρουσιάζονται υπό μορφή βιβλίου, ως τμήματα βιβλίων, ως άρθρα περιοδικών, ως δακτυλογραφημένα τεκμήρια, ως ένα σύνολο ξεχωριστών δημοσιευμάτων.

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ΕΛΟΤ 1391: 2004

Τεκμηρίωση - Παρουσίαση Μεταφράσεων

Το πρότυπο εκθέτει κανόνες που εξασφαλίζουν την παρουσίαση των μεταφράσεων σε μια πρότυπη μορφή, οι οποίοι θα διευκολύνουν τη χρήση τους από διάφορες κατηγορίες χρηστών.

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ΕΛΟΤ 1410: 2004

Τεκμηρίωση - Παρουσίαση των τίτλων σειρών

Το πρότυπο περιγράφει τα στοιχεία, που είναι απαραίτητα για τον προσδιορισμό των σειρών και των μερών τους, και δίνει κανόνες για την παρουσίαση και την τοποθέτηση αυτών των στοιχείων πάνω στο έντυπο.

Τυποποίηση & Βιβλίο

- ISO 2108:2005

Information and documentation - International standard book number (ISBN)

Το διεθνές πρότυπο δίνει οδηγίες για τη δημιουργία και χρήση του πρότυπου αριθμού ISBN, που προσδιορίζει μοναδικά μία μονογραφική έκδοση.

ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ:

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΕΡΓΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ Επιχειρήσεων &
Οργανισμών

Go from this



to this!



Εισαγωγή στην διαχείριση αρχείων

Διαφορά πολιτισμικού περιβάλλοντος

Ενεργά - Ημιενεργά - Ανενεργά

Go from this



to this!



- Αποδεικτική αξία
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Μέρος της επιχειρησιακής λειτουργίας

- Διατήρηση αρχείων
- Εξυπηρέτηση Ιστορικής έρευνας

- Επιλογή, περιγραφή, ταξινόμηση, εξασφάλιση ακεραιότητας
- Ευθυγράμμιση με νομικό πλαίσιο
- Διατήρηση

Η διαχείριση των αρχείων σε ψηφιακό περιβάλλον

- Αντιστροφή ρόλων μεταξύ έντυπου και ψηφιακού αρχείου
- Ανακατατάξεις από την ψηφιακή επικράτηση
- Υποβάθμιση θεωρίας “Κύκλου ζωής”
- Εστίαση στην διασφάλιση των ποιοτικών χαρακτηριστικών

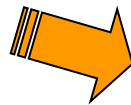
- Προκλήσεις:
- ➡ *Αποκεντρωμένο και αδόμητο περιβάλλον*
 - ➡ *Όλοι είμαστε πλέον Records Managers!*
 - ➡ *Ζητήματα διατήρησης*
 - ➡ *Υβριδικό περιβάλλον*
 - ➡ *Εξάρτηση από πληροφοριακά συστήματα*

Η έννοια του ηλεκτρονικού αρχείου ...

Ηλεκτρονικό αρχείο \neq Ηλεκτρονικό αρχείο
RM IT



Ηλεκτρονικό Αρχείο (Electronic Record) θεωρείται μόνο αυτό που τεκμηριώνει τη δραστηριότητα από την οποία προήλθε και μάλιστα περιέχει εγκεκριμένη και επίσημη πληροφορία (Van Garderen, 2003) [content, context, stucture & metadata]



\neq Έγγραφο
(document)

Η έννοια της επιχειρησιακής διαχείρισης αρχείων

Αντικείμενο της Διαχείρισης των Επιχειρησιακών Αρχείων είναι τα ενεργά αρχεία της εταιρίας και η ενσωματωμένη σε αυτά πληροφορία. Με την αναγνώρισή της τα τελευταία χρόνια ως **στρατηγικό πόρο**, η λειτουργία διαχείρισής της (Records Management) αναδεικνύεται ως σημαντική πτυχή του **Στρατηγικού Σχεδιασμού**.

Λόγοι για την επιχειρησιακή διαχείριση αρχείων

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

- Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα
- Ηλεκτρονικό Επιχειρείν
- Νομοθετική συμμόρφωση
- Ζητήματα ασφαλείας και ποιότητας (... κατά ISO 9001 και 14000)
- Εταιρικές μεταβολές

ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΡΧΕΙΩΝ

- Επαρκής υποστήριξη λειτουργιών Records Management
 - Εταιρικές απαιτήσεις
 - Υποστήριξη τεκμηριωμένων αποφάσεων και μείωση κινδύνων
 - Αντιμετώπιση ζητημάτων που άπτονται της ψηφιακής υπόστασης των αρχείων

Το πρότυπο ISO 15489: 2001

INTERNATIONAL
STANDARD

ISO
15489-1

First edition
2001-09-15

**Information and documentation — Records
management —**

Part 1:
General

Information et documentation — «Records management»

Partie 1: Principes directeurs

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ ΚΑΤΑ ISO 15489

ISO 15489 “Information and Documentation – Records Management”

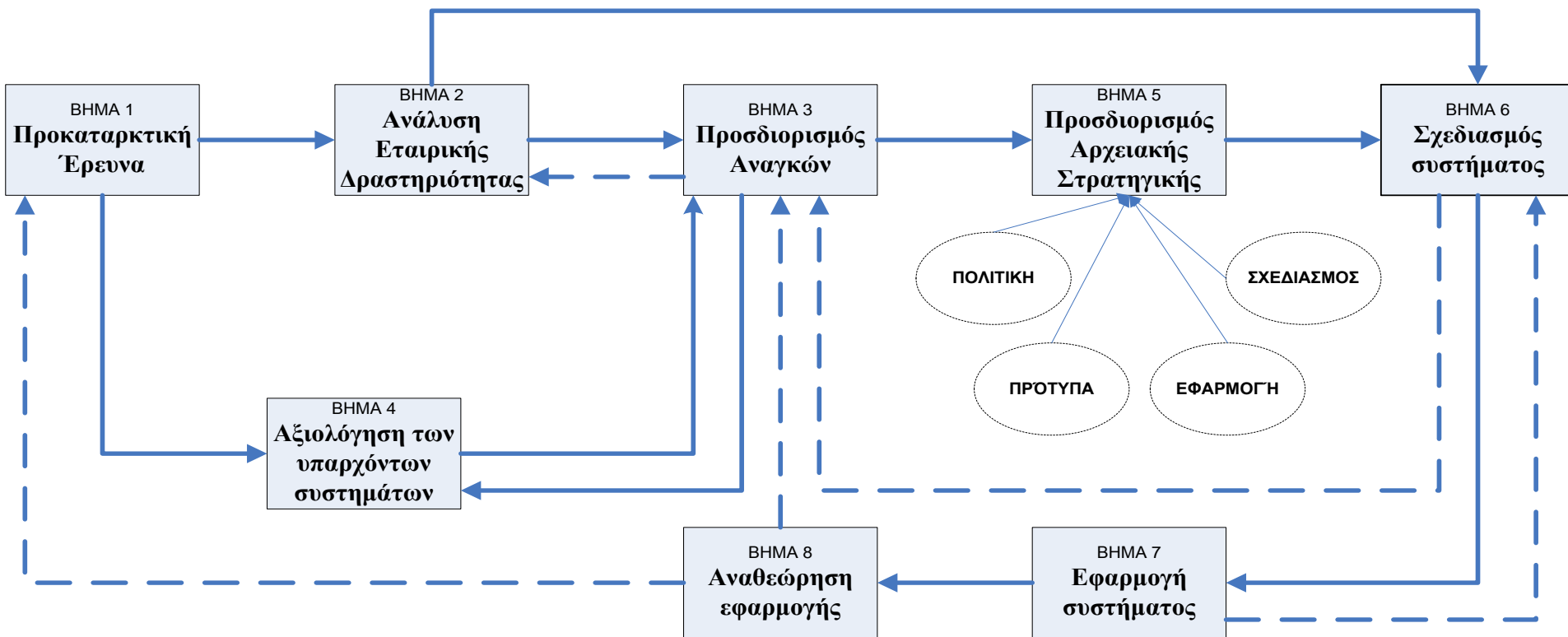
- ✦ Οκτώβριος 2001
- ✦ Αυστραλιανό πρότυπο AS4390 – Διεθνής ομάδα εργασίας
- ✦ Γενικό πρότυπο – 2 μέρη (General / Guidelines)
- ✦ Υποστήριξη εταιρικών δραστηριοτήτων και όχι αρχειακών διεργασιών

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ ΚΑΤΑ ISO 15489

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΡΧΕΙΟΥ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
Αυθεντικότητα (Authenticity)	Συστηματικό (Systematic)
Εγκυρότητα (Reliability)	
Ακεραιότητα (Integrity)	
Χρησιμότητα (Useability)	Πληρότητα , (Comprehensiveness)
Ακρίβεια, Καταλληλότητα και Ολοκλήρωση	Συμμόρφωση (Compliance)

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ ΚΑΤΑ ISO 15489

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ



Λειτουργικές Διαδικασίες Συστήματος Διαχείρισης Ενεργών Αρχείων κατά ISO 15489

Go from this



➤ **Απόκτηση**
(Capture)

• Πρόσβαση
(Access)

➤ **Ταξινόμηση**
(Classification)

• Πορεία
(Tracking)

➤ **Αποθήκευση**
(Storage)

• Διάθεση
(Disposition)

➤ **Διατήρηση**
(Preservation)

to this!



Go from this



- ✦ Ελλιπής συνειδητοποίηση και απουσία κανονιστικού πλαισίου στη Ελλάδα
- ✦ Αναπόφευκτη ανάγκη εφαρμογής
- ✦ Ορθή διαχείριση πνευματικού κεφαλαίου
- ✦ Πορεία προς την “Διαχείριση και την Οικονομία της Γνώσης”



Μουσική: Η «Διεθνής Γλώσσα»

- Καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται, η πρόσβαση στη μουσική έχει φθάσει σε νέα επίπεδα και η έρευνα που αφορά στην οργάνωση και διάθεση της μουσικής προοδεύει.
 - *«Ο κλάδος περνάει από ένα πεδίο φτωχό σε δεδομένα σε ένα πεδίο πλούσιο σε δεδομένα»*
(Huron, 1999)

Μουσική Βιβλιοθήκη

- Αυτόνομες Μουσικές Βιβλιοθήκες, που λειτουργούν ως ξεχωριστός οργανισμός με αποκλειστικό σκοπό τη συλλογή, διαχείριση και παροχή μουσικού υλικού, ηχητικών αρχείων, κτλ.
- Μουσικές Βιβλιοθήκες που αποτελούν τμήμα μίας άλλης μεγαλύτερης βιβλιοθήκης που μπορεί να περιέχει και συλλογές άλλες των μουσικών.
- Παραδοσιακές βιβλιοθήκες με φυσική υπόσταση (αναλογικά αρχεία και CD- οι χρήστες χρειάζεται να κάνουν αναζήτηση συγκεκριμένων κομματιών μουσικής χρησιμοποιώντας τους καταλόγους).
- Ψηφιακές, ηλεκτρονικές και εικονικές (αναζήτηση τόσο με βάση το περιεχόμενο, όσο επίσης και από τις πληροφορίες του καταλόγου).

Ποιότητα στις Μουσικές Βιβλιοθήκες:τα Πρότυπα, οι Ενώσεις, τα Προγράμματα

- ISO 15707 International Standard Musical Work Code (ISWC) 15
Νοεμβρίου 2001.
- Τεχνική Επιτροπή 46 (Διεθνή Πρότυπα για την ταυτοποίηση και
την περιγραφή των πληροφοριακών πόρων) - CISAC
(Confederation internationale des societés d'auteurs et
compositeurs-International Confederation of Societies of Authors
and Composers).
- Σκοπός: να διευκολύνει τη διαχείριση των δικαιωμάτων των
μουσικών έργων σε ένα παγκόσμιο επίπεδο.

ISO 15707 ISWC

- Καθορίζει το σχήμα, τη διαχείριση και τους κανόνες για τον καθορισμό του ISWC στα μουσικά έργα.
- Ο ISWC διακρίνει μοναδικά το κάθε ένα από τα μουσικά έργα μέσα στις Β.Δ. των Η/Υ και στην σχετική τεκμηρίωση.
- Η χρήση του μοναδικού χαρακτήρα του ISWC βελτιώνει την αποτελεσματικότητα στη διαχείριση των πνευματικών δικαιωμάτων των μουσικών έργων και μειώνει την πιθανότητα λαθών όταν η πληροφορία για αυτά τα έργα ανταλλάσσεται μεταξύ των κοινωνιών, των εκδοτών, των δισκογραφικών εταιριών και άλλων ενδιαφερόμενων μερών διεθνούς επιπέδου.

Διεθνείς Ενώσεις Για Τις Μουσικές Βιβλιοθήκες

- IAMIC - International Association of Music Information Centres
- IAML - International Association of Music Libraries
- IASPM - International Association for the Study of Popular Music
- RISM - Ripertoire International des Sources Musicales
- IFCM - International Federation for Choral Music
- ICCM - International Center for Choral Music

Ευρωπαϊκά Προγράμματα για τις Μουσικές Βιβλιοθήκες

- **CANTATE**- Computer Access to Notation and Text in Music Libraries
- **JUKEBOX**- Applying Telematic Technologies to Improve Public Access to Audio Archives
- **MODE**- Music on Demand
- **PARAGON**- SR Target Development as a Paragon for Catalogue Systems
- **MAEMH**- Multimedia Access to European Musical Heritage
- **HARMONICA**- Harmonised Access & Retrieval for Music-Oriented Networked Information Concerted Action
- **MIRACLE**- Music and Information Resources Assisted Computer Library Exchange

Πρωτοβουλίες Για Τις Μ. Β. Σε Εθνικό&Τοπικό Επίπεδο

- **PATRON**- Πρόγραμμα ψηφιακών βιβλιοθηκών από το Ηνωμένο Βασίλειο για την ανάπτυξη της αναζήτησης ήχου, βίντεο, παρτιτούρας και κειμένου
- **IRCAM**- Το Ίδρυμα Ερευνών και Συντονισμού Ακουστικής και Μουσικής στο Ερευνητικό Κέντρο του Pompidou
- **Variations Project**- Πρόγραμμα από το School of Music του Πανεπιστημίου της Indiana με σκοπό τη βελτίωση της πρόσβασης στη μουσική, περιλαμβάνοντας και την ποιότητα του ήχου
- **Centre de Solutions Musicales**- Ένα πρόγραμμα με στόχο να προάγει την ποιότητα και τον ιδιαίτερο χαρακτήρα της ευρωπαϊκής μουσικής γνώσης και της ευρωπαϊκής μουσικής κληρονομιάς
- **The University College Cork (UCC)**- Μελέτες και έρευνες στη μουσική

Working Group Music Libraries

- ✿ Πρωτοβουλία για τις μουσικές βιβλιοθήκες (συμπεριλαμβανομένων των κέντρων τεκμηρίωσης μουσικής, των αρχείων ορχηστρών και των σχετικών με τη μουσική μουσείων, αρχείων, καταλόγων και άλλων συλλογών) χρηματοδοτούμενη από την Ε.Ε.
- ✿ Δημιουργήθηκε για να βοηθήσει τις μουσικές βιβλιοθήκες να συμβαδίσουν με την τεχνολογική, νομική και τη σχετική με την προτυποποίηση ανάπτυξη.
- ✿ Αναλύει τις εξελίξεις της αγοράς και προσδιορίζει και πραγματεύεται μελλοντικά επιχειρηματικά μοντέλα.
- ✿ Απευθύνεται σε θέματα όπως τα μεταδεδομένα, η ανάκτηση πληροφοριών και η ανάπτυξη ψηφιακών βιβλιοθηκών, σε μία σειρά από εργαστήρια και συνέδρια.

Μεγάλη Μουσική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος Λίλιαν Βουδούρη

- Ιδρύθηκε το 1995 από τον σύλλογο «Οι φίλοι της Μουσικής» και άνοιξε επίσημα για το κοινό τον Φεβρουάριο του 1997
- Σκοπός: «να προσφέρει, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, επιστημονική πληροφόρηση στο χώρο της μουσικής στους επισκέπτες αλλά και στους χρήστες από απόσταση»
- Έχει το ρόλο μίας δεξαμενής πληροφοριών, ικανής να στηρίξει πλήρες ερευνητικό και εκπαιδευτικό πρόγραμμα



Μεγάλη Μουσική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος Λίλιαν Βουδούρη-Υλικό

- Επικεντρώνεται στη Δυτική Μουσική.- Από την Ελληνική Μουσική καλύπτει την αρχαία, τη βυζαντινή, τη δημοτική, τη ρεμπέτικη και τη λόγια μουσική
- Παραδοσιακή μουσική διαφόρων πολιτισμών ανά τον κόσμο, & μουσική τζαζ
- 63.000 τίτλους σε βιβλία και παρτιτούρες, 22.000 τόμους σε μορφή μικροφίλμ, 400 τίτλους περιοδικών, 10.000 ηχογραφήσεις. 150 ηλεκτρονικές εκδόσεις και πολυμέσα, σπάνιες εκδόσεις, προγράμματα συναυλιών και πολυάριθμα χειρόγραφα.
- **Αρχείο Ελληνικής Μουσικής:** Φορέας ειδικός στη συγκέντρωση, επεξεργασία και τεκμηρίωση κάθε είδους υλικού σχετικού με την ελληνική μουσική
 - Σκοπός: να αποτελέσει το κέντρο για τη διάσωση, διαφύλαξη και μελέτη της ελληνικής μουσικής.

Μεγάλη Μουσική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος Λίλιαν Βουδούρη

- Συμμετείχε στην πρόσκληση «Τεκμηρίωση, αξιοποίηση και ανάδειξη του Ελληνικού Πολιτισμού» της Κοινωνίας της Πληροφορίας.
- Μέλος της Διευθυντικής Ομάδας του Ευρωπαϊκού προγράμματος HARMONICA.
- **«Καταγραφή, μελέτη και προβολή της ελληνικής παραδοσιακής μουσικής»** 1995-2000- Αφετηρία: Θράκη (νομοί Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης)
 - Στόχος: η μελέτη του τραγουδιού, της μουσικής και του χορού σε ιστορική και πολιτισμική προοπτική
 - 38 ερευνητικές αποστολές σε 65 πόλεις, 2500 τραγούδια, οργανικοί σκοποί και δείγματα λόγου σε 116 ψηφιακές ταινίες διάρκειας 130 ωρών και 1000 κασέτες αναλογικού ήχου με συνεντεύξεις, οπτικό υλικό σε βίντεο διάρκειας 400 ωρών και 12.000 φωτογραφίες και διαφάνειες.

Συμπεράσματα

- Ενώ η μουσική αποτελεί ένα αναπόσπαστο μέρος του παραδοσιακού περιεχομένου των βιβλιοθηκών, δεν λαμβάνει πάντα την πρέπουσα προσοχή.
- Ποιότητα: λύση των προβλημάτων της διαχείρισης του μουσικού υλικού μέσω της βέλτιστης δυνατής οργάνωσης των οργανισμών και των φορέων του και της αποτελεσματικότερης λειτουργίας τους.
- Από το πλήθος των πρωτοβουλιών που έχουν γίνει και που οργανώνονται φαίνεται ότι οι εμπλεκόμενοι στο πεδίο των μουσικών βιβλιοθηκών, είναι πρόθυμοι να εντάξουν την Ποιότητα στις εργασίες τους.

Συμπεράσματα

- Η έρευνα της μεθοδολογίας της μουσικής και η εκμετάλλευση του μουσικού υλικού μέσω της συνεχώς εξελισσόμενης τεχνολογίας υπόκεινται μέρα με τη μέρα σε σπουδαίες βελτιωτικές αλλαγές .
- Η πρόκληση για τις μουσικές βιβλιοθήκες είναι η παράλληλη ανάπτυξη των διαχειριστικών τους εργαλείων και η εισαγωγή και ενσωμάτωση της Ποιότητας στο σύνολο του οργανισμού τους, ώστε να καταφέρουν τη βέλτιστη και αποτελεσματική λειτουργία τους και να αποκτήσουν την θέση που τους αρμόζει στον χώρο των Υπηρεσιών Πληροφόρησης.

Συνοπτική Παρουσίαση Ενδεικτικών προτύπων ποιότητας και ασφάλειας για τις υπηρεσίες πληροφόρησης



CENELEC

European Committee for Electrotechnical Standardization
Comité Européen de Normalisation Electrotechnique
Europäisches Komitee für Elektrotechnische Normung

Central Secretariat: rue de Stassart 35, B - 1050 Brussels

BRITISH STANDARD

**BS ISO
12615:2004**

**Bibliographic
references and source
identifiers for
terminology work**

BRITISH STANDARD

BS 7230:1989

Code of practice for

**Article theft detection
systems**

BRITISH STANDARD

**BS ISO
639-2:1998**

Codes for the representation of the names of languages —

Part 2: Alpha-3 code

BRITISH STANDARD

BS 5408:1976

*Incorporating
Amendment No. 1*

Glossary of

Documentation terms

BRITISH STANDARD

BS 6723:1985
ISO 5964:1985

Guide to

Establishment and development of multilingual thesauri

[ISO title: Documentation — Guidelines for the establishment and development of multilingual thesauri]

BRITISH STANDARD

BS EN
62014-1:2002

Electronic design automation libraries —

**Part 1: Input/Output buffer information
specifications (IBIS version 3.2)**

- ISO 9:1986, *Documentation — Transliteration of Slavic Cyrillic characters into Latin characters.*
- ISO 233:1984, *Documentation — Transliteration of Arabic characters into Latin characters.*
- ISO 259:1984, *Documentation — Transliteration of Hebrew characters into Latin characters.*
- ISO 639:1988, *Code for the representation of names of languages.*
- ISO/R 843:1968, *International system for the transliteration of Greek characters into Latin characters.*
- ISO 2108:1992, *Information and documentation — International standard book numbering (ISBN).*
- ISO 3166:1988, *Codes for the representation of names of countries.*
- ISO 3297:1986, *Documentation — International standard serial numbering (ISSN).*
- ISO 3602:1989, *Documentation — Romanization of Japanese (kana script).*
- ISO 3901:1986, *Documentation — International Standard Recording Code (ISRC).*
- ISO 4217:1990, *Codes for the representation of currencies and funds.*
- ISO 5127/3a):1981, *Information and documentation — Vocabulary — Section 3a): Acquisitions identification, and analysis of documents and data.*
- ISO 6438:1983, *Documentation — African coded character set for bibliographic information interchange.*
- ISO 7098:1991, *Documentation — Romanization of Chinese.*
- ISO 9115:1987, *Documentation — Bibliographic identification (biblid) of contributions in serials and books.*

BRITISH STANDARD

**BS ISO
2709:1996**

**Information and
documentation —
Format for information
interchange**

BRITISH STANDARD

**BS ISO
2108:2005**

**Information and
documentation —
International Standard
Book Number (ISBN)**

Επιπρόσθετες βιβλιογραφικές αναφορές ...1

- [A1] [2] ISO 9004:2000, *Quality management systems — Guidelines for performance improvements*. [A1]
- [3] DEPROSPO, E.R., ALTMAN, E. & BEASLEY, K.E. *Performance measures for public libraries*. Chicago, Illinois: American Library Association, 1973.
- [4] King Research Ltd., *Keys to success; performance indicators for public libraries; a manual of performance measures and indicators*. London: HMSO, 1990.
- [5] MOORE, N., *Measuring the performance of public libraries; a draft manual*. Paris: UNESCO, 1989. [PGI-89/WS/3].
- [6] VAN HOUSE, N.A., WEIL, B.T. & MCCLURE, C.R., *Measuring academic library performance; a practical approach*. Chicago, Illinois: Association of College and Research Libraries, American Library Association, 1990.
- [7] VAN HOUSE, N.A., LYNCH, M.J., MCCLURE, C.R., ZWEIZIG, D.L. & RODGER, E.J., *Output measures for public libraries*. Chicago, Illinois: American Library Association, 1987.
- [8] POLL, R. and TE BOEKHORST, P. with HIRALDO, R.A. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München, Germany: Saur, for IFLA Section for University Libraries & Other General Research Libraries, 1996. (IFLA publications, 76).
- [9] CHILDERS, T. *Scouting the perimeters of unobtrusive study of reference*. IN: *Evaluation of public services and public services personnel*. University of Illinois at Urbana-Champaign: Graduate School of Library & Information Science, 1991.
- [10] DOUGLAS, I. Reducing failures in reference service. *RQ*, 28 (1), 1988.

Επιπρόσθετες βιβλιογραφικές αναφορές ...2

- [11] HERNON, P. and MCCLURE, C.R. *Unobtrusive testing and library reference services*. Norwood, New Jersey, Ablex, 1987.
- [12] BARKER, Joseph W., Random vendor assignment in vendor performance evaluation. *Library Acquisitions*, 10 (1986), pp. 265–280.
- [13] MILLER, Ruth E. and NIEMEYER, Martha W., Vendor performance: a study of two libraries. *Library Resources and Technical Services*, 30 (1986), pp. 60–68.
- [14] O'NEILL, Ann, Evaluating the success of acquisitions departments: a literature overview. *Library Acquisitions*, 16 (1992), pp. 209–219.
- [15] DERIEZ, René and GIAPPICONI, Thierry. Analyser et comparer les coûts de catalogage. *Bulletin des Bibliothèques de France*, T.39, no. 6, 1994.
- [16] LANCASTER, F.W. and BAKER, S.L. *The measurement and evaluation of library services*. Arlington, Va.: Information Resources Press, 2nd ed., 1991.
- [17] MANSBRIDGE, J. Availability studies in Libraries. *Library and Information Science Research*, 8, 1986, pp. 299–314.
- [18] WALTER, V.A. *Output measures for public library services to children: a manual of standardised procedures*. Chicago: American Library Association, 1992.
- [19] KUPIEC, A.W. et al. *Bibliothèques et évaluation*. Paris, France: Editions du Cercle de la Librairie, 1994.
- [20] LANCASTER, F.W. *If you want to evaluate your library*, 2nd revised edition. London: Library Association, 1993.
- [21] CHILDERS, T.A. and VAN HOUSE, N.A. *What's good? describing your public library's effectiveness*. Chicago: American Library Association, 1993.
- [22] VAN HOUSE, N.A. and CHILDERS, T.A. *The public library effectiveness study: the complete report*. Chicago: American Library Association, 1993.
- [23] PERRY, W.E. Planning and implementing systems reliability. In: Tinnirello, P.C. editor, *Handbook of systems management, development and support*, 2nd edition. Boston: Auerbach, 1992.

Επιπρόσθετες βιβλιογραφικές αναφορές ...3

- [24] WARD, S., SUMSION, J., FUEGLI, D., and BLOOR, I. *Library performance indicators and library management tools*. Luxembourg: European Commission DG XIII-E3, 1995. (EUR 16483 EN).
- [25] *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries*. Bristol: HEFCE, 1995.
- [26] McCLURE, C.R. and LOPATE, C.L. *Assessing the networked environment: strategies and options*. Washington, D.C.: Coalition for Networked Information, 1996.
- [27] ZWEIZIG, D.L., JOHNSON, D.W., and ROBBINS, J. *TELL IT! manual: the complete program for evaluating library performance*. Chicago: American Library Association, 1996.
- [A₁] [28] ISO 5127:2001, *Information and documentation — Vocabulary*.
- [29] KENDRICK, C.L. *Performance measures of shelving accuracy*. *Journal of academic librarianship*, 17(1991), pp. 16–18. [A₁]

Επιπρόσθετες βιβλιογραφικές αναφορές ...4

International sources

Abbott, C. 1994, 'Performance indicators in a quality context,' *The Law Librarian*, vol. 25, pp. 205–208

Adams, Roy, et al 1993, *Decision support systems and performance assessment in academic libraries*, New Providence, Bowker-Saur

Barnard, S. 1993 'Implementing Total Quality Management: a model for research libraries,' *Journal of Library Administration*, vol. 18, nos. 1–2, pp. 57–70

Barton, J. & Blagden, J. 1998, *Academic library effectiveness: a comparative approach*, British Library Research & Investigations Report 120, London, British Library

Brockman, J. 1992, 'Just another management fad? The implications of TQM for library and information services,' *Aslib Proceedings*, vol. 44, nos. 7/8, pp. 283–288

Brockman, J. 1996, *Quality management and benchmarking in the information sector*, Munchen, Bowker-Saur

Brophy, P., Coulling, K., & Melling, M. 1993, 'Quality management: a university approach,' *Aslib Information*, vol. 21, no. 6, pp. 246–248

Brophy, P. & Coulling, K. 1996, *Quality management for information and library managers*, London, Aslib/Gower

CAUSE. *Self assessment for Campus Information Technology Services*, Professional Paper no.12, <http://cause-www.colorado.edu/information-resources/ir-library/abstracts/pub3012.html>

Citizen's Charter, 1994, *Charter Mark Scheme: Guide for Applicants*, London, HMSO