

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



Οργάνωση Μαθήματος

⌘ **Επικοινωνία με τον Διδάσκοντα**

⌘ **Διδακτικό Υλικό**

⌘ **Εργασίες Μαθήματος**

⌘ **Άξονες Μαθήματος**

⌘ **Άξονες Εξετάσεων**

Επικοινωνία

Τηλέφωνα Επικοινωνίας:

Τηλέφωνο Γραφείου 26610-87402

Κινητό Τηλέφωνο 69444 56336

Ώρες Γραφείου:

Τετάρτη 12:00 – 14:00

Πέμπτη 10:00 – 12:00

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:

pkostagiolas@ionio.gr

Εργασίες Μαθήματος

- Προορατικές με μέγιστη θετική συνεισφορά το 50% της βαθμολογίας του μαθήματος (**εργασίες δεν είναι απαλλακτικές των εξετάσεων**).
- Ατομικές ή Ομαδικές Εργασίες μέχρι 2 άτομα με **διακρινόμενες** ανά φοιτητή ενότητες.
- Οι Εργασίες έχουν την μορφή επιστημονικών κειμένων...
 - Το αποδεκτό μέγεθος των εργασιών κυμαίνεται από 5000 μέχρι 7.500 λέξεις ανά φοιτητή.
 - Το αποδεκτό σύστημα βιβλιογραφικών αναφορών είναι το **Harvard Referencing System**.
- Οι εργασίες παραδίδονται σε έντυπη και ψηφιακή μορφή την τελευταία διδακτική εβδομάδα.
- Η ΔΟΜΗ των εργασιών προτείνεται να είναι αντίστοιχη σε όλες τις περιπτώσεις.

Προτεινόμενη Δομή Εργασιών...

- **1η Ενότητα (10%) – Εισαγωγή στην Εργασία –**
 - Ζητούμενο και Στόχοι Εργασίας (*τι ψάχνω να βρω;*)
 - Τεκμηρίωση της ανάγκης για την Εργασία (*γιατί κάνω την εργασία;*)
- **2η Ενότητα (40%) – Θεωρητική Επισκόπηση –**
- **3η Ενότητα (40%) –Επιλογή σχετική με το θέμα εργασίας (ή εργασιών) –**
- **4η Ενότητα (10%) –Συμπεράσματα Εργασίας –**

Άξονες Θεμάτων Ατομικών ή Ομαδικών εργασιών

- Ποιότητα στα Μουσεία και Υπηρεσίες Πληροφόρησης
- Ποιότητα στις Βιβλιοθήκες και Υπηρεσίες Πληροφόρησης
- Ποιότητα στα Αρχεία και Υπηρεσίες Πληροφόρησης
- Μετρήσεις της ποιότητας από την πλευρά των χρηστών για τις Υπηρεσίες Πληροφόρησης.
- Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Βραβεία Ποιότητας για τις Υπηρεσίες Πληροφόρησης.
- Πρότυπα Ποιότητας για τις υπηρεσίες πληροφόρησης
- Ποιότητα και πληροφοριακή συμπεριφορά χρηστών

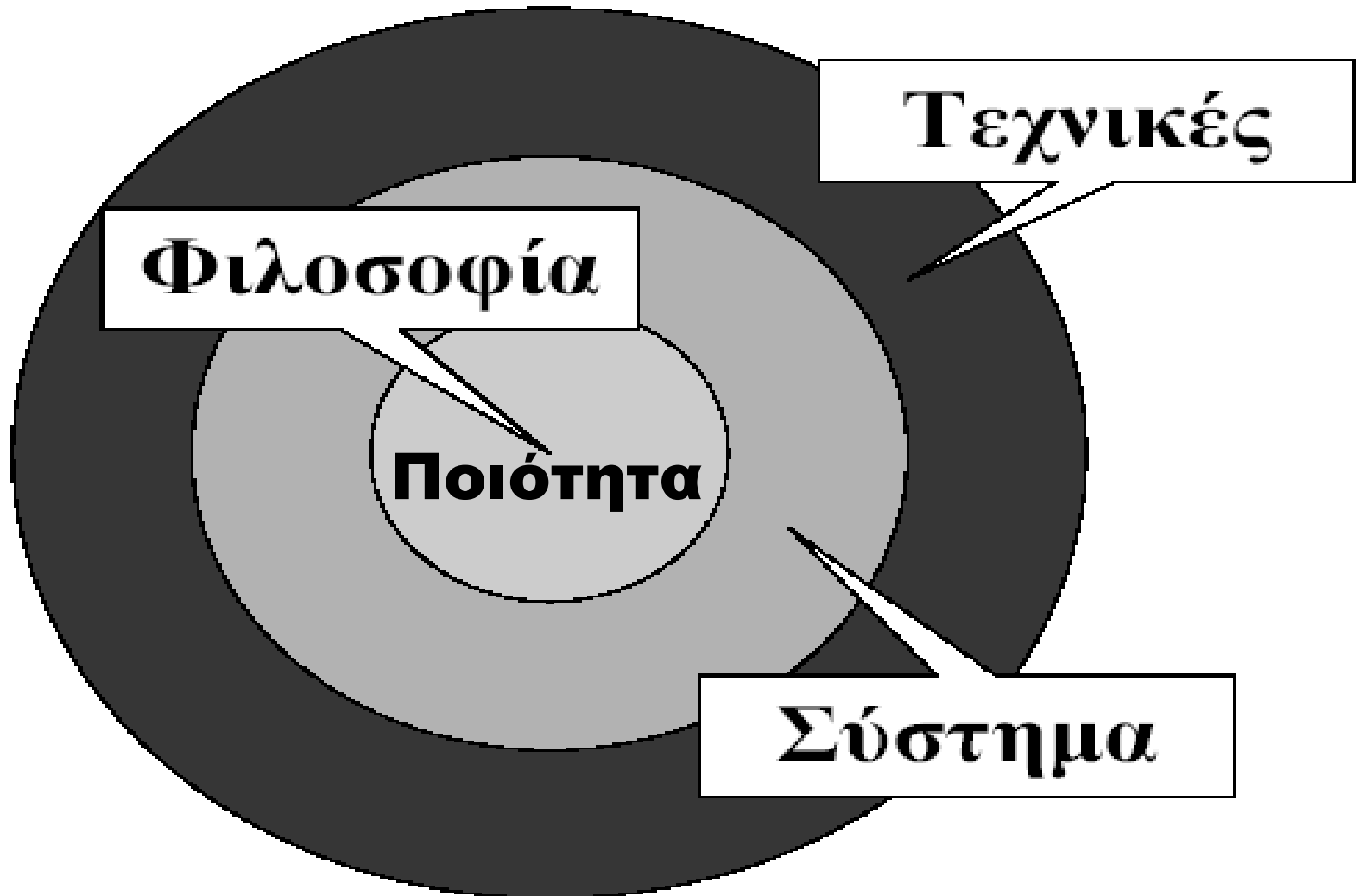
Το Περιεχόμενο του Μαθήματος: Επισκόπηση Συζητήσεων Μαθήματος

- **Συζήτηση 1^η:** Δομή μαθήματος και εννοιολογικός προσδιορισμός της ποιότητας και η σημασία της διασφάλισης της ποιότητας στις υπηρεσίες πληροφόρησης
- **Συζήτηση 2^η:** Τυποποίηση – Πρότυπα – Πιστοποίηση – Διαπίστευση, Ανάλυση ειδικών προτύπων ποιότητας και ασφάλειας για τις υπηρεσίες πληροφόρησης
- **Συζήτηση 3^η:** Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας
- **Συζήτηση 4^η:** Μετρήσεις Ικανοποίησης και η Προσέγγιση SERVQUAL

Συζήτηση 1^η:

**Εισαγωγική ανάλυση,
εννοιολογικός προσδιορισμός της
ποιότητας και
η σημασία της διασφάλισης της
ποιότητας στις υπηρεσίες
πληροφόρησης**

Η Ποιότητα αποτελεί πρωταρχικά ... φιλοσοφία – κουλτούρα



Η Ιστορία της.... «Ποιότητας» στην Διοικητική Επιστήμη

- *Επιθεώρηση*
- *Ο έλεγχος & στατιστικός έλεγχος της ποιότητας.*
- **Η ιδέα του Feigenbaum: Ο «Έλεγχος Ολικής Ποιότητας» (*Total Quality Control*)**
- **Η έννοια της διασφάλισης της ποιότητας (*Quality Assurance*):**
 - *Ποιότητα είναι η συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις σύμφωνα με τον θεωρητικό της ποιότητας Crosby.*
 - *Μετατόπιση δραστηριοτήτων από τον έλεγχο στην πρόληψη.*
- **Διαχείριση Ποιότητας:**
 - *Πελατοκεντρική αντίληψη*
 - *Συστήματα Διασφάλισης της Ποιότητας*
- **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας**
 - **Βραβεία Ποιότητας**

Εξέλιξη της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Για να είναι μια Υπηρεσία Πληροφόρησης αποδοτική, κάθε τμήμα πρέπει να αλληλεπιδρά ομαλά και να συνεργάζεται με τα υπόλοιπα με στόχο την συνεχή βελτίωση και τον έλεγχο του κόστους (Gower, Lock & Sarris, 1997).



Σχήμα 1.3: Τα επίπεδα εξέλιξης της προσπάθειας ελέγχου της ποιότητας.

Οι γκουρού της ποιότητας ορίζουν την ποιότητα

Ερευνητής	Ορισμός
Crosby	Η ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις /προδιαγραφές του.
Taguchi	Η ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η πρόκληση ελάχιστων απωλειών στο κοινωνικό σύνολο από την στιγμή που το προϊόν διατίθεται στην κατανάλωση.
Juran	Η ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η καταλληλότητά του για χρήση.
Feigenbaum	Η ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι σύνθετο άθροισμα των χαρακτηριστικών του μάρκετινγκ, της μηχανικής, της παραγωγής, και της συντήρησης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, μέσω των οποίων το προϊόν ή η υπηρεσία όταν αποδοθούν σε χρήση θα ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του πελάτη.
Deming	Η ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η προβλέψιμη ομοιομορφία και αξιοπιστία του σε χαμηλό κόστος και η καταλληλότητά του για την αγορά.

Η θεωρία του Deming

Η θεωρία του Deming για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας σχηματοποιείται μέσω του κύκλου PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT) (Σχήμα 2-3):

1. Σχεδιάζω (plan) για την πλήρη επίτευξη των επιθυμητών και ρεαλιστικών επιπέδων ποιότητας.
2. Πραγματοποιώ (do) εφαρμόζοντας τους παραπάνω σχεδιασμούς.
3. Ελέγχω (check) ως προς την επίτευξη των στόχων.
4. Δρω (act) όταν απαιτείται διορθωτική παρέμβαση.

Ο Deming έδωσε ιδιαίτερη σημασία στην εκπαίδευση των εργαζομένων, και μετέπειτα εισήγαγε το σύστημα «βαθιάς γνώσης» (Deming, 1993), στο οποίο περιγράφει τρεις (3) ουσιαστικές περιοχές γνωστικής ενσωμάτωσης πληροφοριών α) τη διευθυντική, β) την κοινωνική, και γ) την τεχνική / στατιστική. Συνολικά, ο Deming μέσα από αυτό το πλαίσιο υποστηρίζει ότι η σύγχρονη διευθυντική διάσταση στη «νέα» οικονομία, απαιτεί διαφορετικές προσεγγίσεις από αυτές των προηγούμενων εποχών (McNary, 1997). Σύγχρονες προσεγγίσεις για την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας επεκτείνουν την αρχική προσέγγιση και εισαγάγουν την Ολική Μάθηση Ποιότητας (Total Quality Learning) στις επιχειρήσεις (Linderman et al., 2004). Η Ολική Μάθηση Ποιότητας στοχεύει στην μείωση της απόστασης μεταξύ του «γνωρίζω» και του «πράττω» ενδυναμώνοντας λειτουργίες διαχείρισης γνώσης (Pfeffer & Sutton, 1999). Παράλληλα, ο Deming το 1993, αναθεώρησε τον κύκλο ποιότητας, βάζοντας στη θέση του Check - Ελέγχω το Study - Μελετώ, διαμορφώνοντας το PDSA (Plan-Do-Study-Act). Η βελτίωση της ποιότητας είναι μια συνεχής διαδικασία. Οι συγκρίσεις γίνονται περιοδικά για να ελέγχονται τα αποτελέσματα των αλλαγών. Εάν η παρεχόμενη υπηρεσία είναι παράλληλα ή παραπάνω από την επιθυμητή τότε το πρότυπο μπορεί να αλλαχθεί ώστε να καθορίζει ένα βελτιωμένο επίπεδο υπηρεσίας. Αυτά τα βασικά βήματα επαναλαμβάνονται με κυκλικό τρόπο και φαίνονται σαν ένα ελατήριο, δηλαδή βασικοί κύκλοι ποιότητας που επαναλαμβάνονται και βελτιώνονται συνεχώς (Wright & Writtigton, 1992).

Η Θεωρία του Juran

Ο Juran, στη δεκαετία του '50 δίδασκε τη σημασία της ποιότητας, κυρίως στην Ιαπωνία. Ο Juran διεύρυνε την συζήτηση για την ποιότητα από τις τεχνικές ελέγχου, σε διοικητικές πτυχές. Εφαλτήριο για αυτή την αναζήτηση είχε η οργανωσιακή διεύρυνση των μεγάλων επιχειρήσεων κατά την βιομηχανική και την μεταβιομηχανική περίοδο καθώς και η διάκριση των ενεργειών σχεδιασμού από αυτές της βιομηχανικής παραγωγής (Kruger, 2001). Ο Juran θεωρεί ότι η διοίκηση της ποιότητας, για να αποτελεί προτεραιότητα σε έναν οργανισμό, πρέπει να συνδέεται με την ανώτατη διοίκηση. Η δέσμευση της διοίκησης μπορεί να γίνεται εμφανής με μια σειρά τρόπων συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων (Juran, 1988):

A. Καθορισμός συμβουλίου ποιότητας.

B. Καθορισμός πολιτικής ποιότητας.

Γ. Καθορισμός στόχων ποιότητας.

Δ. Παροχή αναγκαίων πόρων για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.

Η τριλογία του Juran αναφέρεται σε τρεις διαδικασίες με τις οποίες η διοίκηση διατηρεί και βελτιώνει την ποιότητα (Σχήμα 2-4):

- Σχεδιασμός ποιότητας (ποιοι είναι οι πελάτες, ποιες είναι οι ανάγκες τους, ανάπτυξη προϊόντων για τις ανάγκες των πελατών, ανάπτυξη των αντίστοιχων διαδικασιών, προετοιμασία για την επίτευξη των στόχων).
- Έλεγχος ποιότητας (εκτίμηση της πραγματικής απόδοσης και λήψη διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση διαφοράς).
- Βελτίωση ποιότητας (δημιουργία αναγκαίας δομής, αναγνώριση των βημάτων βελτίωσης, ανάπτυξη ομάδας για κάθε θέμα, παροχή πόρων, κινήτρων και εκπαίδευσης στις ομάδες).

Οι ιδιοτυπίες του ορισμού της ... ποιότητας

- Υποκειμενικότητα (πλαίσιο εφαρμογής – χρόνος – χώρος) της έννοιας της ποιότητας ...
- Η Ποιότητα έχει διαφορετικές όψεις ...;!
- Η Ποιότητα αφορά στην ολική υπηρεσία...
- Ποιότητα είναι αυτό... που ικανοποιεί καλύτερα τις πραγματικές ανάγκες ...
- Ποιότητα είναι αυτό ... που καλύπτει τις προσδοκίες ...

Ο κάθε ένας από εμάς μπορεί να ορίσει την ποιότητα με διαφορετικό τρόπο!

Ορισμός της Ποιότητας και προεκτάσεις ... (κουλτούρα ποιότητας...)

Οργάνωση & Διοίκηση – Σχεδιασμός ΝΕΩΝ Υπηρεσιών

1. Η Ποιότητα ορίζεται ως το σύνολο των

Προσανατολισμός στην Ολική Υπηρεσία Πληροφόρησης

2. χαρακτηριστικών της ολικής υπηρεσίας

Προσανατολισμός στις Λειτουργίες Μάρκετινγκ (Βασικές Αρχές SERVQUAL & η έννοια της εξωτερικής ποιότητας)

3. που καλύπτουν τις προσδοκίες και

Διαστάσεις της Ποιότητας για τις ανάγκες των χρηστών & κατανομή ευθυνών μεταξύ των εμπλεκομένων στην διαδικασία λήψης αποφάσεων για την ποιότητα & διαχείριση παραπόνων & μετρήσεις ικανοποίησης

4. έχουν την ικανότητα να ικανοποιούν εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες του
χρήστη

Ορισμός της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Εκφρασμένες Ανάγκες Χρηστών για την Ποιότητα

Ποιότητα από την πλευρά του Χρήστη: Το σύστημα παροχών υπηρεσιών πληροφόρησης που καλύπτει τις προσδοκίες του χρήστη στο χαμηλότερο δυνατό κόστος.

Συνεπαγόμενες Ανάγκες Χρηστών για την Ποιότητα

Ποιότητα από την πλευρά του Επαγγελματία (Επιστήμονα της Πληροφόρησης): Η αντίληψη του επαγγελματία για τον βαθμό ικανοποίησης του χρήστη και ο βαθμός ενδεδειγμένης εφαρμογής διαδικασιών που θεωρούνται αναγκαίες για αυτό τον σκοπό.

Ποιότητα από την πλευρά της Διοίκησης: Ο αποτελεσματικός τρόπος χρήσης των πόρων για την επαύξηση της ικανοποίησης του χρήστη μέσα στα όρια και τις κανονιστικές διατάξεις που θέτουν ανώτερες κανονιστικές αρχές.

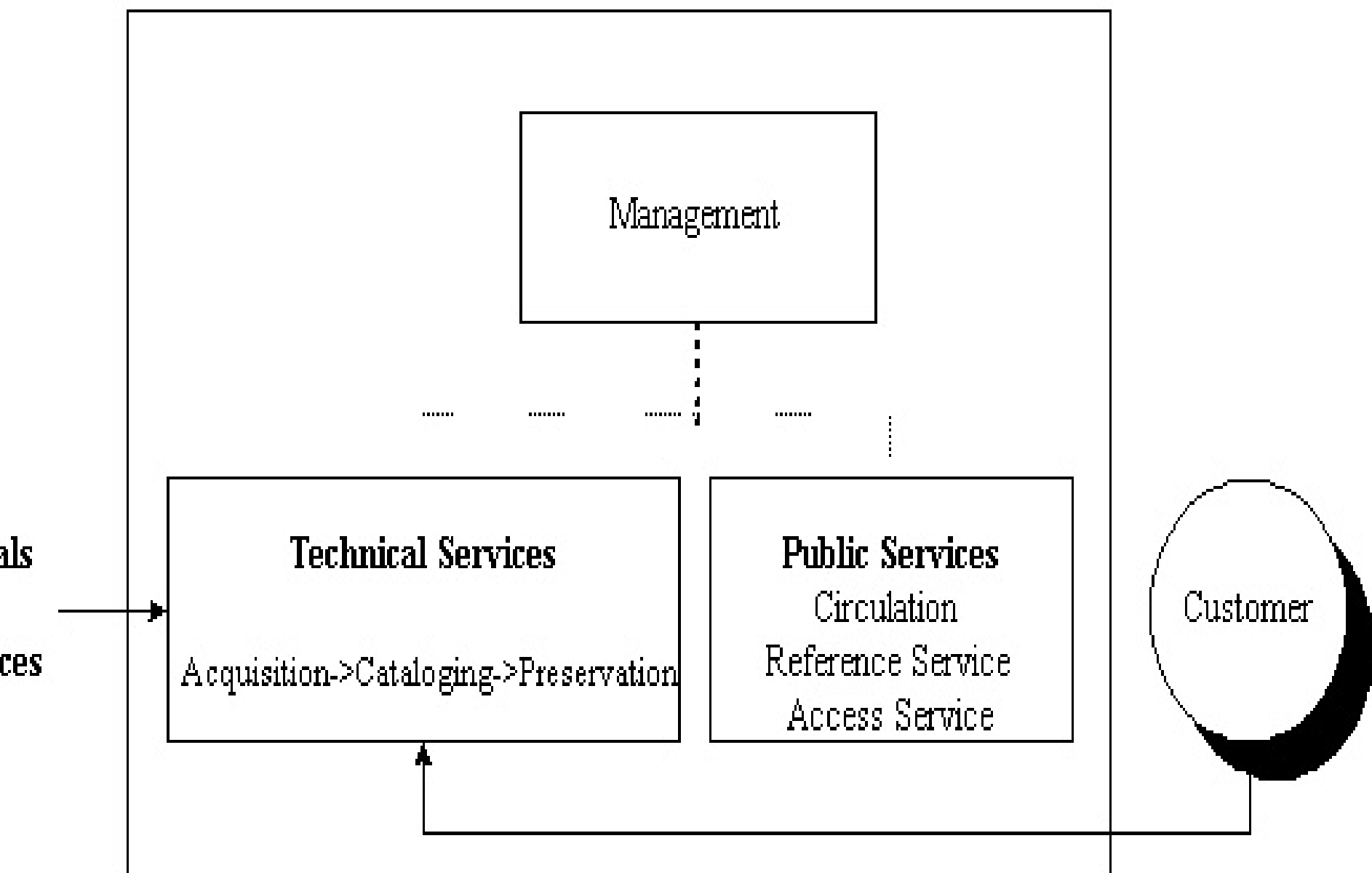


Figure 1: A systemic view of library services

Ποιότητα και συστήματα ποιότητας για τις βιβλιοθήκες

Αποδοτικότητα	Η υπηρεσία καλύπτει τον βασικό λόγο παροχής της	Παροχή πληροφοριακών πόρων κάθε φορά που απαιτείται
Χαρακτηριστικά	Δευτερεύοντα χαρακτηριστικά τα οποία συνοδεύουν την υπηρεσία	Υπηρεσίες Ενημέρωσης διαθεσιμότητα τεκμηρίων
Αξιοπιστία	Συνέπεια της υπηρεσίας σε σχέση με τον χρόνο	Διαθεσιμότητα Συνδέσμων στον ιστότοπο
Συμμόρφωση	Η υπηρεσία συμμορφώνεται με συγκεκριμένα πρότυπα	Dublin Core
Αντοχή	Συνέπεια ως προς τις χρονικές δεσμεύσεις	Παράδοση τεκμηρίου σε δύο ημέρες
Επικαιρότητα	Επίκαιρη – σύγχρονη πληροφόρηση	Κατάλογος Online
Βοήθεια προς χρήστες	Επίπεδο βοήθειας διαθέσιμο προς τους χρήστες	Διαχείριση παραπόνων χρηστών
Αισθητική	(Οπτική) ελκυστικότητα	Χώρος Βιβλιοθήκης, website
Χρηστικότητα	Ευκολία πρόσβασης και χρήσης	Ώρες λειτουργίας, δομή OPAC
Επαγγελματισμός	Καλή εμπειρία σε σχέση με τις γνώσεις του προσωπικού	Σωστές απαντήσεις και καθοδήγηση
Ευγένεια	Εμπειρία σε σχέση με την στάση του προσωπικού	Φιλικότητα, ευγένεια
Επικοινωνία	Σαφείς οδηγίες σχετικές με την υπηρεσία πληροφόρησης	Εγγραφές στην βιβλιοθήκη
Χρόνος	Χρόνος παροχής υπηρεσιών	Διαδανεισμός
Επιλογές	Σχετικά με την διαθεσιμότητα τεκμηρίων στην συλλογή αλλά και σχετικά με την ίδια την υπηρεσία πληροφόρησης	Θεματική πρόσβαση
Αντιλαμβανόμενη ποιότητα	Η άποψη των χρηστών για την υπηρεσία πληροφόρησης	Μετρήσεις της ικανοποίησης

Ποιότητα και συστήματα ποιότητας για τις βιβλιοθήκες

Χρήστες

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες πληροφόρησης
- Ταχύτητα
- Καλές συνθήκες εργασίας
- Ανταπόκριση από το προσωπικό
- Αξιοπιστία στις υπηρεσίες πληροφόρησης

Διοίκηση

- Σαφής Σχεδιασμός
- Θετικά αποτελέσματα στους χρήστες
- Συνεργασίες με άλλες υπηρεσίες πληροφόρησης
- Φήμη υπηρεσίας πληροφόρησης

Επαγγελματίες

- Καλές συνθήκες εργασίας
- Σαφής Σχεδιασμός
- Φήμη υπηρεσίας πληροφόρησης
- Ανάπτυξη προσωπικού

Determining quality in academic libraries - Perspectives on Quality in Libraries

- Ποιος είναι ο σκοπός λειτουργίας της υπηρεσίας πληροφόρησης;
 - What is the purpose in establishing library services?
- Πως κάποιος γνωρίζει εάν και σε ποια χρονική περίοδο έχει επιτευχθεί ο σκοπός της βιβλιοθήκης;
 - How does one know whether and when the mission is being accomplished?
- Πως οι διευθυντές των βιβλιοθηκών και οι επαγγελματίες επιτυγχάνουν βελτιώσεις της ποιότητας και της παραγωγικότητας;
 - How do library managers and staff effect improvements to achieve quality and effectiveness?
- Ποια είναι η τελική απόδειξη της επιτυχίας;
 - **What is the ultimate evidence of success?**

Προσέγγιση των διαστάσεων της ποιότητας στις βιβλιοθήκες υπηρεσίες πληροφόρησης

Χρήστες	Διοίκηση	Επαγγελματίες
Προσβασιμότητα	Κόστος	Περιβάλλον Εργασίας
Άμεση Παροχή	Σχεδιασμός, Οργάνωση	Σχεδιασμός, Διεργασίες
Χρόνος	Θετικά αποτελέσματα	Φήμη Υπηρεσίας Πληροφόρησης
Καλές Συνθήκες Εργασίας	Συνεργασίες με άλλες Υπηρεσ. Πληρ.	Ανάπτυξη προσωπικού
Ανταπόκριση Προσωπικού	Φήμη Υπηρεσίας Πληροφόρησης	
Αξιοπιστία Υπηρεσιών Πληροφόρησης		

Η Ποιότητα στα Αρχεία ...

Αρχειακή Ποιότητα "Archival Quality."

Ο όρος αναφέρεται στην διατήρηση υλικού και στις τεχνικές οι οποίες είναι αποδεκτές από τις βιβλιοθήκες για τα παλαιά και σπάνια τεκμήρια.

The term refers to conservation materials and techniques that are accepted by libraries for the preservation and permanent housing of their old and rare materials. Archival grade materials must be absolutely inert, with no chemical interaction with the objects, and the techniques must be **reversible**, that is, removable without leaving any traces on the objects. They can be obtained from supply houses specializing in this type of item.

Παράδειγμα Ορισμών της Ποιότητας από την Πλευρά του Χρήστη και του Παραγωγού στο Digital Imaging Initiative

Digital Imaging Tutorial - Quality Control - Firefox

Αρχείο Επεξεργασία Προβολή Μετάβαση Σελιδοδείκτες Εργασίες Βοήθεια

http://www.library.cornell.edu/preservation/tutorial/quality/quality-01.html

Getting Started Latest Headlines

FA Library Quality on Find Articles Digital Imaging Tutorial - Quality Con... FA COCHRANE LIBRARY - HIGH-QUALITY, EVI...

Moving Theory into Practice
Digital Imaging Tutorial

Back Next

4. Quality Control

Key Concepts

definition
developing a program
assessing quality

Search the Tutorial

Back Next
Contents

View in:
Spanish
French

DEFINITION
Quality control (QC) is an integral component of a digital imaging initiative to ensure that quality expectations have been met. It encompasses procedures and techniques to verify the quality, accuracy, and consistency of digital products. Quality control strategies can be implemented at different levels:

- ◆ **Initial Evaluation**
A subset of documents (to be converted in-house or by a service provider) is used to verify the appropriateness of technical decisions made during benchmarking. This evaluation occurs prior to implementing the project.
- ◆ **Ongoing Evaluation**
The same quality assurance process used to confirm benchmarking decisions can be scaled and extended to the whole collection to ensure quality throughout the digital imaging initiative.

© 2000-2003 Cornell University Library/Research Department

Εύρεση: quality Εύρεση επομένου Εύρεση προηγούμενου Επισήμανση Ταίριασμα πεζών/κεφαλαίων

Ολοκληρώθηκε

έναντη Digital Imaging Tutori... http://c5.zedo.com - ... Απαιρούμενος διασκα...

EN 12:37 μμ

Η Περίπτωση της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης – Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Παν/μιου Sydney

The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser Title Bar:** University of Sydney Library: Quality Services - Have your say. - Firefox
- Address Bar:** http://www.library.usyd.edu.au/about/feedback/
- Navigation Bar:** Includes links for HOME, SITE MAP, and SEARCH.
- Main Content Area:**
 - Section Header:** Quality Services: Have Your Say.
 - Text:** The Library welcomes your comments, suggestions and questions to guide the continuous development of dynamic and innovative services. Library staff will respond to your message directly, and the information you provide will be considered and used in service improvement processes.
 - Section Header:** What you can expect from the Library
 - Text:** The Library has a [Client Service Charter](#) which describes the scope of the services provided to clients. In addition there are a range of [policies and strategies](#) that guide Library staff and clients.
 - Section Header:** How to give feedback or make a suggestion
 - Text:** You can send suggestions about services and resources by using [this form](#). You can make direct contact by phone, email, mail, fax or in person with your [Faculty Liaison Librarian](#), the [Director](#) of library services to your College or another [senior staff member](#).
 - Section Header:** The Library Survey
 - Text:** Every two years the Library conducts a [Library Survey](#) to gather information about expectations and gaps in service. The information gathered from this survey is used to set priorities for planning, management of Library resources, and staff development and training. The last survey took place in 2004 and the 2006 survey is now underway. [Please consider participating!](#)
- Left Sidebar:** A list of links including 'Quality services: Have Your Say', 'Future Direction', 'Client Service Charter', 'About the Library Client Survey', 'Survey 2004', 'Survey 2002', and 'Ask A Librarian'.
- Footer:** Search bar with 'quality' entered, and a taskbar at the bottom showing various open applications like 'University of Sydney ...', 'Αφαιρούμενος δίσκος (F:)', 'Pres_Ath_Quality', and 'Microsoft PowerPoint ...'.

Η Περίπτωση της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης – Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Παν/μιου του Monash

Quality at Monash University Library - Firefox

Αρχείο Επεξεργασία Προβολή Μετάβαση Σελιδοδείκτες Εργασίες Βοήθεια

http://www.lib.monash.edu.au/quality/ Μετάβαση

Getting Started Latest Headlines

MONASH University Library

Library home | Catalogue | Resources | Services | Help | Libraries | About us

Staff directory | A-Z index | Site map SEARCH Go

Monash University > Library > Quality

Quality at Monash University Library

The library is committed to the Monash quality cycle implemented through the [Centre for Higher Education Quality](#), and its core values and principles as set out below:

- creating the agenda (fitness for purpose)
- quality as a professional responsibility
- encouraging the development of a learning organisation
- valuing diversity, devolution and comparable treatment
- an open and informed approach to quality
- a planned and systematic approach to quality
- valuing self-reflection and external reference

Based on the Monash planning and review cycle: Plan > Act > Monitor > Improve, the library conducted a [self review in 2003](#). The library has also had input into the Quality [Audit Portfolio](#) prepared for the [AUQA review in 2006](#).

The library [strategic plan](#) is an annually reviewed document that drives improvement in service - many of the recommendations from the 2003 self review have been acted upon within the planning process, and the [strategic plan](#) reflects wider Monash University goals and strategies.

The library conducts a [biennial survey](#) of library users. The results of these surveys are fed into our planning cycle and areas identified for improvement are acted upon. The library also conducts other surveys to inform reviews of particular services.

The library maintains [service level agreements](#) (SLAs) with all faculties, which are reported on quarterly.

Further details of Monash University Library's Quality activities are available from the [Library Planning Executive](#).

Related library documents

[self review 2003](#)
[user surveys](#)
[strategic plan](#)
[service level agreements](#)

Εύρεση: quality Εύρεση επομένου Εύρεση προηγούμενου Επισήμανση Ταίριασμα πεζών/κεφαλαίων

Ολοκληρώθηκε

έναρξη Quality at Monash Un... Αφαιρούμενος δίσκος... Pres_Ath_Quality Microsoft PowerPoint ... EN 12:53 μμ

Standards for Libraries in Higher Education

ACRL | Standards & Guidelines - Firefox

Αρχείο Επεξεργασία Προβολή Μετάβαση Σελιδοδείκτες Εργασίες Βοήθεια

http://www.ala.org/ACRLPrinterTemplate.cfm?Section=acrstandards&Template=/ContentManagement/HTMLDisplay

Getting Started Latest Headlines

 Association of College & Research Libraries
A Division of the American Library Association

Standards for Libraries in Higher Education

Approved by the ACRL Board of Directors, June 2004

Preface

These standards differ from earlier ACRL library standards in four significant respects.

1. They are intended to apply to all types of libraries in higher education, from technical institutes to research universities.
2. The standards and key principles are designed as a tool to help libraries establish individual goals within the context of their institutional goals.
3. They focus on documenting the library's contribution to institutional effectiveness and student learning outcomes
4. The standards provide suggested points of comparison for peer and longitudinal comparison, and encourage the development of other measures. Some measures of quality and quantity are used in this document, as well as questions to provide guidance for assessing each element of library operations and the provision of library services.

To be applicable to such a wide range of libraries, it is necessary that the standards not be prescriptive. Instead, they provide a comprehensive outline to methodically examine and analyze all library operations, services, and outcomes in the context of accreditation. The expectation is that these standards embrace key principles that will continue to be espoused by regional accrediting associations as critical elements or core requirements that provide a foundation upon which a library documents its compliance.

The standards refer to other specific ACRL guidelines and standards developed to address specialized operations and initiatives (for example, "Guidelines for Distance Learning Library Services," "Information Literacy Competency Standards for Higher Education," and "Guidelines for Media Resources in Academic Libraries"). The Committee recognizes that not all variations in types of collections or services are directly addressed in the Standards. Without incorporating such specifics directly into this document, it is anticipated that there would be less need for its frequent revision. It is expected that ACRL standards and guidelines, both existing and those developed later, as well as standards from other organizations, can be used as part of a library's analytical structure as appropriate.

Foreword

These standards are intended to apply to libraries supporting academic programs at institutions of higher education. Earlier standards for libraries relied heavily upon resource and program "inputs" such as financial support, space, materials and staff activities.(1) These new standards continue to consider "inputs," but they also take into consideration "outputs" and "outcomes." In order to create uniformity, the definitions as described in the *ACRL Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report* will be used in these standards.

Inputs are generally regarded as the raw materials of a library program—the money, space, collection, equipment, and staff, out of which a program can arise.

Outputs serve to quantify the work done, i.e., number of books circulated, number of reference questions answered.

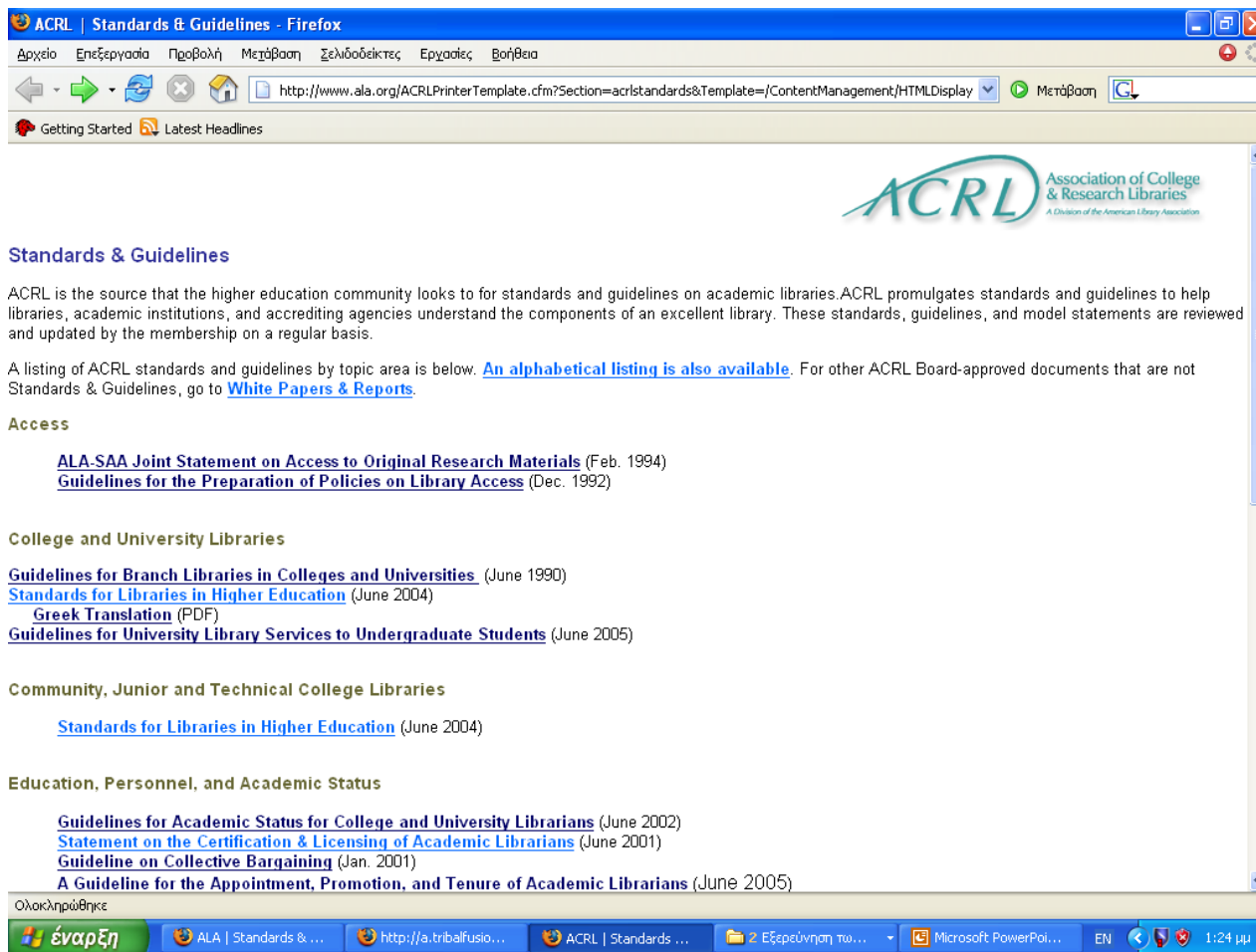
Outcomes are the ways in which library users are changed as a result of their contact with the library's resources and programs.(2)

Εύρεση: quality Εύρεση επομένου Εύρεση προηγούμενου Επισήμανση Ταίριασμα πειών/κεφαλαίων

Ολοκληρώθηκε

έναντη ALA | Standar... http://a.tribal... ACRL | Stand... Αφαίρετος... Pres_Ath_Qu... Microsoft Pow... EN 1:18 μμ

Πρότυπα από την Ένωση Κολεγιακών και Ερευνητικών Βιβλιοθηκών των ΗΠΑ (ACRL)



The screenshot shows a Firefox browser window displaying the ACRL Standards & Guidelines page. The browser's address bar shows the URL: <http://www.ala.org/ACRLPrinterTemplate.cfm?Section=acrstandards&Template=/ContentManagement/HTMLDisplay>. The page content includes the ACRL logo (Association of College & Research Libraries, A Division of the American Library Association) and the following text:

Standards & Guidelines

ACRL is the source that the higher education community looks to for standards and guidelines on academic libraries. ACRL promulgates standards and guidelines to help libraries, academic institutions, and accrediting agencies understand the components of an excellent library. These standards, guidelines, and model statements are reviewed and updated by the membership on a regular basis.

A listing of ACRL standards and guidelines by topic area is below. [An alphabetical listing is also available.](#) For other ACRL Board-approved documents that are not Standards & Guidelines, go to [White Papers & Reports](#).

Access

- [ALA-SAA Joint Statement on Access to Original Research Materials](#) (Feb. 1994)
- [Guidelines for the Preparation of Policies on Library Access](#) (Dec. 1992)

College and University Libraries

- [Guidelines for Branch Libraries in Colleges and Universities](#) (June 1990)
- [Standards for Libraries in Higher Education](#) (June 2004)
- [Greek Translation](#) (PDF)
- [Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students](#) (June 2005)

Community, Junior and Technical College Libraries

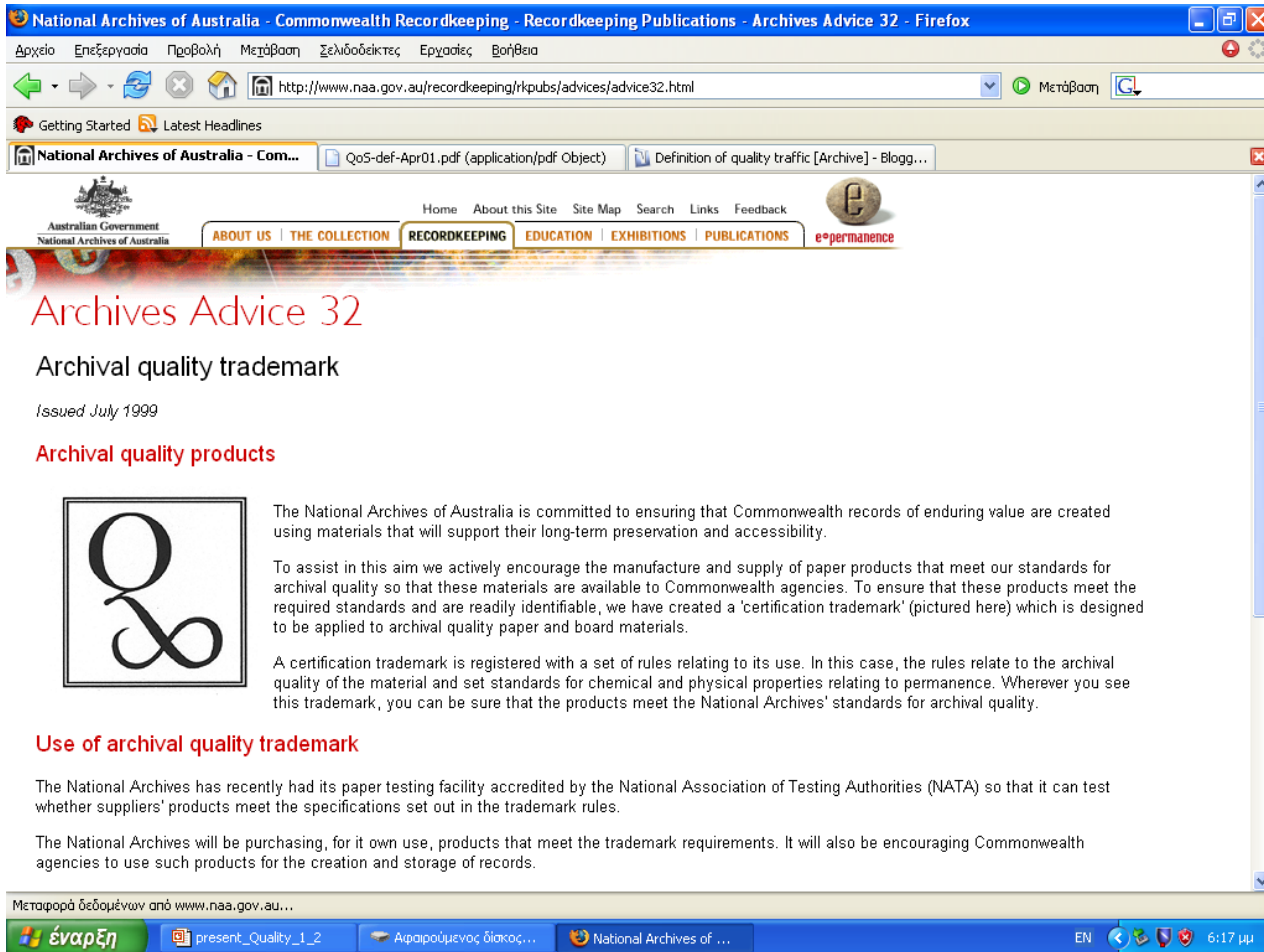
- [Standards for Libraries in Higher Education](#) (June 2004)

Education, Personnel, and Academic Status

- [Guidelines for Academic Status for College and University Librarians](#) (June 2002)
- [Statement on the Certification & Licensing of Academic Librarians](#) (June 2001)
- [Guideline on Collective Bargaining](#) (Jan. 2001)
- [A Guideline for the Appointment, Promotion, and Tenure of Academic Librarians](#) (June 2005)

The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including 'έναρξη', 'ALA | Standards & ...', 'http://a.tribalfusio...', 'ACRL | Standards ...', 'Εξέρευνηση το...', and 'Microsoft PowerPol...'. The system clock indicates 1:24 μμ.

Η Ποιότητα στο Εθνικό Αρχείο στην Αυστραλία



The screenshot shows a Firefox browser window displaying the National Archives of Australia website. The page title is "Archives Advice 32" and the main heading is "Archival quality trademark". The page is dated "Issued July 1999". The content discusses the archival quality trademark, which is a stylized 'Q' and 'L' logo. It explains that the National Archives of Australia is committed to ensuring that Commonwealth records of enduring value are created using materials that will support their long-term preservation and accessibility. To assist in this aim, they actively encourage the manufacture and supply of paper products that meet their standards for archival quality. To ensure that these products meet the required standards and are readily identifiable, they have created a 'certification trademark' (pictured here) which is designed to be applied to archival quality paper and board materials. A certification trademark is registered with a set of rules relating to its use. In this case, the rules relate to the archival quality of the material and set standards for chemical and physical properties relating to permanence. Wherever you see this trademark, you can be sure that the products meet the National Archives' standards for archival quality.

Use of archival quality trademark

The National Archives has recently had its paper testing facility accredited by the National Association of Testing Authorities (NATA) so that it can test whether suppliers' products meet the specifications set out in the trademark rules.

The National Archives will be purchasing, for its own use, products that meet the trademark requirements. It will also be encouraging Commonwealth agencies to use such products for the creation and storage of records.

Ποιότητα στις Ψηφιακές Εκδόσεις ... (ανάγκη για έρευνα!);

- (1) *Textbooks*. Contain linear text, usually with an embedded search engine or browse facility.
- (2) *Picture books*. Contain various sorts of static pictures depending on the purpose for which they are to be used such as an atlas.
- (3) *Talking books*. Depend primarily on the use of audio narrations and sound effects and are very useful for users with visual impairments.
- (4) *Moving picture books*. Contain embed different types of motion pictures.
- (5) *Multimedia books*. The combination of three media elements such as text, sound and pictures, results in multimedia book like *Encarta*.
- (6) *Polymedia books*. Involve the use of several different media types – electronic (CD-ROM) and non-electronic media (paper).
- (7) *Hypermedia books*. Very similar to multimedia books and embed non-linear information structures.
- (8) *Intelligent e-books*. Books that are able to dynamically adapt their own behavior in order to optimize and improve the quality of end-user interaction, often used to support teaching and learning activities.
- (9) *Telemedia books*. Make use of telecommunications for sending messages and/or dynamically updating their own content from some remote agent such as teleshopping catalogs on CD-ROM.
- (10) *Cyberbooks*. Involve the use of various virtual-reality techniques in order to provide their users with “lifelike” experiences that are relevant to their reading interests.

Ποιότητα της Πληροφορίας στο ... Web

Definition of WWW information quality

At present, there is a boom in information quality matters. Library services, online databases, CD-ROMs, and several other procedures or key tools in the library and information world are subject to benchmarking, evaluation, and certification these days[3]. Here, the present author thinks that all information users and intermediaries should value initiatives like the Centre for information quality management in Aberystwyth.

A comprehensive theoretical work has already been done in order to increase information quality in library services, online databases, CD-ROMs, etc. There is, however, one remarkable exception: the Net. That is, there are a few daredevils out there who are willing to lay their heads on the block. A prominent example is John December who has tried to pin down and define World Wide Web information quality:

Η Ποιότητα στην πληροφόρηση στο Διαδίκτυο ορίσθηκε σύμφωνα με τα παρακάτω:

- Ακρίβεια (Correct)
- Προσβασιμότητα (Accessible)
- Χρηστικότητα (Usable)
- Κατανοητό (Understandable)
- Πλήρες Σημασίας (Meaningful)

Θεωρείτε ότι οι παραπάνω απαιτήσεις για ποιότητα στην πληροφόρηση στο διαδίκτυο τηρούνται;

Τι μπορεί να γίνει για να βελτιωθεί η ποιότητα στο διαδίκτυο;

Υπάρχει κάποιος οργανισμός ή τρόπος αξιολόγησης της ποιότητας στο διαδίκτυο;

Ποιότητα στις Πληροφοριακές Πύλες ... Information Gateways

Quality access

What do we mean by quality access and how is it achieved? Libraries have to:

- Select, build, manage, preserve and provide access to shared collections of high-quality digital materials.
- Design – so-called – inventories of “finding aids” for special and archival collections, reference databases and union catalogues;
- Provide a single point of entry for access via a Web site and via the OPAC.
- Design patron-initiated access to a unified interface, which allows a “local view” of available digital collections of the users’ choice.

Η Ποιότητα στην πρόσβαση ορίσθηκε σύμφωνα με τα παρακάτω:

- **Επιλογή, συγκέντρωση, διαχείριση, παροχή πρόσβασης σε επιμέρους συλλογές υψηλής ποιότητας τεκμηρίων**
- **Σχεδιασμός αποθετηρίου για ειδικό και αρχειακό υλικό και συλλογές και καταλόγους**
- **Παροχή ενός σημείου εισόδου για πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες**
- **Σχεδιασμός μιας ενιαίας υπηρεσίας πρόσβασης η οποία επιτρέπει την τοπική προσπέλαση διαθέσιμων ψηφιακών συλλογών στο πλαίσιο των επιλογών των χρηστών.**