

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



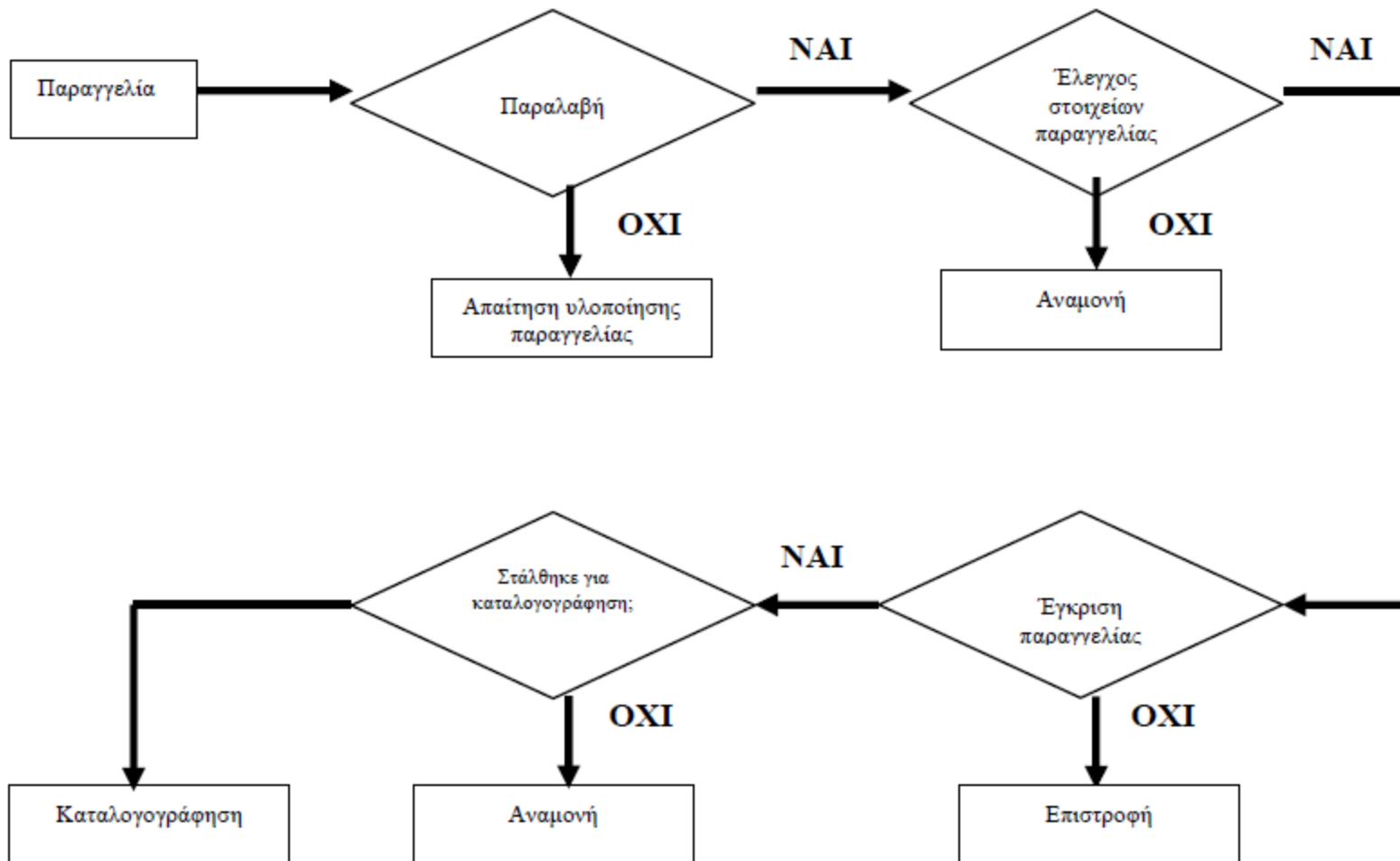
Παρά ταύτα υπάρχουν σημαντικοί λόγοι που επιβάλλουν και στις Βιβλιοθήκες της χώρας μας την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Σε αυτούς συγκαταλέγονται:

1. Ελλείψεις σε διαθέσιμους οικονομικούς πόρους για τις Βιβλιοθήκες, τη στιγμή μάλιστα που οι απαιτήσεις για παροχή περισσοτέρων και επιπρόσθετων υπηρεσιών αυξάνονται συνεχώς.
2. Η ανάγκη παροχής ίδιων ή περισσοτέρων υπηρεσιών χωρίς να αυξάνονται οι ανάγκες σε προσωπικό ή άλλες πηγές για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών.
3. Οι προσδοκίες των χρηστών των Βιβλιοθηκών που μεταβάλλονται διαρκώς ως αποτέλεσμα της συνεχούς τεχνολογικής εξέλιξης. Οι χρήστες των Βιβλιοθηκών μας απαιτούν άμεση και γρήγορη πρόσβαση στην πληροφορία, που αναζητούν, γεγονός που επιβάλλει την εξασφάλιση προηγμένων αυτοματοποιημένων συστημάτων πρόσβασης στην πληροφορία.
4. Ο ανταγωνισμός μεταξύ των Βιβλιοθηκών στην αγορά παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης εντείνεται όλο και περισσότερο.

Έλεγχος vs Διασφάλιση vs Διαχείριση

Σχήμα 1: Γραφική Αναπαράσταση Διαδικασίας Πρόσκτησης

Διάγραμμα Ροής



1. Direction

Clear direction allows organizational alignment and a focus on the achievement of goals

2. Planning

Mutually agreed plans translate organizational direction into actions

3. Customers

Understanding what clients value, now and in the future, influences organizational direction, strategy and action

4. Processes

To improve the outcome, improve the system and its associated processes

5. People

The potential of an organisation is realised through its people's enthusiasm, resourcefulness and participation

6. Learning

Continual improvement and innovation depend on continual learning

7. Systems

All people work in a system; outcomes are improved when people work on the system

8. Data

Effective use of facts, data and knowledge leads to improved decisions

9. Variation

All systems and processes exhibit variability, which impacts on predictability and performance

10. Community

Organisations provide value to the community through their actions to ensure a clean, safe, fair and prosperous society

11. Stakeholders

Sustainability is determined by an organisation's ability to create and deliver value for all stakeholders

12. Leadership

Senior Leadership's constant role-modelling of these principles and their creation of a supportive environment to live these principles, are necessary for the organisation to reach its true potential.

12 Αρχές για τη Διοίκηση Ποιότητας

Παράδειγμα: ποιότητα για μια Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη ... από την πλευρά των φοιτητών

Client group	Expectations	Performance Indicators	Measures
Students	<ul style="list-style-type: none"> • Service excellence • Knowledge and understanding of needs • Skills to identify, locate and evaluate information • Access to resources and facilities 	<p>Access to resources</p> <p>Client satisfaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> • % Materials immediately available • Shelving accuracy • Database usage • % Clients satisfied (Rodski Customer Survey) • Number and type of
	<ul style="list-style-type: none"> • Collections relevant to their needs 	<p>Access to information literacy</p> <p>Facilities use rate</p>	<p>client feedback incidents</p> <ul style="list-style-type: none"> • Number of clients participating in information literacy tuition • Workshop evaluations • Facilities use • Entry gate counts

Παράδειγμα: ποιότητα για μια Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη ... από την πλευρά της διοίκησης του πανεπιστημίου

Client group	Expectations	Performance Indicators	Measures
University Executive	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership in the library and information community • Satisfaction of the scholarly information needs of the University • Expertise in the navigation of complex and diverse scholarly information environments • Cost efficient operation 	<p>Leadership effectiveness</p> <p>Effective budget utilisation</p> <p>Client/stakeholder satisfaction</p> <p>Information Resources Fund usage</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Number of staff involved in professional committees • % Strategic plans achieved • Benchmarked leadership results • Expenditure against targets • Processing costs • % Clients satisfied • Number and type of client feedback incidents • Number of clients using services • Expenditure against targets • Cost of supply • Speed of supply • Collection relevance

Ο απώτερος σκοπός αυτής σειράς διαλέξεων... η κατανόηση πρακτικών εφαρμογών διασφάλισης της ποιότητας

Quality Assurance for Users in Libraries & Information Centers through ISO 9001:2000 Standard

Dr. Harish Chandra

Librarian

Indian Institute of Technology Madras

www.harishchandra.com



Διασφάλιση ως προς διαστάσεις της ποιότητας

- (Performance)
- (Features)
- (Reliability)
- (Conformance)
- (Durability)
- (Serviceability)
- (Time)
- (Behavioral)
- (Accessibility)
- (Accuracy)
- (Courtesy)
- (Comfort)
- (Competence)
- (Credibility)
- (Dependability)
- (Responsiveness)
- (Security)
- (Safety)
- (Efficiency)
- (Effectiveness)
- (Flexibility)
- (Honesty)
- (Promptness)

Quality Assurance

Quality Assurance is the part of quality management focused on providing confidence that quality requirements will be fulfilled. Wikipedia defines Quality Assurance (QA) as a set of activities intended to ensure that products (goods and/or services) satisfy customer requirements in a systematic, reliable fashion.

Dimension	Statements	All libraries		Main library	
		Mean	Rank	Mean	Rank
Responsiveness	Helps me locate and retrieve information effectively on my own	3.51	1	3.30	7
Tangibles	Have facilities for individual study	3.50	2	3.33	5
Reliability	Have information resources that support interdisciplinary study needs	3.47	3	3.24	9
Reliability	Enable me to use information online when and where I need it	3.46	4	3.25	8
Empathy	Staff who instill confidence in library users	3.42	5	3.45	2
Responsiveness	Provides prompt service	3.37	6	3.51	1
Assurance	Provides training in the use of information sources	3.36	7	3.24	10
Responsiveness	Helps me handle the software and related technologies used to access electronic information	3.35	8	3.38	3
Reliability	The order and maintenance of materials on Library shelves	3.35	9	3.38	4
Assurance	Staff who are consistently courteous	3.28	10	3.08	17
Empathy	Willingness to help me	3.28	11	3.19	12
Tangibles	Have spaces for group and team study needs	3.27	12	3.08	16
Empathy	Staff who understand my information needs	3.22	13	3.12	14
Reliability	The availability of books and journals listed in Library catalogs	3.21	14	3.07	19
Responsiveness	Provides services as promised	3.18	15	3.22	11
Assurance	Staff who have the knowledge to answer my question	3.16	16	3.10	15
Reliability	Have electronic resources (e.g. e-journals, data files, online indexes) I need for my work	3.14	17	3.07	18
Reliability	Dependable in handling my service problems	3.11	18	3.30	6
Reliability	Service hours are suitable	3.09	19	3.18	13
Reliability	Have printed books and journals I need for my work	3.08	20	3.00	22
Responsiveness	Timely document delivery/interlibrary loan	3.07	21	3.01	21
Tangibles	The availability of working photocopiers	2.81	22	3.01	20
Tangibles	The availability of computers and printers	2.76	23	2.95	23

Πίνακας 2. Πώς μπορεί να μετρηθεί η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών μιας Βιβλιοθήκης; Χρήση της λίστας ελέγχου

+ = στοιχείο που μπορεί να απαντηθεί με ένα ΝΑΙ ή ένα ΟΧΙ.

Δ = υπηρεσία που μπορεί να ελεγχθεί μέσω δειγματοληψίας/παρατήρησης (κατά προτίμηση μέσω βιντεοκάμερας)

Τ = υπηρεσία που μπορεί να ελεγχθεί μέσω τηλεφωνικών συνδιαλέξεων

Ο = υπηρεσία που μπορεί να ελεγχθεί μέσω ΟΡΑC

Ε = υπηρεσία που μπορεί να ελεγχθεί μέσω του χρόνου που χρειάστηκε για την εξυπηρέτηση του χρήστη

Χ = υπηρεσία που μπορεί να ελεγχθεί από τους χρήστες

Α = υπηρεσία που μπορεί να ελεγχθεί μέσω της μέτρησης ενός αριθμού συγκεκριμένων πραγμάτων

Λ = υπηρεσία που μπορεί να ελεγχθεί κάνοντας μια λίστα συγκεκριμένων πραγμάτων

Πηγές πληροφόρησης: Περιεχόμενο Πληροφορίας

- (X) Βαθμός τύπωσης του περιεχομένου της παρασχεθείσας πληροφορίας και της επιθυμητής πληροφορίας του χρήστη
- (E) Η Βιβλιοθήκη αναληρώνει γρήγορα τα αρχεία του καταλόγου που αφορούν σε απολεσθέν υλικό
- (O) Πρόσφατα βιβλία και περιοδικά είναι διαθέσιμα προς χρήση
- (E) Τοποθέτηση στο ράφι του νέου υλικού σε σχέση με την ημερομηνία έκδοσής του
- (X) Η παροχή πρότυπας απάντησης στα αιτήματα των χρηστών είναι πάντα διαθέσιμη

Ευκολία

- (+ και T) Μπορεί να έχει κανείς πρόσβαση στον OPAC μέσω Internet
- (A και Λ) Ο OPAC παρέχει προσβάσεις σε ευρετήρια περιοδικών και καταλόγους άλλων Βιβλιοθηκών
- (+ και A) Τα τερματικά για την πραγματοποίηση αναζητήσεων στον OPAC είναι διαθέσιμα παντού μέσα στη Βιβλιοθήκη
- (+ και E) Η αναμονή για την εξυπηρέτηση των χρηστών δε διαρκεί παραπάνω από μερικά λεπτά
- (+)
Η πολιτική της Βιβλιοθήκης σχετικά με το είδος των παρεχομένων υπηρεσιών της είναι διαθέσιμες on-line
- (+)
Τα αιτήματα πληροφόρησης μπορούν να υποβληθούν και να απαντηθούν on-line
- (+ και A) Είναι δυνατή η πρόσβαση στα CD-ROMs μέσω Internet
- (+)
Οι οδηγίες χρήσης είναι διαθέσιμες on-line

Ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης

- (+)
Δίνονται πληροφορίες σχετικά με το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης τηλεφωνικώς ή on-line
- (+)
Ανακοινώνεται το ωράριο λειτουργίας στην είσοδο της Βιβλιοθήκης
- (+)
Το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης μεταβάλλεται, προκειμένου να προσαρμοστεί στις αργίες και τις ημέρες των διακοπών
- (+ και A)
Απογεύματα και Σαββατοκύριακα που η Βιβλιοθήκη είναι ανοιχτή για το κοινό

Τοποθεσία (π.χ. Βιβλιοθήκης ή συλλογής της Βιβλιοθήκης)

- (+)
Υπάρχει χώρος για πάρκινγκ κοντά στο κτίριο της Βιβλιοθήκης (θα ήταν πρόθυμος ο χρήστης να διασχίσει την απόσταση αυτή προκειμένου να κάνει χρήση της Βιβλιοθήκης. Όταν το πάρκινγκ είναι γεμάτο, τότε αυτό είναι μη διαθέσιμο προς χρήση)

Αποδοτικότητα

- (+ και Δ) Το υλικό επανατοποθετείται γρήγορα στα ράφια
- (+ και Δ) Το υλικό είναι σωστά τοποθετημένο πάνω στα ράφια
- (+ και Ε) Τα αιτήματα διαδανεισμού διεκπεραιώνονται γρήγορα
- (+ και Ε) Δίνεται ειδοποίηση την ίδια ημέρα που φθάνει το παραγγελθέν υλικό στη Βιβλιοθήκη
- (+ και Ε) Η διαδικασία κρατήσεων των τεκμηρίων πραγματοποιείται γρήγορα και άμεσα

(+ και Ε) Τα περιοδικά βιβλιοδετούνται κατάλληλα στο τέλος κάθε έτους

Στοιβάγμα (χρόνος εξυπηρέτησης και διαθεσιμότητα προσωπικού, ουρές)

- (+) Τα σημεία εξυπηρέτησης χρηστών διαθέτουν αρκετό προσωπικό για την εξυπηρέτησή των χρηστών
- (+) Διαθέσιμο προσωπικό βρίσκεται όχι μόνο στους χώρους εξυπηρέτησης χρηστών αλλά ακόμη και εκτός του χώρου της Βιβλιοθήκης (με σκοπό την εξυπηρέτηση του χρήστη)

Τα τμήματα εξυπηρέτησης χρηστών είναι ανοικτά όταν η Βιβλιοθήκη

- (+) είναι ανοικτή τα Σαββατοκύριακα
- (+ και Α) είναι ανοικτή τα απογεύματα

Εξοπλισμός – εν λειτουργία

- (Δ) Ποσοστό τερματικών για πρόσβαση στον OPAC που βρίσκονται σε λειτουργία
- (Δ) Ποσοστό τερματικών για πρόσβαση στον OPAC που βρίσκονται σε χρήση
- (+) Δυνατότητα εκτυπώσεων (με την προϋπόθεση ότι υπάρχει διαθέσιμος και σε λειτουργία εκτυπωτής με χαρτί)

(Δ) Ποσοστό CD-ROMs που βρίσκονται σε λειτουργία

- (Δ) Ποσοστό CD-ROMs που βρίσκονται σε χρήση
- (+) Δυνατότητα εκτυπώσεων (με την προϋπόθεση ότι υπάρχει διαθέσιμος και σε λειτουργία εκτυπωτής με χαρτί)

(Δ) Ποσοστό φωτοτυπικών που βρίσκονται σε λειτουργία

- (Δ) Ποσοστό φωτοτυπικών που βρίσκονται σε χρήση
- (+) Τα φωτοτυπικά μηχανήματα λειτουργούν και με κέρματα και με κάρτες
- (+) Οι οδηγίες χρήσης των καρτών είναι σαφείς και βρίσκονται σε εμφανές σημείο μέσα στη Βιβλιοθήκη

(Δ) Ποσοστό εξοπλισμού ανάγνωσης μικροφορμών που βρίσκονται σε λειτουργία

- (Δ) Ποσοστό εξοπλισμού ανάγνωσης μικροφορμών που βρίσκονται σε χρήση
- (+) Οι οδηγίες χρήσης του συγκεκριμένου εξοπλισμού είναι διαθέσιμες ανά πάσα στιγμή στο χρήστη
- (+) Οι οδηγίες χρήσης των microfílmς είναι επίσης διαθέσιμες
- (+) Εξοπλισμός εκτός λειτουργίας μετακινείται ή τοποθετείται σε αυτό ένδειξη ότι βρίσκεται εκτός λειτουργίας

Εξοπλισμός εκτός λειτουργίας

- (Α) Φωτοτυπικά
- (Α) Τερματικά
- (Α) Εξοπλισμός για την ανάγνωση μικροφορμών

Ανταπόκριση συμπεριλαμβανομένων και των διαδικασιών υποβολής παραπόνων και επαίνων

- (+ και Ε) Οι χρήστες που ζήτησαν συγκεκριμένο υλικό ειδοποιούνται αμέσως για το αποτέλεσμα της διαδικασίας ή για την άφιξη του ζητηθέντος υλικού
- (+ και Ε) Το προσωπικό της Βιβλιοθήκης ειδοποιείται όταν το υλικό που προορίζεται για κράτηση είναι διαθέσιμο ή όχι για τη χρήση του από άλλο χρήστη

Ευκολία υποβολής παραπόνων ή επαίνων

- (+) Είναι σαφές που να αποταθεί κανείς όταν έχει κάποιο πρόβλημα
- Η υποβολή παραπόνων είναι δυνατό να γίνει
- (+ και Α) μέσω τηλεφώνου
- (+ και Α) με προσωπική επαφή
- (+ και Α) μέσω e-mail
- (+ και Α) μέσω επιστολής
- (+) Το προσωπικό είναι πάντοτε διαθέσιμο να ακούσει τα παράπονα των χρηστών
- (X και Δ) Το προσωπικό φαίνεται να δείχνει ενδιαφέρον για το πρόβλημα του χρήστη
- (X και Δ) Το προσωπικό φαίνεται ότι πιστεύει το χρήστη

Αντίδραση λόγω ελλιπούς εξυπηρέτησης

- (X και Δ) Το προσωπικό προσπαθεί να επιλύσει το πρόβλημα του χρήστη;
- (X και Δ) Αν όχι, το προσωπικό δείχνει ότι το πρόβλημα θα εξεταστεί;
- (X και Δ) Αν ναι, ενημερώνεται ο χρήστης ότι η Βιβλιοθήκη θα προσπαθήσει να λύσει το πρόβλημά του και πόσος χρόνος θα χρειαστεί γι' αυτό;

- (X και Δ) Αν ναι, ο χρήστης θα ειδοποιηθεί για τη ρύθμιση του προβλήματος;
- (X) Ο χρήστης αισθάνεται ικανοποιημένος από το αποτέλεσμα της συνεργασίας του με το προσωπικό της Βιβλιοθήκης;
- (+) Αν ο χρήστης επιθυμεί να δει το Διευθυντή της Βιβλιοθήκης, είναι αυτός πάντα διαθέσιμος;
- (X και Δ) Η διαδικασία υποβολής των παραπόνων αντιμετωπίζεται με ευγένεια και εμπάθεια ή εκλαμβάνεται ως κάτι το ενοχλητικό;
- (X και Δ) Το προσωπικό προσπαθεί να 'δικαιολογήσει' τη Βιβλιοθήκη μετά την υποβολή παραπόνων;
- (X) Ο χρήστης αισθάνεται τελικά ικανοποιημένος από την όλη διαδικασία υποβολής παραπόνων;
- (+) Το προσωπικό ρωτά το χρήστη αν ο ίδιος ικανοποιήθηκε από τον τρόπο χειρισμού της όλης διαδικασίας υποβολής παραπόνων;

Κόστος παροχής υπηρεσιών

- (A) Χρέωση ανά φωτοτυπημένη σελίδα
 - (A) Χρέωση για την παραγγελία υλικού μέσω διαδικτυακού
 - (A) Καθυστερημένες χρεώσεις
-

Φήμη της παρεχόμενης υπηρεσίας (όσον αφορά στην εξυπηρέτηση του χρήστη)

Ο χρήστης θα επέστρεφε μόνο σε περιπτώσεις απόλυτης ανάγκης

- (X και O) στη Βιβλιοθήκη
- (X) για να δει κάποιον συγκεκριμένο υπάλληλο
- (X) για να επισκεφτεί ένα συγκεκριμένο τμήμα της Βιβλιοθήκης
- (X) Ο χρήστης ενημερώνει τους φίλους του για τις εμπειρίες του με τη Βιβλιοθήκη (θετικές ή αρνητικές)

Παροχή Υπηρεσιών από το προσωπικό

Το προσωπικό εξυπηρέτησης χρηστών

- (Δ) είναι πρόθυμο να παράσχει οδηγίες για τη χρήση του ΟΡΑC κτλ.
- (+) είναι ενημερωμένο όσον αφορά στα καθήκοντά του

Τρόπος συμπεριφοράς προσωπικού

- (Δ και X) Προσιτός/καλωσόρισμα
- (Δ και X) Προσιτή γλώσσα σώματος και χαμόγελο
- (Δ και X) Ευγενικός
- (X) Κατανόηση συναισθηματικής κατάστασης του χρήστη
- (Δ και X) Το προσωπικό ανταποκρίνεται στα αιτήματα των χρηστών/ολοκλήρωση συναλλαγών
- (Δ και X) Φίλικός/ευχάριστος
- (Δ και X) Συμμετέχει ο χρήστης στη διαδικασία αναζήτησης υλικού (και δεν αγνοείται η παρουσία του)
- (Δ) Διατηρείται οπτική επαφή με το χρήστη
- (Δ) Το προσωπικό είναι πρόθυμο να αφήσει τη θέση του για να εξυπηρετήσει το χρήστη
- (X) Ικανότητα προσδιορισμού του τι ακριβώς χρειάζεται ο χρήστης

Προσωπικό Τεχνικών Υπηρεσιών

Προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση του χρήστη

- (+) Το προσωπικό Παροχής Τεχνικών Υπηρεσιών λαμβάνει υπόψη του τις συστάσεις των χρηστών

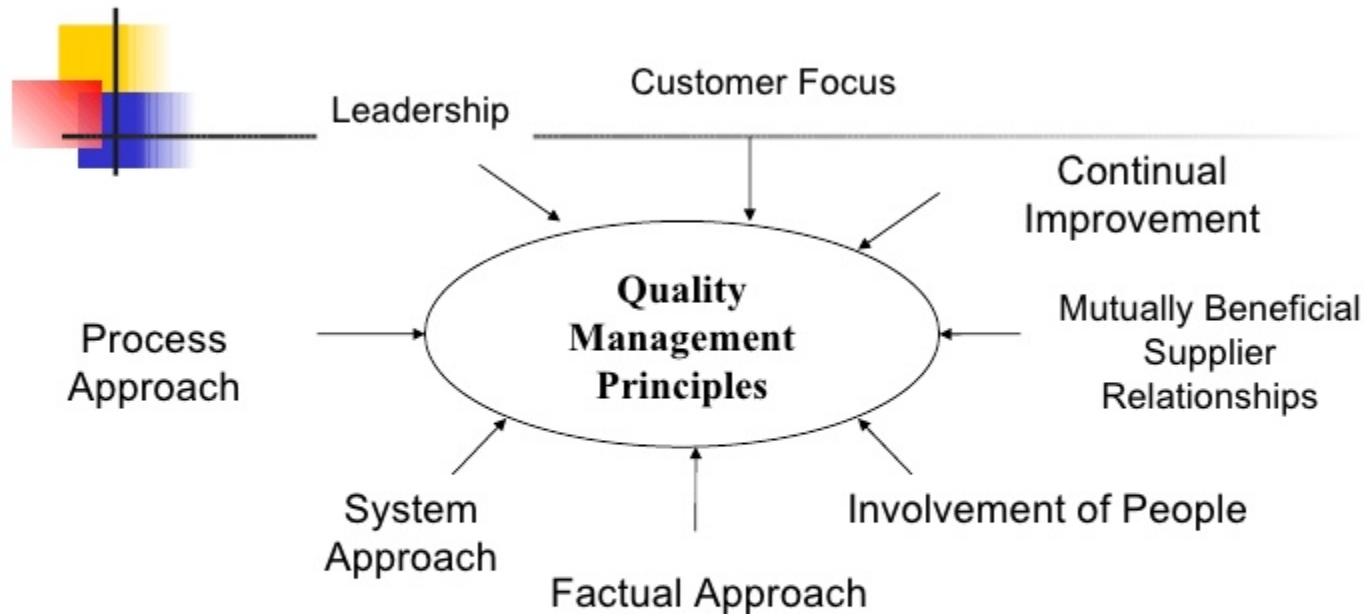
Ταχύτητα παραλαβής υλικού (ταχύτητα υποβολής παραγγελίας και ταχύτητα ολοκλήρωσης της επεξεργασίας του υλικού)

- (E) Παραλαβή νέου υλικού σε σχέση με την ημερομηνία έκδοσής του
- (O) Καταλογογράφηση υλικού
- (A) Αριθμός τεκμηρίων που έχει καθυστερήσει να καταλογογραφηθεί

Ταχύτητα παραλαβής υλικού από το χρήστη

- (+ και E) Οι περισσότερες ερωτήσεις απαντώνται την ίδια μέρα
- (X) Ο χρόνος που διαθέτεται από το προσωπικό για την παροχή βοήθειας στους χρήστες είναι ικανοποιητικός (συμπεριλαμβανομένου και του χρόνου που απαιτείται για την ανταπόκριση του προσωπικού στο αίτημα του χρήστη)
- (Δ και X) Το προσωπικό πηγαίνει μαζί με το χρήστη στο ράφι για να του υποδείξει το ζητούμενο υλικό
- (Δ και X) Το προσωπικό ελέγχει αν ο χρήστης είναι ικανοποιημένος από την όλη διαδικασία παραλαβής του επιθυμητού υλικού
- (Δ και X) Αν κάποιο άτομο από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης δε μπορεί να δώσει απάντηση σε κάποιο ερώτημα του χρήστη, πηγαίνει τότε να βρει κάποιο άλλο μέλος του προσωπικού που μπορεί να βοηθήσει το χρήστη

Βασικές αρχές διαχείρισης της ποιότητας



Αρχές ΔΟΠ για τις Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Λαμβάνοντας υπόψη όλα όσα αναφέρθηκαν ως τώρα θα μπορούσε να συνοψίσει κανείς τις βασικότερες αρχές της Ολικής Ποιότητας στα εξής σημεία:

1. Στη δέσμευση της Διοίκησης και του προσωπικού της Βιβλιοθήκης όσον αφορά στη μακροχρόνια εφαρμογή ενός συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας.
2. Στην προώθηση και ενίσχυση της ουσιαστικής και αποφασιστικής συμμετοχής όλων των μελών του προσωπικού της Βιβλιοθήκης στη λήψη ουσιαστικών αποφάσεων σε θέματα βελτίωσης της απόδοσης της Βιβλιοθήκης.
3. Στη λήψη ουσιαστικών αποφάσεων βασιζόμενων σε απτά στοιχεία. Στην κατεύθυνση αυτή καθοριστική είναι η συμβολή των εργαλείων εφαρμογής Ολικής Ποιότητας, όπως θα αναλυθούν παρακάτω.
4. Στη συνεχή βελτίωση της απόδοσης της Βιβλιοθήκης μέσω της συστηματικής πραγματοποίησης ερευνών μέτρησης της απόδοσης και καθορισμού προτύπων βελτίωσης.
5. Στην επικέντρωση σε θέματα που αφορούν στο χρήστη. Η εξάρτηση των Βιβλιοθηκών από τους χρήστες είναι σαφής και αδιαμφισβήτητη. Γι' αυτό είναι αναγκαίος ο προσδιορισμός των τρεχουσών, αλλά και μελλοντικών αναγκών των χρηστών και η ικανοποίηση των απαιτήσεών τους. Σημαντικό μέσο επίτευξης της αρχής αυτής είναι η διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης χρηστών.

ΣΤΑΔΙΟ 1^ο: Διοργάνωση σεμιναρίων με σκοπό τη γενική επιμόρφωση σε θέματα Ποιότητας και τη δέσμευση όλων:

- ♦ Γενική ενημέρωση σε θέματα Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας
- ♦ Προσανατολισμός στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στο χρήστη
- ♦ Προγραμματισμός μελλοντικών σεμιναρίων
- ♦ Συμμετοχή σε συνέδρια Ποιότητας

ΣΤΑΔΙΟ 2^ο: Προετοιμασίες και οργάνωση

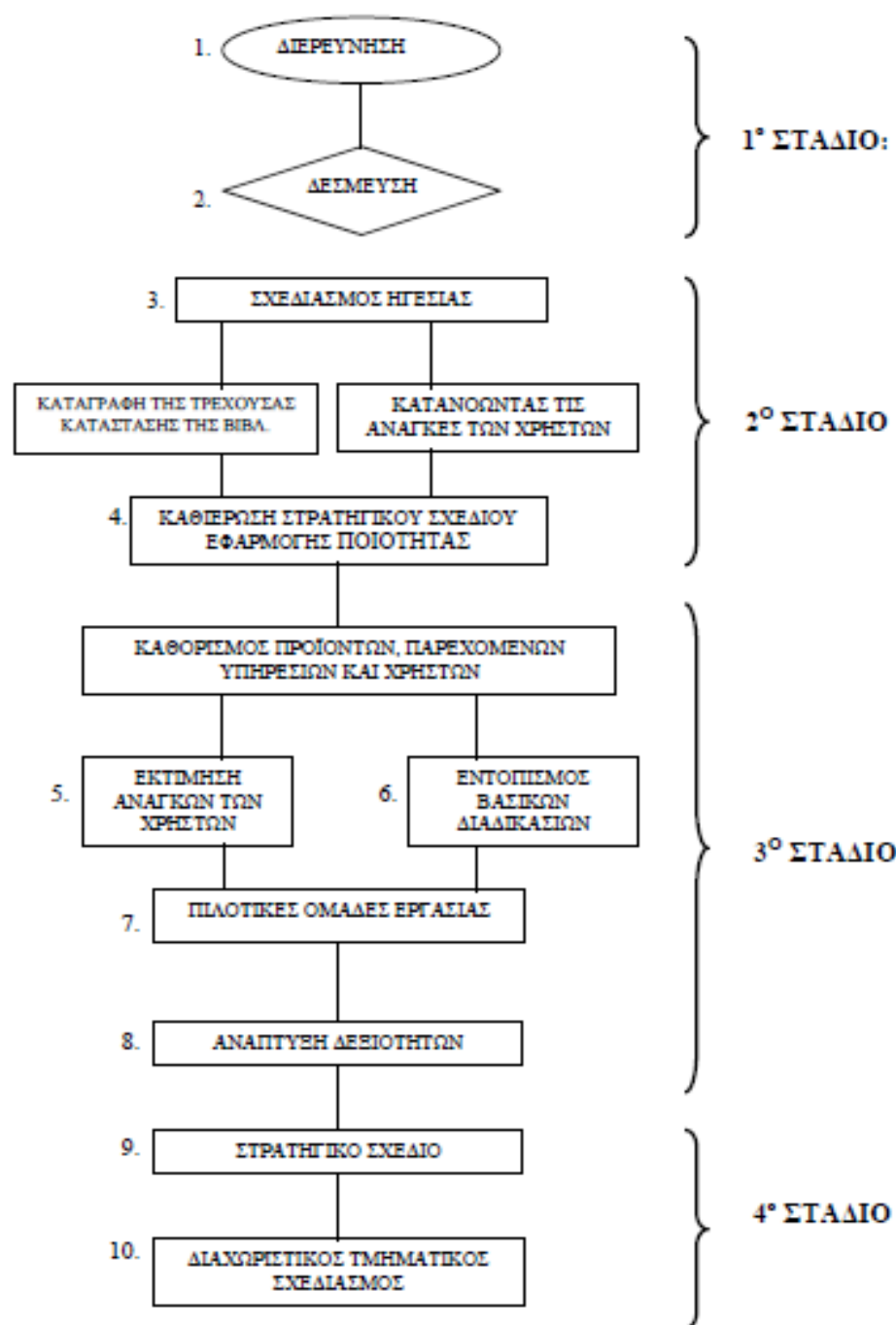
- ♦ Συγκρότηση Οργανωτικής Επιτροπής (ΟΕ)
- ♦ Επιμόρφωση ΟΕ πάνω σε πιο εξειδικευμένα ζητήματα Ολικής Ποιότητας
- ♦ Επιμόρφωση ΟΕ σχετικά με τον τρόπο εκπόνησης στρατηγικού σχεδίου εφαρμογής της Ολικής Ποιότητας
- ♦ Επιμόρφωση ΟΕ σχετικά με τον τρόπο καταγραφής της ικανοποίησης των αναγκών του χρήστη

ΣΤΑΔΙΟ 3^ο: Έναρξη εφαρμογής

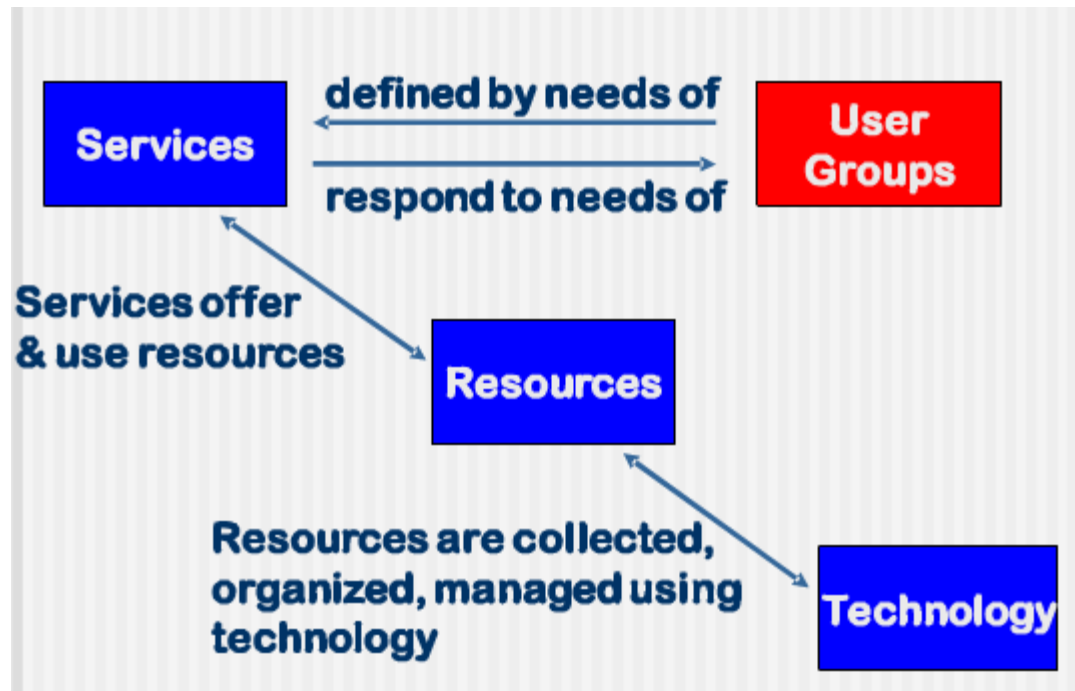
- ♦ Συγκρότηση πιλοτικών ομάδων εργασίας
- ♦ Επιμόρφωση των ομάδων εργασίας σχετικά με τον τρόπο χρήσης των ποιοτικών εργαλείων
- ♦ Εφαρμογή Ερευνών Γενικής Ικανοποίησης Χρηστών
- ♦ Επιμόρφωση σχετικά με τον τρόπο εντοπισμού των προβληματικών περιοχών και αναζήτησης και εφαρμογής λύσεων αντιμετώπισης

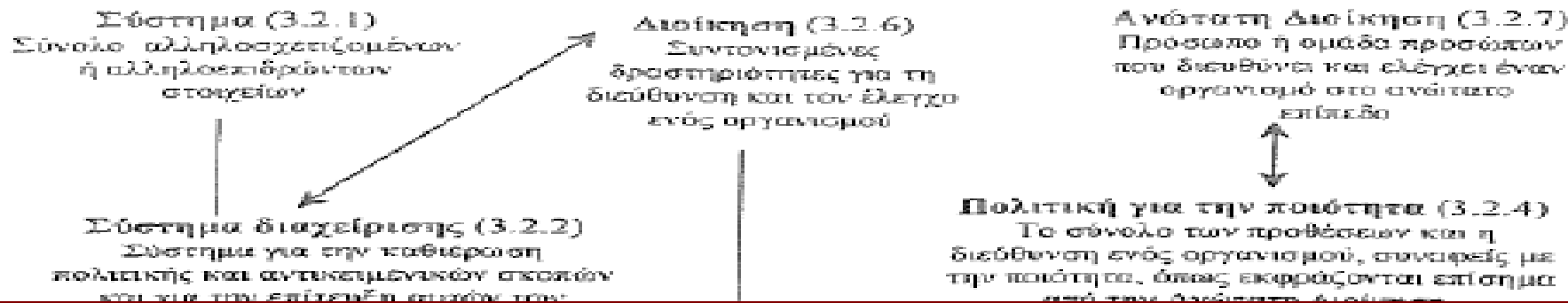
ΣΤΑΔΙΟ 4^ο: Ενσωμάτωση της Ολικής Ποιότητας σε όλες τις λειτουργίες της Βιβλιοθήκης

- ♦ Συγκρότηση επίσημων ομάδων εργασίας εφαρμογής της Ολικής Ποιότητας
- ♦ Διαχείριση παρεχομένων υπηρεσιών με σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών
- ♦ Πραγματοποίηση τακτικών ελέγχων αξιολόγησης του είδους των παρεχομένων υπηρεσιών
- ♦ Υιοθέτηση μεθόδων και εργαλείων που να επικεντρώνονται στην ικανοποίηση του χρήστη



Σύνδεση Υπηρεσιών – Αναγκών Χρηστών – Πληροφοριακών Πόρων – Τεχνολογίας





Ας συνεχίσουμε με μια συνοπτική ανακεφαλαιωτική αναφορά σε όρους και έννοιες...

Σχεδίαση της ποιότητας (3.2.9)
Το μέρος της διαχείρισης της ποιότητας το οποίο εστιάζεται στον καθορισμό των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα, των αναγκών και λειτουργικών διεργασιών και των συναφών πόρων, με σκοπό την εκκλήρωση των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.

Έλεγχος της ποιότητας (3.2.10)
Το μέρος της διαχείρισης της ποιότητας το οποίο εστιάζεται στην ικανοποίηση των απαιτήσεων για την ποιότητα.

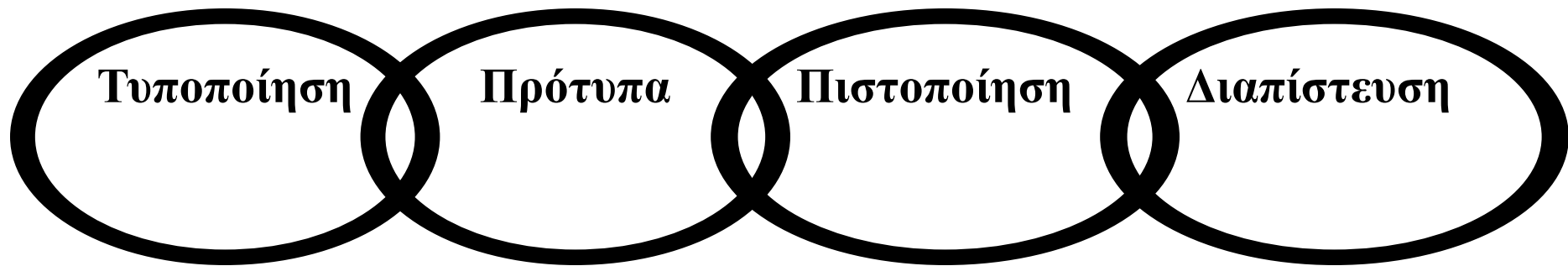
Διασφάλιση της ποιότητας (3.2.11)
Το μέρος της διαχείρισης της ποιότητας το οποίο εστιάζεται στην παροχή εμπιστοσύνης ότι θα ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις για την ποιότητα.

Βελτίωση της ποιότητας (3.2.12)
Το μέρος της διαχείρισης της ποιότητας το οποίο εστιάζεται στην αύξηση της δυνατότητας ικανοποίησης των απαιτήσεων για την ποιότητα.

Αποτελεσματικότητα (3.2.14)
Έκταση στην οποία υλοποιούνται προσχεδιασμένες δραστηριότητες και επιτυγχάνονται προσχεδιασμένα αποτελέσματα.

Αποδοτικότητα (3.2.15)
Σχέση μεταξύ του επιτευχθέντος αποτελέσματος και των πόρων που χρησιμοποιήθηκαν.

Η αλυσίδα της διασφάλισης της ποιότητας



<i>Έννοια</i>	<i>Ορισμός</i>
Τυποποίηση (standardization)	Δραστηριότητα με την οποία καθιερώνονται για πραγματικά ή/και πιθανά προβλήματα, διατάξεις για κοινή χρήση που αποσκοπούν στη επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής. ¹
Πρότυπο (standard)	Έγγραφο το οποίο έχει καθιερωθεί με συναίνεση και έχει εγκριθεί από έναν αναγνωρισμένο (αρμόδιο) φορέα. ¹
Πιστοποίηση (certification)	Διαδικασία επιβεβαίωσης, μέσω επιθεώρησης από ένα τρίτο ανεξάρτητο φορέα, ότι το σύνολο των απαιτήσεων του συγκεκριμένου προτύπου καλύπτεται από ένα σύστημα ποιότητας. Η πιστοποίηση παρέχει γραπτή διαβεβαίωση ότι ένα προϊόν, μια διεργασία ή μια υπηρεσία συμμορφώνεται με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις.
Διαπίστευση (accreditation)	Διαδικασία με την οποία ένας αρμόδιος φορέας παρέχει επίσημη αναγνώριση ότι ένας φορέας ή πρόσωπο είναι ικανός να πραγματοποιεί ειδικά έργα. ¹

Τυποποίηση:

Οριζόντια Επίπεδα Τυποποίησης

- Εθνική Τυποποίηση
(Δημιουργία προτύπων σε εθνικό επίπεδο, προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι ανάγκες των καταναλωτών, των κατασκευαστών και όλων όσων σχετίζονται με ένα προϊόν σε εθνικό επίπεδο)
- Ευρωπαϊκή Τυποποίηση
(Πρότυπα ενιαία για τον ευρωπαϊκό χώρο)
- Διεθνής Τυποποίηση
(Διεθνή ενιαία Πρότυπα)
- Κάθετα Επίπεδα Τυποποίησης
(Κλαδικά Πρότυπα Τυποποίησης όπως τα πρότυπα για τις βιβλιοθήκες και υπηρεσίες πληροφόρησης)

Τυποποίηση στην Ελλάδα

- ΕΛΟΤ Α.Ε.

Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης: Αρμόδιος Φορέας για την τυποποίηση (Διεύθυνση Τυποποίησης & Διεύθυνση Ηλεκτροτεχνικής Τυποποίησης)

- Τεχνικές Επιτροπές ΕΛΟΤ Α.Ε.

Περίπου 90 επιτροπές και 700 μέλη-εκπροσώπους φορέων (πχ. ΕΛΟΤ/ΤΕ 55 «Διασφάλιση Ποιότητας»).

- Ομάδες Εργασίας

Για την υποβοήθηση των Επιτροπών συστήνονται ομάδες ειδικών επί ενός συγκεκριμένου θέματος επιστήμονες.

Τεχνική Επιτροπή 22

- Είναι μία επιτροπή του ΕΛΟΤ, τη γραμματεία της οποίας έχει το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας
- Ιδρύθηκε το 1983
- Έχει ως σκοπό την εκπόνηση ελληνικών προτύπων και την απόδοση στην ελληνική γλώσσα των προτύπων που εκδίδει η Τεχνική Επιτροπή ISO/TC 46
- Αποτελείται από οκτώ μέλη και αντιπροσωπεύονται από αυτήν το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας, η Εθνική Βιβλιοθήκη, η Ένωση Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων Πληροφόρησης, το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και το τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης του ΤΕΙ Αθήνας
- Απευθύνεται στο χώρο των βιβλιοθηκών, των υπηρεσιών πληροφόρησης και των εκδοτικών οίκων
- Προσπαθεί να συνδέσει την ορολογία και τις κατευθύνσεις, όπως αποτυπώνονται στα πρότυπα

Έχει επεξεργασθεί πρότυπα που αφορούν:

- Την οργάνωση των βιβλιοθηκών
 - Τις εκδόσεις και τη συγγραφή
- Την οργάνωση των πληροφοριών
 - Τη τεκμηρίωση
 - Θέματα ορολογίας

ΜΟΠΑΒ (Μονάδα Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών)

- Υποέργο της Οριζόντιας Δράσης Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών με την επωνυμία *Δίκτυο Βιβλιοθηκών Ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης*
 - Στεγάζεται στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων
- Έχει ως στόχο να συμβάλει στη μεθοδική συγκέντρωση και αξιόπιστη ανάλυση των στοιχείων που αφορούν τις συλλογές υλικού, το προσωπικό, τις δαπάνες, τις υπηρεσίες καθώς και τα χαρακτηριστικά των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών της χώρας μας
- Αποβλέπει στην αξιολόγηση των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών στην έρευνα, διδασκαλία, μάθηση και γενικότερα στα επιστημονικά δρώμενα της χώρας μας
 - Είναι η μόνη υπηρεσία σε εθνικό επίπεδο, η οποία εξειδικεύεται στη συλλογή, επεξεργασία και έγκαιρη παρουσίαση στατιστικών στοιχείων σχετικά με τις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Ευρωπαϊκή Τυποποίηση

- Οργανισμοί Τυποποίησης:
 - CEN (European Committee for standardization)
 - ETSI (European Telecommunication Standards Institute)
 - CELENEC (Comite Europeene de Normalisation Electrotechnique)
 - AECMA (Association Europeene des Constructeurs de Materiel Aerospacial)
 - ECISS (European Committee for Iron and Steel standardization)

CEN: Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης

- Εναρμόνιση εθνικών προτύπων
- Προώθηση εφαρμογής προτύπων
- Δημιουργία Ευρωπαϊκών προτύπων
- Δημιουργία ενιαίων διαδικασιών για την ενιαία αναγνώριση διαδικασιών και συστημάτων πιστοποίησης
- Συνεργασία με ευρωπαϊκή Επιτροπή και άλλους κυβερνητικούς φορείς
- Συνεργασία με διεθνής φορείς τυποποίησης

Είδη Τυποποιητικών Κειμένων

- Ευρωπαϊκού προτύπου (EN)
(με ισχύ εθνικού προτύπου για τις χώρες μέλη της ΕΕ)
- Έγγραφο εναρμόνισης (HD)
(κείμενα αναφορών εθνικών αποκλίσεων)
- Πειραματικό Ευρωπαϊκό Πρότυπο (ENV)
(καλύπτουν επείγουσες και υψηλής καινοτομίας τομείς με τριετή ισχύ)
- Έκθεσης (CEN/CENELEC)
(συμβουλευτικά έγγραφα)

Τυποποιητικά κείμενα πολλές φορές ενυπάρχουν σε Κείμενα Πολιτικών της Ε.Ε.

- **Regulations** : they are binding in their entirety and directly applicable in all Member States;
- **Directives**: they bind the Member States as to the results to be achieved; they have to be transposed into the national legal framework and thus leave a margin for manoeuvre as to the form and means of implementation;
- **Decisions**: they are fully binding on those to whom they are addressed;
- **Recommendations and opinions**: they are non-binding, declaratory instruments;
- **White Papers**: they are Commission's documents containing proposals for Community action in a specific area. In some cases they follow a Green Paper published to launch a consultation process at European level. When a White Paper has been favourably received by the Council, it can become the action programme for the Union in the area concerned.
- **Green Papers**: they are Commission's documents intended to stimulate debate and launch a process of consultation at European level on a particular topic. These consultations may then lead to the publication of a White Paper, translating the conclusions of the debate into practical proposals for Community action.

Διεθνής Τυποποίηση

- ISO (International Organization for Standardization-Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης)
- IEC (International Electrotechnical Committee-Διεθνής Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή)

ISO [International Organization for Standardization]

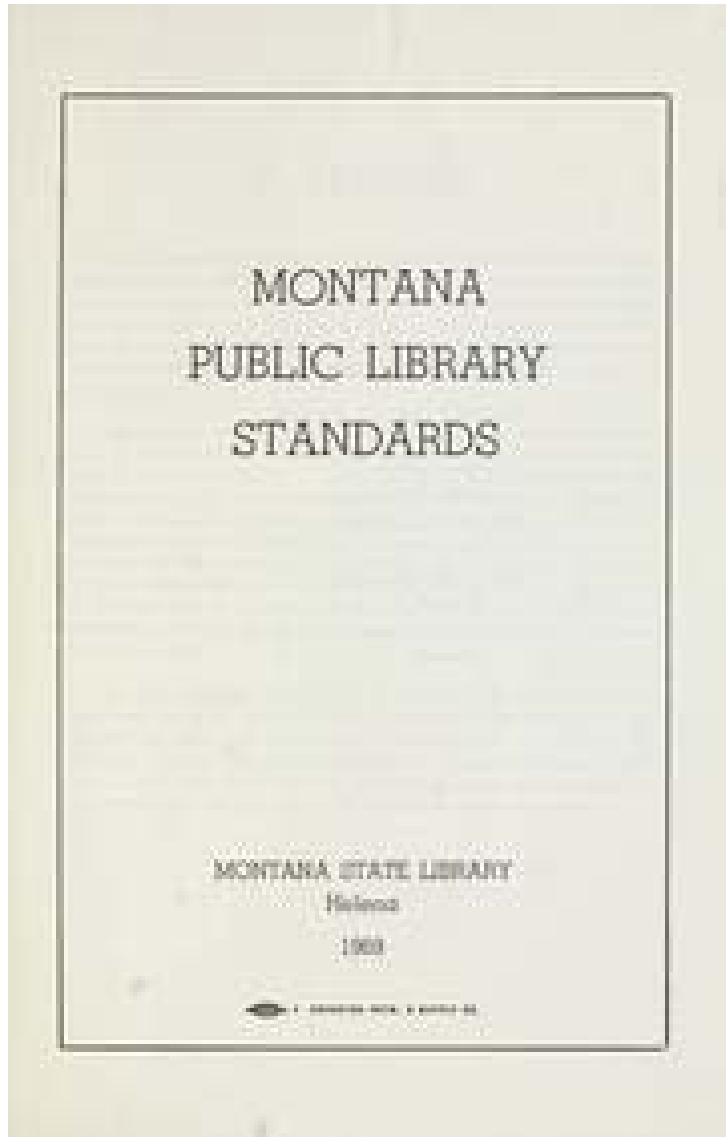


- Είναι μία μεγάλη μη κυβερνητική οργάνωση
- Ένα Δίκτυο εθνικών Ιδρυμάτων προτύπων 157 χωρών με κεντρική γραμματεία στη Γενεύη
- Η ονομασία του προέρχεται από την ελληνική λέξη «ίσος»
- Έχει πάνω από 16.500 διεθνή πρότυπα
- Δεν έχει καμία νομική αρχή για να επιβάλλει την εφαρμογή των προτύπων του

Διεθνή Τυποποιητικά Κείμενα

- Διεθνή Πρότυπα (ISO ή IEC)
- Τεχνικές Εκθέσεις (Technical Report)
 - Έλλειψη ομοφωνίας
 - Έλλειψη πλήρους επιστημονικής ανάπτυξης υπό εξέταση θέματος
 - Διαφοροποίηση πρωτογενών δεδομένων σε Σχέδιο τυποποιητικού κειμένου
- Οδηγοί ISO /IEC
(υποστηρικτικά κείμενα ή κατευθυντήριες οδηγίες συμβουλευτικού χαρακτήρα)

Κάθετα επίπεδα τυποποίησης



Library Standards

for example,

AACR and ISBD: Descriptive cataloguing of library holdings

RDA: A major revision of AACR

MARC: Encoding of catalogue records

Η διαδικασία παραγωγής προτύπων

- Αίτημα για Δημιουργία Προτύπου
- Έλεγχος Αναγκαιότητας
- Δυνατότητα εκπόνησης
- Ορισμός Αρμοδίου
- Έλεγχος Ύπαρξης Τεχνικής Επιτροπής Τυποποίησης
- Συγκρότηση Τεχνικής Επιτροπής
- Εκπόνηση Σχεδίου Εθνικού Προτύπου
- Δημόσια Κρίση Προτύπου
- Ανασκόπηση Προτύπου
- Έκδοση Προτύπου

Έκδοση Προτύπου (Ταυτοποίηση)

- Φορέας Τυποποίησης
 - Αύξοντα Αριθμό
 - Έτος Έκδοσης
 - Τίτλος Προτύπου
- ISO 9000:2005 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
 - ISO 9001:2008 Quality management systems - Requirements
 - ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach
 - ISO 10005:2005 Quality management systems - Guidelines for quality plans
 - ISO/TR 10017:2003 Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
 - ISO 10012:2003 Measurement management systems - Requirements for measurement processes and measuring equipment
 - ISO 10014:2006 Quality management - Guidelines for realizing financial and economic benefits
 - ISO 19011:2002 Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

Η πιστοποίηση

...αποτελεί το προϊόν της επιθεώρησης κατά την οποία ένα τρίτο ανεξάρτητο μέρος, φορέας πιστοποίησης, εξασφαλίζει ότι το σύστημα ποιότητας ενός οργανισμού (για παράδειγμα μιας υπηρεσίας πληροφόρησης) έχει συμμορφωθεί ως προς ένα πρότυπο, κανονισμό ή προδιαγραφή ...

Πορεία προς την Πιστοποίηση

Κατηγορίες επιθεωρήσεων και πιστοποίηση

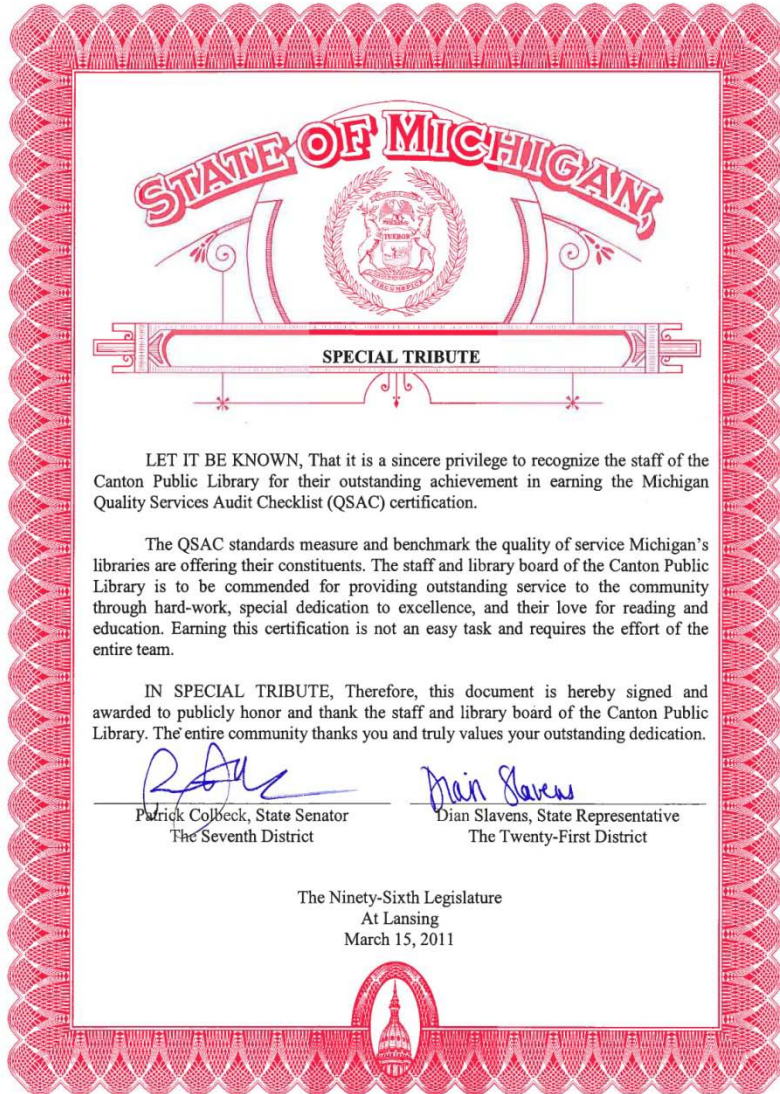
- **Επιθεώρηση Πρώτου Μέρους ή Εσωτερική Επιθεώρηση:** *Η επιθεώρηση που διενεργείται στο πλαίσιο ενός οργανισμού από εσωτερικούς ανθρώπινους πόρους για λογαριασμό του ίδιου του οργανισμού.*
- **Επιθεώρηση Δεύτερου Μέρους ή Επιθεώρηση Προμηθευτή:** *Η επιθεώρηση εργολάβων ή προμηθευτών, από τους οποίους ένας οργανισμός προμηθεύεται προϊόντα ή υπηρεσίες, που διενεργείται και αναλαμβάνεται για λογαριασμό του οργανισμού ή σε συνεργασία τρίτου φορέα με ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού.*
- **Επιθεώρηση Τρίτου Μέρους:** *Η επιθεώρηση ενός οργανισμού η οποία διενεργείται από φορέα ανεξάρτητο του υπό επιθεώρηση οργανισμού, για παράδειγμα από έναν Φορέα Πιστοποίησης.*

Πορεία προς την Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας

ΠΟΡΕΙΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

ΣΤΑΔΙΟ 1: ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	Ανάπτυξη Προμελέτης (ανάλυση κόστους οφέλους, ανάλυση χάσματος κατά ISO 9001:2000).
ΣΤΑΔΙΟ 2: ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	Δέσμευση της Διοίκησης. Προετοιμασία για πιστοποίηση. Εκπαίδευση. Διαμόρφωση αρχικού ΕΔΠ. Επιλογή φορέα πιστοποίησης και αρχικές επαφές. Ανασκόπηση & έγκριση ΕΔΠ.
ΣΤΑΔΙΟ 3: ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΦΟΡΕΑ	Συνέχιση εσωτερικών ανασκοπήσεων. Κανονική Αίτηση σε Επιλεγμένο Φορέα Πιστοποίησης. Κανονική αξιολόγηση. Διορθωτικές Ενέργειες και Χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης. Λειτουργία Συστήματος Ποιότητας.
ΣΤΑΔΙΟ 4: ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ Η ΑΛΛΑΓΗ	Μέτρηση & Παρακολούθηση του Συστήματος από τρίτο μέρος τουλάχιστον ανά έτος. Βελτίωση. Διορθωτικές ενέργειες. Ανασκόπηση από την διοίκηση. Δραστηριότητες του οργανισμού.

Πιστοποιήσεις ...



Παράδειγμα Εθνικής Τυποποίησης Δείκτες και Πρότυπα Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε ήταν η εξής:

1. **Ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας και της σχετικής διεθνούς εμπειρίας**
2. **Μελέτη και επιλογή των προτεινόμενων προτύπων Μεθόδων Αξιολόγησης της Ποιότητας και των Δεικτών Αποτίμησης από αναγνωρισμένους Διεθνείς οργανισμούς και προγράμματα.**

Μελετώντας την υπάρχουσα βιβλιογραφία καθώς και τα διάφορα πρότυπα ανάπτυξης Δεικτών Αποτίμησης για τις Βιβλιοθήκες, και λαμβάνοντας υπόψη τις όποιες ιδιαιτερότητες του χώρου των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, επιλέχθηκε να επιχειρηθεί μια σύνθεση των προτεινόμενων προτύπων και μεθόδων από τους παρακάτω Διεθνείς οργανισμούς και προγράμματα:

- IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries, 1996.
- ACRL (Association of College and Research Libraries), Standards for College Libraries, 2000.
- Library Association, Guidelines for College and Polytechnic Libraries, UK, 1990.
- Bertot, McClure & Ryan, Developing National Statistics and Performance Measures for the Networked Environment Project, Interim Report, 1999.
- EQLIPSE project, Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe, 1999.
- EQUINOX project, Library Performance Measurement and Quality Management System, 2000.

Α/α	Δείκτης	Περιγραφή	Προτείνεται από	Υπολογισμός
Διείσδυση της βιβλιοθήκης στον πληθυσμό				
1	P1	Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ	IFLA, ISOB21A (EQLIPSE)	$(D3/N)*100$, N=μέγεθος δείγματος
2	P2	Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ	IFLA, (EQLIPSE), (EQUINOX)	$(D3e/N)*100$, N=μέγεθος δείγματος
3	P3v	Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) (Ηλεκτρονική και μη) της Βιβλιοθήκης	IFLA, (EQLIPSE), (EQUINOX)	$(D3v/N)*100$, N=μέγεθος δείγματος
4	P4v	Ποσοστό πληθυσμού που γνωρίζει ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) (Ηλεκτρονική και μη) της Βιβλιοθήκης	IFLA, (EQLIPSE), (EQUINOX)	$(D4v/N)*100$, N=μέγεθος δείγματος
5	P5	Ποσοστό (%) των ενεργών εγγεγραμμένων χρηστών (Μελών της Ακαδημαϊκής Κοινότητας) της βιβλιοθήκης, επί του Συνολικού Πληθυσμού	(EQLIPSE)	$(D2.2/D1)*100$

Ποιότητα & Χρήση Συλλογής

6	P6	Χρήση συλλογής Βιβλίων	IFLA, (EQLIPSE)	(D5/D6)*100
7	P7	Δανεισμοί υλικού συλλογής κατά κεφαλή	IFLA, ISOB222 (EQLIPSE)	(D5/D1)*100
8	P8	Υλικό σε αχρηστία	IFLA, (EQLIPSE)	(D8/D6)*100
9	P9	Αριθμός τεκμηρίων συλλογής βιβλιοθήκης κατά κεφαλή	ACRL	(D7/D1)
10	P10	Τρέχουσες Έντυπες Συνδρομές Περιοδικών κατά μέλος του Διδακτικού & Ερευνητικού Προσωπικού		D9/D1.1
11	P11	Αριθμός απονεμηθέντων Μεταπτυχιακών τίτλων (MSc και Διδακτορικά) ετησίως κατά τρέχουσα έντυπη συνδρομή τίτλου περιοδικού		A11/D9
12	P12	Ετήσιος αριθμός μοναδικών Επιστημονικών Δημοσιεύσεων των μελών ΔΕΠ κατά τρέχουσα έντυπη συνδρομή τίτλου περιοδικού		A12/D9

Ποιότητα Καταλόγου

20	P20	Χρήση Καταλόγου σε σχέση με τον αριθμό δανεισμών σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο		<i>D13/D14</i>
21	P21	Αναζήτηση Γνωστικού Υλικού	<i>IFLA</i>	$(\Sigma DB2/\Sigma DB3)*100$
22	P22	Θεματική Αναζήτηση	<i>IFLA</i>	$(\Sigma \Theta 2/\Sigma \Theta 1) * 100$

Διαθεσιμότητα Υλικού

23	P23	Διαθεσιμότητα υλικού	<i>IFLA</i>	$(\Sigma DB1/\Sigma DB3)*100$
24	P24	Ταχύτητα επεξεργασίας υλικού	<i>IFLA</i>	$[\Sigma(D15i)]/N, i=1-N, N=\text{μέγεθος δείγματος}$
25	P25	Αιτήσεις Διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης κατά κεφαλή	<i>(EQLIPSE)</i>	<i>D16/D1</i>
26	P26	Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων Διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης	<i>ACRL</i>	$(D18/D16)*100$
27	P27	Ποσοστό ικανοποίησης αιτήσεων Διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες	<i>ACRL</i>	$(D19/D17)*100$
28	P28	Ταχύτητα Διαδανεισμού	<i>IFLA, ISO B223A (EQLIPSE)</i>	
		Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 1-3 ημέρες, επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού		$(D21a/D18) * 100$
		Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 4-7 ημέρες, επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού		$(D21b/D18) * 100$
		Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 8-14 ημέρες, επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού		$(D21c/D18) * 100$
		Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε 15-21 ημέρες, επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού		$(D21d/D18) * 100$
		Ποσοστό αιτήσεων Διαδανεισμού των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν επιτυχώς σε πάνω από 21 ημέρες, επί του συνόλου των αιτήσεων Διαδανεισμού		$(D21e/D18) * 100$
29	P29	Σχέση αιτήσεων διαδανεισμού χρηστών της βιβλιοθήκης και αιτήσεων διαδανεισμού από άλλες βιβλιοθήκες	<i>ACRL</i>	<i>D16/D17</i>

Προσωπικό & Ποιότητα Πληροφοριακών Υπηρεσιών

36	P36	Προσωπικό κατά χρήστη	ACRL, (EQLIPSE)	D28/D1
37	P37	Ποσοστό % επί του συνόλου του προσωπικού της βιβλιοθήκης που συμμετέχει ή παρακολουθεί μία ή περισσότερες εκπαιδευτικές, επιμορφωτικές ή ενημερωτικές δραστηριότητες ετησίως	Bertot, McClure & Ryan (1999)	(D29/D28)*100
38	P38	Ένταση ετήσιας εκπαίδευσης του προσωπικού της βιβλιοθήκης (ώρες εκπαίδευσης κατά κεφαλή προσωπικού ετησίως)		D30/D27
39	P39	Ποσοστό εκπλήρωσης πληροφοριακών ερωτήσεων (Βαθμός ετοιμότητας/ανταπόκρισης του προσωπικού)	IFLA, ISO B23A (EQLIPSE)	(D31/N)*100, N=συνολικός αριθμός ερωτήσεων
40	P40	Αριθμός πληροφοριακών ερωτήσεων των χρηστών που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά μηνιαίως κατά κεφαλή	Bertot, McClure & Ryan (1999), (EQUINOX)	(D32/μήνα)/D1

Εκπαίδευση & Υποστήριξη Χρηστών

41	P41	Ποσοστό (%) χρηστών που παρακολουθούν κάποια/ες από τις εκπαιδευτικές/ενημερωτικές δραστηριότητες της βιβλιοθήκης ανά μήνα (ή ανα έτος), επί του Συνολικού Πληθυσμού	ACRL, Bertot, McClure & Ryan (1999), (EQUINOX)	(D33/D1)*100
----	-----	--	--	--------------

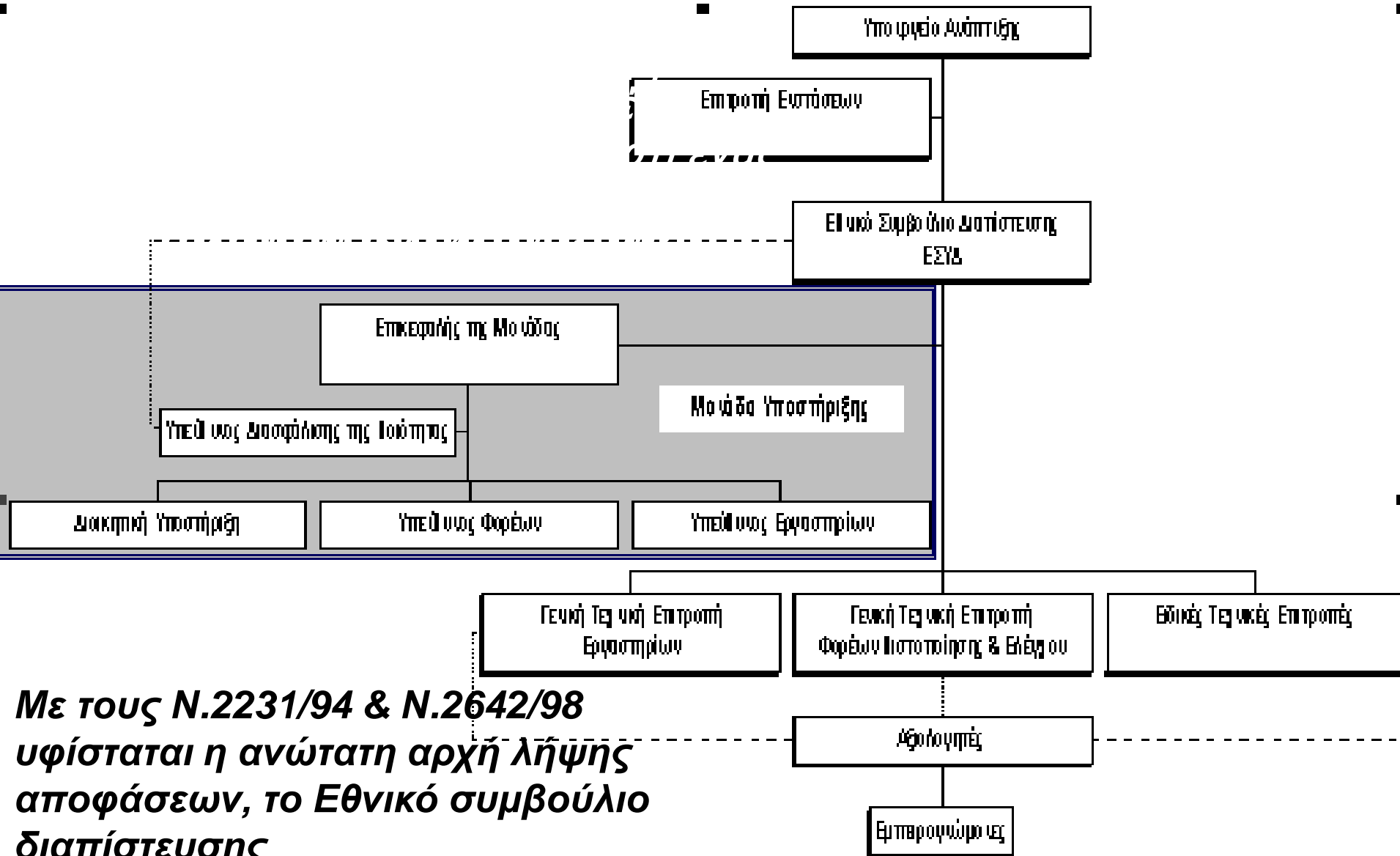
Ικανοποίηση Χρηστών

42	P42	Γενική ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ΣΥΝΟΛΙΚΑ	IFLA, ISO B1 (EQLIPSE)	(D34/N)*100, N=μέγεθος δείγματος
43	P43v	Ικανοποίηση των χρηστών από ΚΑΘΕ υπηρεσία (v) της βιβλιοθήκης (Ηλεκτρονική και μη)	IFLA, ISO B1 (EQLIPSE)	(D35v/D3)*100, N=μέγεθος δείγματος

Η διαπίστευση (accreditation)

...αποτελεί το προϊόν της επιθεώρησης κατά την οποία ένα αρμόδιος φορέας, αναγνωρίζει ότι τηρούνται πρότυπα, κανονισμοί, προδιαγραφές ή απαιτήσεις για την ποιότητα ...

Διαπίστευση - ΔΟΜΗ ΕΣΥΔ



Ταξινόμηση προσεγγίσεων διασφάλισης της ποιότητας μέσω προτύπων

Κατηγοριοποίηση Προτύπων		Φορέας Επιθεώρησης Εφαρμογής Προτύπου Ποιότητας/Ασφάλειας	
		Εσωτερικά στον Οργανισμό	Με συνδρομή ή από ανεξάρτητο εξωτερικό φορέα
Φορέας Ανάπτυξης Προτύπων Ποιότητας/Ασφάλειας	Εσωτερικά στον Οργανισμό	1ο Πεδίο Συστημάτων Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας/Ασφάλειας που αναπτύσσονται από τον ίδιο τον οργανισμό, και επιθεωρούνται εσωτερικά. Για παράδειγμα, διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου ποιότητας/ασφάλειας.	3ο Πεδίο Συστημάτων Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας/Ασφάλειας που αναπτύσσονται εσωτερικά και επιθεωρούνται από εποπτικούς φορείς ρυθμιστικών οργανισμών στο πλαίσιο νομοθετικών διατάξεων ή άλλων κανονισμών.
	Με συνδρομή ή από ανεξάρτητο εξωτερικό φορέα	2ο Πεδίο Συστημάτων Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας/Ασφάλειας που αναπτύσσονται από εξωτερικό φορέα, εφαρμόζονται στον οργανισμό, και επιθεωρούνται εσωτερικά.	4ο Πεδίο Συστημάτων Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας/Ασφάλειας που αναπτύσσονται εξωτερικά ή βασίζονται σε διεθνή πρότυπα και η επιθεώρηση γίνεται από τρίτο ανεξάρτητο φορέα ή εποπτικούς φορείς ρυθμιστικών οργανισμών στο πλαίσιο νομοθετικών διατάξεων ή άλλων κανονισμών.