

Cedefop: Μια βιβλιοθήκη με πιστοποίηση ISO 9001:2000

Ποιο είμαστε

Η Βιβλιοθήκη του Cedefop¹ είναι μια ειδική βιβλιοθήκη που στεγάζεται στο κτίριο του Ευρωπαϊκού Κέντρου για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης στην Πυλαία Θεσσαλονίκης. Οι συλλογές της ειδικεύονται σε ένα κυρίως θέμα, την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Απευθύνεται σε πολύ συγκεκριμένες ομάδες: το προσωπικό του Cedefop, διαμορφωτές πολιτικής της ΕΕ, κυβερνήσεις, κοινωνικούς εταίρους, επαγγελματίες της κατάρτισης, οργανισμούς πληροφόρησης, οργανισμούς για την κατάρτιση, ερευνητικούς οργανισμούς, πανεπιστήμια και φοιτητές που κάνουν μεταπτυχιακή έρευνα στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Στην κύρια συλλογή της Βιβλιοθήκης μπορεί να βρει κανείς συγκριτικά έγγραφα των κρατών-μελών της ΕΕ και χωρών εκτός ΕΕ, διεθνείς συγκριτικές μελέτες και έγγραφα των κρατών-μελών. Υπάρχουν, επίσης, ενημερωτικά φυλλάδια για προγράμματα της ΕΕ, στατιστικά στοιχεία, θεματικοί φάκελοι, καθώς και φάκελοι σχετικοί με προσόντα και επαγγέλματα.

Πέρα από τις συλλογές, προσφέρονται και ηλεκτρονικές υπηρεσίες στη διεύθυνση:

http://www.trainingvillage.gr/etv/Information_resources/Library/default.asp (απαιτεί εγγραφή):

VET-Bib: η βιβλιογραφική βάση για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση με περισσότερους από 40.000 τίτλους

VET-iR: μια συλλογή από online πληροφοριακές πηγές για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση

VET-Thes: ο Θησαυρός, το εργαλείο θεματικής ευρετηρίασης της Βιβλιοθήκης

VET-eLib: μια ψηφιακή συλλογή από έγγραφα-κλειδιά για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

VET-Instit: μια βάση δεδομένων με περισσότερους από 6.800 οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στο πεδίο της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης

VET-Acro: περιλαμβάνει ακρόνυμα και συντομογραφίες σχετικές με την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση

VET-ePer: επιλεγμένα περιοδικά διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή

VET-Eurodoc: μηνιαίο ενημερωτικό δελτίο που αποτελείται από επιλεγμένα έγγραφα της Επίσημης Εφημερίδας (*Official Journal*) και άλλων εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Forthcoming conferences: ανακοινώσεις συνεδρίων ανά τον κόσμο σχετικών με την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση

Εκτός από τις παραπάνω δραστηριότητες η Βιβλιοθήκη του Cedefop έχει αναλάβει το ρόλο συντονιστή του δικτύου ReferNet όσον αφορά την τεκμηρίωση και διάδοση στοιχείων. Το ReferNet είναι ένα δίκτυο που δημιουργήθηκε από το Cedefop και αποτελεί ένα αποκεντρωμένο σύστημα συλλογής και διάδοσης πληροφοριών σχετικά με ένα ευρύ φάσμα εξελίξεων στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, και γενικότερα τη μάθηση, στην Ευρώπη. Τα μέλη του δικτύου αποτελούνται από οργανισμούς που ασχολούνται με την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση σε κάθε κράτος-μέλος. Επικεφαλής κάθε επιμέρους δικτύου είναι ο εθνικός συντονιστής της κάθε χώρας. Για την Ελλάδα εθνικός συντονιστής είναι ο ΟΕΕΚ -Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης².

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη δράση του Cedefop μπορεί να βρει κανείς στη διεύθυνση <http://www.cedefop.eu.int/>

Η ποιότητα στη Βιβλιοθήκη του Cedefop

Η σχέση της Βιβλιοθήκης με την ποιότητα ξεκίνησε το 2001 όταν ανατέθηκε στην υπογράφουσα και τότε ασκούμενη στη Βιβλιοθήκη το έργο της πιστοποίησης του συστήματος διαχείρισης ποιότητας με διεθνές πρότυπο ποιότητας ISO. Τα πρώτα βήματα που έπρεπε να γίνουν ήταν η εξεύρεση του κατάλληλου προτύπου, καθώς και ο φορέας πιστοποίησης. Το πρότυπο που μας ταίριαζε στην προκειμένη περίπτωση ήταν το ISO 9001, ένα πρότυπο που πιστοποιεί συστήματα διαχείρισης ποιότητας και που μπορεί να εφαρμοστεί τόσο σε βιομηχανίες όσο και σε υπηρεσίες μη κερδοσκοπικών οργανισμών, όπως είναι οι βιβλιοθήκες. Η αναζήτηση φορέα πιστοποίησης επικεντρώθηκε κατ'αρχήν στον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης³ (ΕΛΟΤ). Στη συνέχεια, όμως, διαπιστώσαμε ότι δεν είναι ο φορέας που αρμόζει στην περίπτωση μας και απευθυνθήκαμε στο British Standards Institute⁴ (BSI), το Βρετανικό φορέα πιστοποίησης. Ο κύριος λόγος είναι ότι ο ΕΛΟΤ δεν είχε εμπειρία σε πιστοποιήσεις βιβλιοθηκών με το πρότυπο ISO 9001 όπως μάς ενημέρωσε, σε αντίθεση με το BSI που ασχολούνταν εδώ και δεκαετίες με τέτοιου είδους πιστοποιήσεις. Ένας ακόμα λόγος ήταν ότι το Cedefop είναι ένα Κέντρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης με υπαλλήλους πολλών διαφορετικών εθνοτήτων όπου ομιλούνται πολλές γλώσσες με κύρια γλώσσα εργασίας τα αγγλικά. Τα αγγλικά

¹ Centre européen pour le développement de la formation professionnelle

² <http://www.oEEK.gr>

³ <http://www.elot.gr/>

⁴ <http://www.bsi-global.com/>

είναι η γλώσσα εργασίας και της Βιβλιοθήκης, οπότε απαιτούνταν όλη η τεκμηρίωση, επικοινωνία και ορολογία να είναι στα αγγλικά.

Μετά την επαφή μας με το BSI σχετικά με τα βήματα που έπρεπε να ακολουθήσουμε προχωρήσαμε στην αγορά των προτύπων ISO 9000:2000, 9001:2000 και 9004:2000. Έπειτα ξεκίνησε ο σχεδιασμός του συστήματος διαχείρισης ποιότητας με σκοπό πάντα την πιστοποίηση. Σε συνάντηση του προσωπικού της Βιβλιοθήκης δηλώθηκε η ομόφωνη απόφαση του προσωπικού να δεσμευτεί για την απόκτηση της πιστοποίησης. Όσοι ξεκινούν ένα παρόμοιο εγχείρημα, θα πρέπει να γνωρίζουν ότι είναι πολύ σημαντική η συγκατάθεση του προσωπικού για την απόκτηση της πιστοποίησης αλλά και για τη διατήρησή της. Χωρίς την πραγματική συγκατάθεση του προσωπικού, η προσπάθεια πιστοποίησης θα αποτύχει. Εξ ίσου σημαντική είναι και η συγκατάθεση της Διεύθυνσης της Βιβλιοθήκης αλλά και του ιδρύματος που εξυπηρετεί η Βιβλιοθήκη. Στην περίπτωση μας χρειάστηκε πολλές φορές η υποστήριξη του Διευθυντή της Βιβλιοθήκης που πίστευε και πιστεύει απόλυτα στην έννοια της ποιότητας και της πιστοποίησης, αλλά και του Διευθυντή του Cedefop. Και οι δύο συνέδραμαν με οικονομική και ηθική υποστήριξη σε όλη τη διάρκεια της προσπάθειας και συνεχίζουν βεβαίως μέχρι σήμερα, καθώς δεν τελειώνει ο κύκλος της ποιότητας με την απόκτηση της πιστοποίησης. Πρόκειται για μια διαρκή προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης αλλά και διατήρησης της πιστοποίησης από το φορέα. Συγκεκριμένα, μετά την απόκτηση της πιστοποίησης απαιτούνται δύο επισκέψεις το χρόνο από το φορέα στους χώρους της Βιβλιοθήκης ώστε να αξιολογηθεί το σύστημα διαχείρισης ποιότητας και να εγκριθεί ή όχι η διατήρηση της πιστοποίησης.

Αφού λάβαμε τη συγκατάθεση όλων των εμπλεκομένων, συνεχίσαμε το σχεδιασμό του συστήματος διαχείρισης ποιότητας με την τεκμηρίωση των διαδικασιών της βιβλιοθήκης. Παρόλο που το πρότυπο δεν απαιτεί να τεκμηριωθούν όλες οι διαδικασίες, εμείς προχωρήσαμε στην τεκμηρίωση των σημαντικότερων διαδικασιών της Βιβλιοθήκης ώστε να γνωρίσουν οι συνάδελφοι τη δουλειά που εκτελεί ο καθένας αλλά και για να εντοπίσουμε τυχόν λάθη ή περιττές ενέργειες που εκτελούνται στην πορεία μιας διαδικασίας. Ένας λόγος, ακόμη, είναι ότι με τις τεκμηριωμένες διαδικασίες, σε περίπτωση που χρειαστεί να εκπαιδευτεί ένας καινούργιος συνάδελφος σε ένα αντικείμενο, θα είναι ευκολότερη η εκπαίδευση του και η κατανόηση του τρόπου λειτουργίας της Βιβλιοθήκης. Στην καλύτερη τεκμηρίωση των διαδικασιών βοηθούν και τα διαγράμματα ροής που περιγράφουν με γραφικές αναπαράστασεις τη ροή των βημάτων που ακολουθούνται σε μια διαδικασία. Εδώ πρέπει να ειπωθεί ότι προτού προχωρήσουμε στην τεκμηρίωση των διαδικασιών διακρίναμε τις λειτουργίες της Βιβλιοθήκης σε 10 τομείς:

1. προσκτήσεις
2. τεκμηρίωση
3. υπηρεσίες
4. προϊόντα
5. τεχνικές υπηρεσίες
6. διεύθυνση
7. έλεγχο ReferNet
8. διαχείριση λογισμικού
9. αρχεία
10. γραμματειακή υποστήριξη

Η διάκριση αυτή βοήθησε και στην τεκμηρίωση των διαδικασιών αλλά και στην καλύτερη κατανόηση του οργανογράμματος της Βιβλιοθήκης. Πέρα από τις διαδικασίες, το σύστημα διαχείρισης ποιότητας περιλαμβάνει το Εγχειρίδιο Ποιότητας της Βιβλιοθήκης όπου αναλύονται διεξοδικά οι απαιτήσεις του προτύπου και ο τρόπος που τις ικανοποιεί η Βιβλιοθήκη. Η Πολιτική Ποιότητας αποτελεί ξεχωριστό έγγραφο όπου περιγράφεται το όραμα της Βιβλιοθήκης σχετικά με την ποιότητα καθώς και οι στόχοι της για το μέλλον.

Σημαντικό ρόλο στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας της Βιβλιοθήκης παίζουν και οι διορθωτικές και προληπτικές δράσεις. Πρόκειται για δράσεις που λαμβάνει το προσωπικό σχετικά με θέματα της Βιβλιοθήκης όσον αφορά διορθώσεις στον τρόπο που λειτουργεί η Βιβλιοθήκη ή προληπτικές δράσεις για προβλήματα που μπορεί να δημιουργηθούν στο μέλλον. Παράδειγμα προληπτικής δράσης αποτελεί η εξασφάλιση του απαιτούμενου χώρου στα ράφια της Βιβλιοθήκης για τις μονογραφίες που θα αφορούσαν τα 10 νέα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Περίπου πέντε μήνες μετά την εκκίνηση του προγράμματος ποιότητας στη Βιβλιοθήκη υπήρξε μια προ-αξιολόγηση από το BSI, η οποία βοήθησε στην καλύτερη κατανόηση της πορείας της Βιβλιοθήκης σε σχέση με την πιστοποίηση και στον εντοπισμό των σημείων που έπρεπε να διορθωθούν για να την αποκτήσουμε. Από τα μέσα του 2001 αναλαμβάνει την ευθύνη του εγχειρήματος η κ. Δανάη-Μαρία Κοσμίδου με τη βοήθεια της οποίας δύομισι χρόνια αργότερα η Βιβλιοθήκη ελέγχθηκε από το BSI και βρέθηκε ότι καλύπτει τα κριτήρια του προτύπου εκτός από τέσσερις περιπτώσεις. Μετά από τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες η Βιβλιοθήκη απέκτησε την πιστοποίηση BS EN ISO 9001:2000 τον Μάρτιο 2004.

Τον Δεκέμβριο 2004 και με την προσωρινή επάνοδο της υπογράφουσας ως υπεύθυνης ποιότητας, πραγματοποιήθηκε η πρώτη αξιολόγηση μετά την απόκτηση της πιστοποίησης, η οποία μάς επέτρεψε να συνεχίσουμε να διατηρούμε τον τίτλο της πιστοποιημένης με ISO 9001 Βιβλιοθήκης. Η Βιβλιοθήκη του Cedefop είναι η πρώτη βιβλιοθήκη ιδρύματος/οργανισμού/φορέα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και η πρώτη στην Ελλάδα με πιστοποίηση για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας της. Στο άμεσο μέλλον θα έχουμε τη δεύτερη αξιολόγηση μας μετά την απόκτηση της πιστοποίησης. Στα σχέδια μας είναι να ανανεώσουμε το σύστημα μας με την αναθεώρηση εγγράφων αλλά και με τη δημιουργία περισσότερων διαγραμμάτων ροής που θα συμπληρώνουν τις τεκμηριωμένες διαδικασίες. Επίσης, οργανώνουμε εσωτερικές επιθεωρήσεις των τομέων της Βιβλιοθήκης ώστε να εντοπίσουμε και να διορθώσουμε τυχόν

αδυναμίες ή περιττές ενέργειες, ή αντίθετα, να επιβεβαιώσουμε ότι το σύστημα λειτουργεί όπως θα έπρεπε.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Βιβλιοθήκη του Cedefop επικοινωνήστε με:

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:

library@cedefop.eu.int

Τηλ.: (30) 23 10 49 02 14

Fax (30) 23 10 49 00 43

Αλληλογραφία: Τ.Θ. 22427, GR-551 02 Θεσσαλονίκη

Γραφεία: Ευρώπης 123, GR-570 01 Θεσσαλονίκη (Πυλαία)

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ποιότητα στη Βιβλιοθήκη του Cedefop επικοινωνήστε με:

τον κ. Marc Willem, Διευθυντή της Υπηρεσίας Βιβλιοθήκης, Τεκμηρίωσης και Αρχείων του Cedefop, mwi@cedefop.eu.int

την κ. Ελισάβετ Χανταβαρίδου, υπεύθυνη ποιότητας στην Υπηρεσία Βιβλιοθήκης, Τεκμηρίωσης και Αρχείων του Cedefop, ech@cedefop.eu.int / elissavetc@yahoo.com

Βιβλιογραφία

Γαρουφαλή, Α., Χανταβαρίδου, Ε. *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Βιβλιοθήκες*. Σίνδος: ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 2000.
Πτυχιακή εργασία