

# Διασφάλιση της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Τμήμα Αρχειονομίας – Βιβλιοθηκονομίας  
Ιόνιο Πανεπιστήμιο

Πέτρος Κωσταγιόλας  
λέκτορας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο  
[pkostagiolas@ionio.gr](mailto: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



# Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Βραβεία Ποιότητας

*• Ποιοι είναι οι “πελάτες” της βιβλιοθήκης;*

*• Πως ερευνώ τις απαιτήσεις τους και πως γνωρίζω τότε αυτές άλλαξαν;*

*• Πως γνωρίζω εάν ικανοποιώ τις απαιτήσεις τους;*

*• Τι με εμποδίζει στο να ικανοποιώ τις απαιτήσεις τους και τι μπορώ να κάνω;*

1. Brophy, Peter and Kate Coulling. Quality Management for Information and library Managers. Hampshire: AslibGower, 1996.

2. Jurow, Susan and Susan B. Barnard, ed. Integrating Total Quality Management in a Library Setting. New York: Haworth Press, 1993.

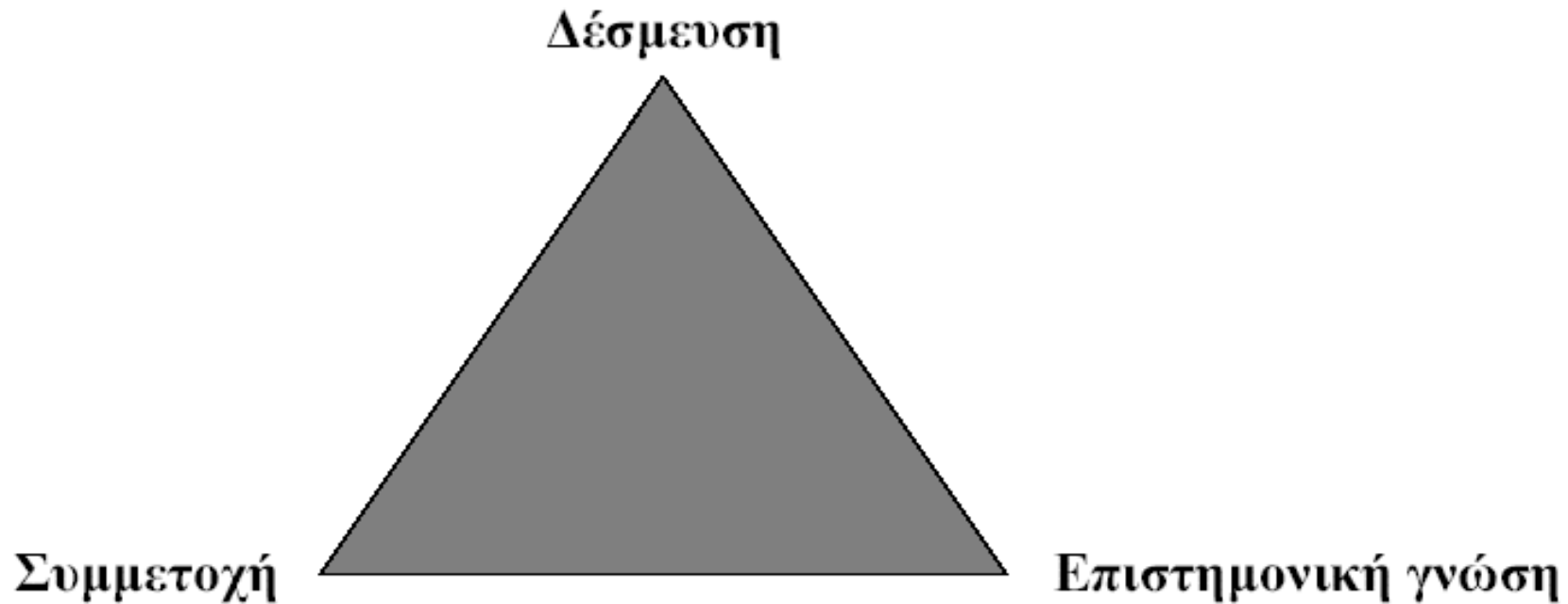
*(Brophy & Coulling, 1997: Quality Management for Information and Library Managers*

*Ενότητα “Quality Chain” – Κεφάλαιο “Why Does Quality Mater<sup>183</sup> )*

# Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

- Είναι ένας τρόπος διοίκησης με στόχο την βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της ευελιξίας και της ανταγωνιστικότητας της υπηρεσίας πληροφόρησης ως σύνολο.
- Αποτελεί το σύνολο των δραστηριοτήτων και μεθόδων που εφαρμόζονται από μια υπηρεσία πληροφόρησης, με στόχο την ικανοποίηση των χρηστών με το μικρότερο δυνατό κόστος
- Η τάση αλλαγής του τρόπου παραγωγής υπηρεσιών των σύγχρονων βιβλιοθηκών διαφαίνεται με διάφορες μεθοδολογικές προσεγγίσεις που εκφράζονται είτε με την διεθνή βιβλιογραφία, είτε με την ανάπτυξη εθνικών και διεθνών οργανισμών για την προώθηση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

# Αξιώματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας



- **Δέσμευση** (για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας και την καινοτομία)
- **Επιστημονική γνώση** (κατάλληλων εργαλείων και τεχνικών)
- **Ανάμιξη του ανθρώπινου παράγοντα** (όλοι σε μια ομάδα)

# Βασικές Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

- Υποστήριξη και δέσμευση της διοίκησης: Ποιότητα – Χρόνος – Κόστος
- Εφαρμογή σε έκταση
- Υπευθυνότητα σε βάθος
- Πρόληψη και όχι θεραπεία
- Συνεχής εκπαίδευση και συμμετοχή όλων των εργαζομένων σε ομάδες
- Έμφαση σε συνεχείς βελτιώσεις
- Έλεγχος ανταγωνιστικότητας
- Λήψη αποφάσεων με πραγματικά δεδομένα.

# Αντικειμενικοί στόχοι προγραμμάτων Δ.Ο.Π.

- Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών
- Διασφάλιση αποτελεσματικότητας σε σχέση με το κόστος
- Αύξηση ικανότητας για καινοτομία και ευελιξία σε προσαρμογές
- Βελτίωση αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού
- Αξιοποίηση της τεχνολογίας





# Βραβεία Ολικής Ποιότητας

- Τα σημαντικότερα βραβεία ποιότητας είναι τα εξής:

3. Deming Application Prize (DP)

2. Malcolm Baldrige National Quality Award

**1. European Quality Award**

# European Foundation for Quality Management (E.F.Q.M.)

- Είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός με έδρα τις Βρυξέλλες
- Ιδρύθηκε το 1988 από τους προέδρους 14 μεγάλων ευρωπαϊκών εταιρειών και σήμερα αριθμεί πάνω από 800 μέλη
- Κύρια δραστηριότητά του είναι η ανάπτυξη, προβολή και διάδοση των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
- Συγκροτείται από Εθνικούς Εταίρους, έναν σε κάθε μία από 24 Ευρωπαϊκές χώρες, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση των στρατηγικών του στόχων

EFQM > Home - Microsoft Internet Explorer

Αρχείο Ενεξεργασία Προβολή Αγαπημένα Εργαλεία Βοήθεια

Πίσω Αναζήτηση Αγαπημένα

http://www.efqm.org/ Μετάβαση

Discover EFQM Press Site Map Contact Us Register Login



An overall strategy that aims at being the best

Home Excellence Events Training Recognition Publications Partners Knowledge Base

- Just Starting your Excellence Journey?
- Ready for the Next Steps?
- Success Stories
- Join the EFQM Network

EFQM, a not-for-profit membership foundation, is the primary source for organisations in Europe looking to excel in their market and in their business. Founded in 1989 by the CEOs of prominent European businesses, EFQM is now the hub of excellent, globally minded organisations of all sizes and sectors, and both private and public.



**FOUR ORGANISATIONS WIN EUROPE'S MOST PRESTIGIOUS AWARD FOR BUSINESS EXCELLENCE**  
 Amongst the impressive surroundings of the Athens Arena, the results of the 2007 EFQM Excellence Award were announced during EFQM's annual Gala Celebration. The EFQM Excellence Award is Europe's most prestigious recognition for organisational Excellence given to Europe's best performing companies and not-for-profit organisations. This year, eighteen organisations reached the final stage of the Award. Over 800 executives and business leaders were in attendance to this celebration. [Find out more about the winners...](#)

**NEW IN OUR KNOWLEDGE BASE**

**Cultural Change in Public Sector Organisations**  
 Is there really a cultural change happening in Public Sector Organisations?

**Hasty Stakeholders and the advent of Part Time Leadership**  
 This article deals with two of the trends that will influence our common world of work and your success in reaching the top: the modern hasty stakeholder and how you grow your leadership capability.

**21 Things you need to know for a Successful Self-Assessment Outcome**  
 Carlos de Castro, Philips Consumer Electronics share his key advice on how to achieve a Successful Self-Assessment outcome.

LEAVING A LASTING FOOTPRINT  
 Paris - 27-29 October 2008

Excellence One

Calendar of Events

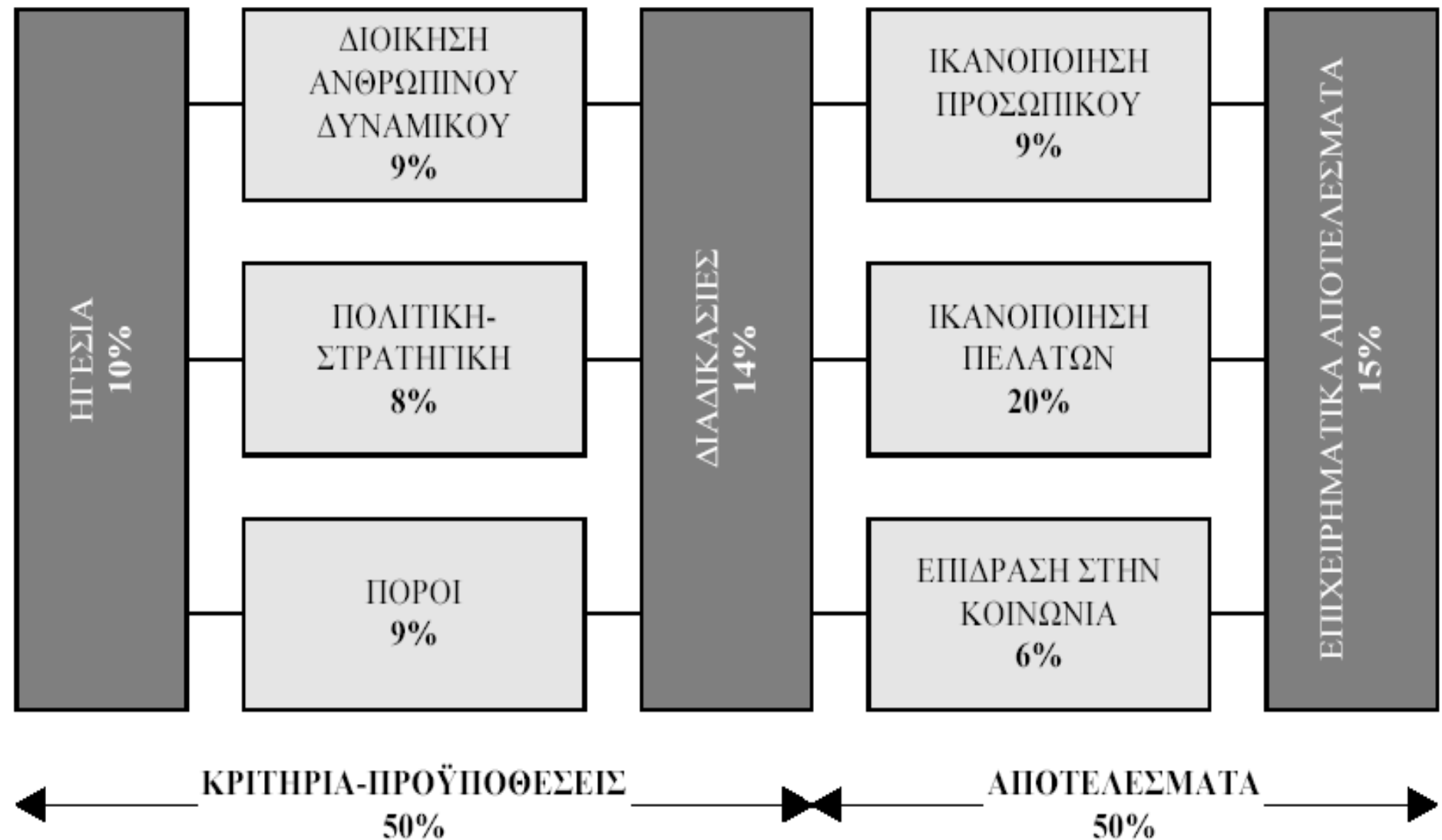
EFQM Podcast

Ολοκληρώθηκε

Internet

έναρξη EFQM > Home - ... Microsoft PowerP... 20:34

# Η Δομή του ΕΚΑ



# Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία (Committed to Excellence)

- Απευθύνεται σε οργανισμούς που βρίσκονται στην αρχή της πορείας προς την επιχειρηματική αριστεία
- Βοηθάει τους οργανισμούς να κατανοήσουν το τωρινό επίπεδο επίδοσής τους και να θέσουν προτεραιότητες βελτίωσης χρησιμοποιώντας το E.F.Q.M. Excellence Model
- Εφαρμογή της τεχνικής της αυτοαξιολόγησης με βάση τα 9 κριτήρια του E.F.Q.M. Excellence Model



# Αναγνώριση για την Επιχειρηματική Αριστεία (Recognised for Excellence)

- Απευθύνεται σε οργανισμούς μνημένους σε θέματα επιχειρηματικής αριστείας και με εμπειρία στην αυτοαξιολόγηση
- Προσφέρει τα πλεονεκτήματα μιας δομημένης προσέγγισης για την αναγνώριση των δυνατών σημείων μιας υπηρεσίας καθώς και των περιοχών που επιδέχονται βελτίωση
- Ομάδα αξιολογητών του E.F.Q.M. επισκέπτεται την αιτούμενη υπηρεσία, μελετά την έκθεση αυτοαξιολόγησής της και παραθέτει ένα προφίλ βαθμολογίας της υπηρεσίας ανά κριτήριο, καθώς και υποδείξεις για περαιτέρω βελτίωση



# Βραβείο Επιχειρηματικής Αριστείας (E.F.Q.M. Excellence Award)

- Απευθύνεται σε οργανισμούς και επιχειρήσεις που φιλοδοξούν να πετύχουν τα ανώτερα ευρωπαϊκά επίπεδα επιχειρηματικής αριστείας και αποτελούν εθνικά και ευρωπαϊκά πρότυπα με μία πεντάχρονη τουλάχιστον πορεία συνεχούς βελτίωσης
- Είναι η υψηλότερη μορφή αναγνώρισης για την οργανωτική τελειότητα που θα μπορούσε να λάβει ένας οργανισμός
- Μια ειδική επιτροπή ανασκοπεί τις εκθέσεις αξιολόγησης καθώς και τα αποτελέσματα της επιτόπου επίσκεψης των αξιολογητών και αποφασίζει την κατάταξη των υποψηφίων σε βαθμίδες επιτυχίας



# Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε)

- Εθνικός Εταίρος του E.F.Q.M. στην Ελλάδα με καταστατικό στόχο την διάδοση, ανάπτυξη και προβολή των αρχών, των μεθόδων και της πρακτικής του σύγχρονου management
- Ιδρύθηκε το 1962 και αποτελεί σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα
- Αριθμεί σήμερα 4.000 μέλη, τα 400 είναι επιχειρήσεις και οργανισμοί και τα υπόλοιπα φυσικά πρόσωπα
- Για την προώθηση του σκοπού της δραστηριοποιείται σε πολλούς τομείς, ένας εκ των οποίων είναι τα E.F.Q.M. Levels of Excellence (E.F.Q.M. Επίπεδα Επιχειρηματικής Αριστείας)





# Ε.Ε.Δ.Ε

ΕΕΔΕ - Microsoft Internet Explorer

Αρχείο Επεξεργασία Προβολή Αγαπημένα Εργαλεία Βοήθεια

Πίσω Αναζήτηση Αγαπημένα

http://www.eede.gr/ Μετάβαση

  Το Κορυφαίο Επιχειρηματικό γεγονός της Ευρώπης

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Ποιοί είμαστε | Επικοινωνία | Χρήσιμα Links | Αναζήτηση | Περιεχόμενα | Συνεδριακό Κέντρο | ISO 9001:2000 | English

Μέλη

Περιφερειακά Τμήματα

Ινστιτούτα

Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Διεθνείς Συνεργασίες

Κοινωνικά και Καινοτομικά Προγράμματα

Δραστηριότητες

Οργανισμοί που ιδρύθηκαν με πρωτοβουλία της ΕΕΔΕ

Δήλωση Ενδιαφέροντος για Mailing

**Νέα**

- ΕΙΠ, ΕΕΔΕ Τμήμα Μακεδονίας "IT Manager - Ο Ισχυρός Κρίκος", Mediterannean Palace Hotel, 7 Φεβρουαρίου 2007
- ΙΔΙΠ-ΠΥ, ΕΕΔΕ Τμήμα Μακεδονίας "1987 - 2007: 20 Χρόνια ISO 9000", Αίθουσα εκδηλώσεων ΕΕΔΕ, 18 Φεβρουαρίου 2008
- ΕΙΠ, 13<sup>ο</sup> BANKING FORUM "Πληροφορική και Τράπεζες. Η ανταγωνιστικότητα οδηγεί την τεχνολογία. Διαπιστώσεις, Κατευθύνσεις, Προοπτικές" Ξενοδοχείο Athens Hilton, Αθήνα 17 - 18 Μαρτίου 2008
- MANAGER OF THE YEAR 2007, Τελετή Απονομής Βραβείου, Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, 16 Απριλίου 2008
- ΕΕΔΕ Τμήμα Μακεδονίας "1η Εκδήλωση Κοινωνικής Υπευθυνότητας", food bar TIMES, 13 Φεβρουαρίου 2008
- The Executive KENT MBA in Athens, Έναρξη 1ης Σειράς, 4 Απριλίου 2008

Ινστιτούτα

**13<sup>ο</sup> BANKING FORUM**  
Πληροφορική και Τράπεζες  
Η ανταγωνιστικότητα οδηγεί την τεχνολογία

**16 Απριλίου 2008**  
MANAGER of the YEAR

(23 items υπολείπονται) Άνοιγμα της σελίδας http://www.eede.gr/...

Internet

έναρξη

ΕΕΔΕ - Microsoft I... Microsoft PowerP...

EN 184 20:39

# Δημοτικό Κέντρο Ιστορίας και Τεκμηρίωσης Βόλου (ΔΗ.Κ.Ι.)

- Ιδρύθηκε το 1991 με πρωτοβουλία του Δήμου Βόλου και έχει ως βασικό στόχο τη συγκέντρωση και τη διαχείριση των τεκμηρίων κάθε είδους που αφορούν την ιστορία της πόλης και της ευρύτερης περιοχής
- Από τις 12/01/2007 περιλαμβάνεται στις λιγοστές επιχειρήσεις της χώρας μας που κατέκτησαν το πρώτο επίπεδο δέσμευσης στην επιχειρηματική αριστεία
- Οι ειδικοί αξιολογητές του E.F.Q.M., ακολουθώντας την προβλεπόμενη διαδικασία πιστοποίησαν την οργανωτική ικανότητα του οργανισμού και επιβεβαίωσαν την κατάκτηση του πρώτου επιπέδου επιχειρηματικής αριστείας (Committed to Excellence), ανοίγοντας το δρόμο για την κατάκτηση της επόμενης πρόκλησης στο δρόμο της επιχειρηματικής αναγνώρισης (Recognised for Excellence)

# ΔΗ.Κ.Ι.

Δημοτικό Κέντρο Ιστορίας και Τεκμηρίωσης Βόλου - Microsoft Internet Explorer

Αρχείο Επεξεργασία Προβολή Αγαπημένα Εργαλεία Βοήθεια

Πίσω Αναζήτηση Αγαπημένα

Διεύθυνση http://www.diki.gr/m5.htm Μετάβαση


Σήμερα είναι Πέμπτη, 7 Φεβρουαρίου, 2008

COMMITTED TO EXCELLENCE  
EFQM


ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΜΟΥΣΕΙΑ

Δημοτικό Κέντρο Ιστορίας και Τεκμηρίωσης Βόλου

ΤΑ ΑΡΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΗΚΙ


 Το Δημοτικό Κέντρο Ιστορίας διαθέτει σήμερα ένα πλαίσιο αρχείο που αποτελείται από το αρχείο του Δήμου Βόλου (1863-1982), 46 ιδιωτικά αρχεία που αφορούν άμεσα ή άμεσα την πόλη και την ευρύτερη περιοχή, αρχεία παλιών βιομηχανικών επιχειρήσεων, καθώς και σημαντικό υλικό σχεδίων κτηρίων, χαρτών, αεροφωτογραφιών, διαφανειών και φωτογραφιών.

Αίτηση παραχώρησης αρχαιακού υλικού

 ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Η βιβλιοθήκη του Δημοτικού Κέντρου Ιστορίας και Τεκμηρίωσης ξεκίνησε τη λειτουργία της το 1992. Σήμερα περιλαμβάνει 35.000 τόμους βιβλίων και 500 περίπου τίτλους περιοδικών και εφημερίδων.

συνέχεια

 ΑΡΧΕΙΑ

Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής επεξεργασίας των αρχαιακών συλλογών και σύνταξης των ευρετηρίων, το ΔΗ.Κ.Ι. σε συνεργασία με το [Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης \(ΕΚΤ\)](#) προχώρησε στην ηλεκτρονική δημοσίευση των εργαλείων έρευνας των αρχαιακών συλλογών του. Πιο συγκεκριμένα, μέσω της πρότυπης εφαρμογής διαχείρισης XML εγγράφων "eXaMple" που αναπτύσσει το ΕΚΤ, υλοποιήθηκε το πρότυπο [Encoded Archival Description \(EAD\)](#) Version 2002 για την παραγωγή των ηλεκτρονικά δημοσιευμένων εργαλείων έρευνας. Για την περιγραφή των αρχαιακών συλλογών και τη δημιουργία των εργαλείων έρευνας ακολουθείται η γενική φιλοσοφία του ISAD (G), όπως αυτό έχει μεταφραστεί από την Ελληνική Αρχαιακή Εταιρεία (ΔΙΠΑΠ (Γ)).

Ταυτόχρονα, δίνεται η δυνατότητα αυτοματοποίησης της διαδικασίας παραγωγής ενιαίων ευρετηρίων των εργαλείων έρευνας ανά επιλεγμένο σημείο πρόσβασης, όπως Φυσικά Πρόσωπα, Συλλογικά Όργανα, Θεματικές Επικεφαλίδες και Συλλογικά Όργανα με την ιδιότητα του Παραγωγού. Η περιγραφή των αρχείων ακολουθεί την πολυ-επίπεδη περιγραφή ξεκινώντας από το γενικό (επίπεδο αρχείου) και φτάνοντας έως το ειδικό (επίπεδο τεκμηρίου).

Internet

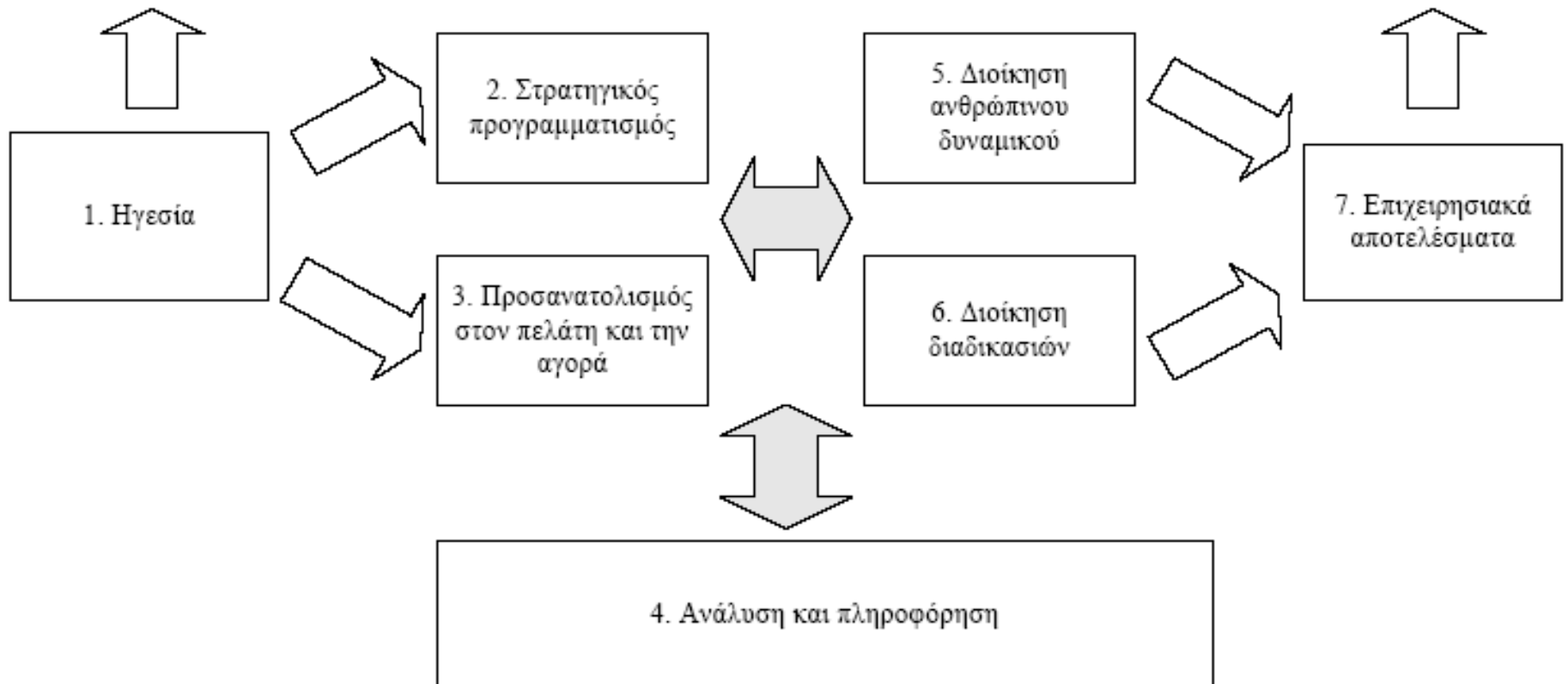
έναρξη Δημοτικό Κέντρο Ι... Microsoft PowerP... 20:37

# Βραβείο Ποιότητας Malcolm Baldrige

- Καθιερώθηκε το 1987 από το Υπουργείο Εμπορίου των ΗΠΑ. Σχεδιάστηκε και εποπτεύεται από το Εθνικό Ινστιτούτο Προτύπων και Τεχνολογίας (National Institute of Standards and Technology).
- Απονέμεται, σε ετήσια βάση, σε επιχειρήσεις και οργανισμούς που έχουν διακριθεί στις επιδόσεις τους, όσον αφορά στην ανάπτυξη και υλοποίηση ενός συστήματος παροχής εξαιρετικής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.
- Κατηγορίες βραβείων:
  - Βιομηχανίες
  - Εταιρείες παροχής υπηρεσιών
  - Μικρομεσαίες επιχειρήσεις

# Δομή MBQA

Στρατηγικές και προγράμματα δράσης προσανατολισμένα στον πελάτη και την αγορά



**Κριτήρια βραβείου ποιότητας Malcolm Baldrige**

<b>Κατηγορίες εξέτασης</b>	<b>Βαθμοί</b>
<i>1. Ηγεσία</i>	<i>110</i>
1.1 Σύστημα ανώτατης διοίκησης (ηγεσία)	80
1.2 Κοινωνική προσφορά και ευθύνη επιχείρησης	30
<i>2. Στρατηγικός προγραμματισμός</i>	<i>80</i>
2.1 Στρατηγική ποιότητας και προγραμματισμός διαδικασιών της επιχείρησης	40
2.2 Ποιότητα και πλάνα επιδόσεων	40
<i>3. Προσανατολισμός στον πελάτη και την αγορά</i>	<i>80</i>
3.1 Γνώση αγοράς και πελατών	40
3.2 Ικανοποίηση πελατών και διοίκηση σχέσεων με πελάτες	40
<i>4. Ανάλυση και πληροφόρηση</i>	<i>80</i>
4.1 Επίλογή και χρήση δεδομένων και πληροφοριών	25
4.2 Ανάλυση δεδομένων για τις επιδόσεις του ανταγωνισμού	15
4.3 Ανάλυση και χρήση δεδομένων απόδοσης της επιχείρησης	40
<i>5. Ανάπτυξη και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού</i>	<i>100</i>
5.1 Διοίκηση και προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού	40
5.2 Εκπαίδευση, κατάρτιση και ανάπτυξη προσωπικού	30
5.3 Ευημερία και ικανοποίηση προσωπικού	30
<i>6. Διοίκηση διαδικασιών</i>	<i>100</i>
6.1 Διοίκηση διαδικασιών παραγωγής και παράδοσης προϊόντων και υπηρεσιών	60
6.2 Διοίκηση διοικητικών διαδικασιών και υποστηρικτικών υπηρεσιών	20
6.3 Διοίκηση προμηθειών και συνεργασιών	20
<i>7. Επιχειρησιακά αποτελέσματα</i>	<i>450</i>
7.1 Αποτελέσματα ικανοποίησης πελατών	130
7.2 Οικονομικά αποτελέσματα	130
7.3 Αποτελέσματα ανθρώπινου δυναμικού	35
7.4 Αποτελέσματα προμηθευτών και συνεργατών	25
7.5 Επίτευξη στόχων επιχείρησης	130
<i>Σύνολο</i>	<i>1.000</i>

# Το βραβείο Deming

- Καθιερώθηκε το 1951 από την JUSE, σε αναγνώριση της προσφοράς του E.W. Deming.
- Περιλαμβάνει αρκετές κατηγορίες επιχειρήσεων και οργανισμών και απονέμεται σε ετήσια βάση.
- Βασικός στόχος είναι η διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης για τους οργανισμούς και της επιχειρήσεις και μετά την απονομή του βραβείου.

# Τα βασικά κριτήρια του βραβείου Deming

- Πολιτική ποιότητας
- Λειτουργία του οργανισμού
- Εκπαίδευση και διάχυση
- Επικοινωνία, συλλογή και χρήση πληροφορίας
- Ανάλυση
- Τυποποίηση
- Έλεγχος και διοίκηση
- Διασφάλιση ποιότητας
- Αποτελέσματα
- Μελλοντικά πλάνα