

# 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



# Σύστημα Διοίκησης της Ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9001:2000

## Επισκόπηση του Προτύπου

Η σειρά προτύπων ISO 9000:2000 είναι μια σειρά προτύπων και οδηγιών που καθορίζουν τις ελάχιστες απαιτήσεις για την εγκατάσταση ενός αποτελεσματικού συστήματος ποιότητας σε μια υπηρεσία πληροφόρησης. Η υπηρεσία πληροφόρησης μπορεί να επιδείξει τη συμμόρφωση της προς τα πρότυπα ISO 9001:2000 με την διαδικασία της πιστοποίησης όπως έχει διεξοδικά περιγραφεί σε προηγούμενη ενότητα του βιβλίου. Τον Δεκέμβριο του 2000 επισημοποιήθηκε η αναθεωρημένη έκδοση του προτύπου ISO 9000:1994 με την νέα έκδοση της σειράς (ISO 9000:2000). Την ευθύνη αναθεώρησης της οικογένειας προτύπων ISO 9000:2000, την έχει η τεχνική επιτροπή ISO/TC 176<sup>1</sup> “Quality Management and Quality Assurance”. Η σειρά ISO 9000:2000, αποτελεί μια συνεκτική σειρά προτύπων για την διοίκηση της ποιότητας, που βασίζεται στην ανάπτυξη και διαχείριση διεργασιών και στο γεγονός ότι οι πελάτες (εσωτερικοί & εξωτερικοί) «παίζουν» σημαντικό ρόλο αναφορικά με τον τρόπο ανάπτυξης των λειτουργιών της επιχείρησης. Ο βασικός “πυρήνας” αποτελείται από τα ακόλουθα πρότυπα:

*ΕΛΟΤ EN ISO-9000:2000 Περιγραφές βασικών εννοιών και σχετική ορολογία*

*ΕΛΟΤ EN ISO-9001:2000 Προσδιορισμός Απαιτήσεων για πιστοποίηση*

*ΕΛΟΤ EN ISO-9004:2000 Οδηγίες για Πιστοποίηση*

*ΕΛΟΤ EN ISO-19011:2000 Οδηγίες για τον έλεγχο του συστήματος ποιότητας*

# Σειρά προτύπων ISO 9000

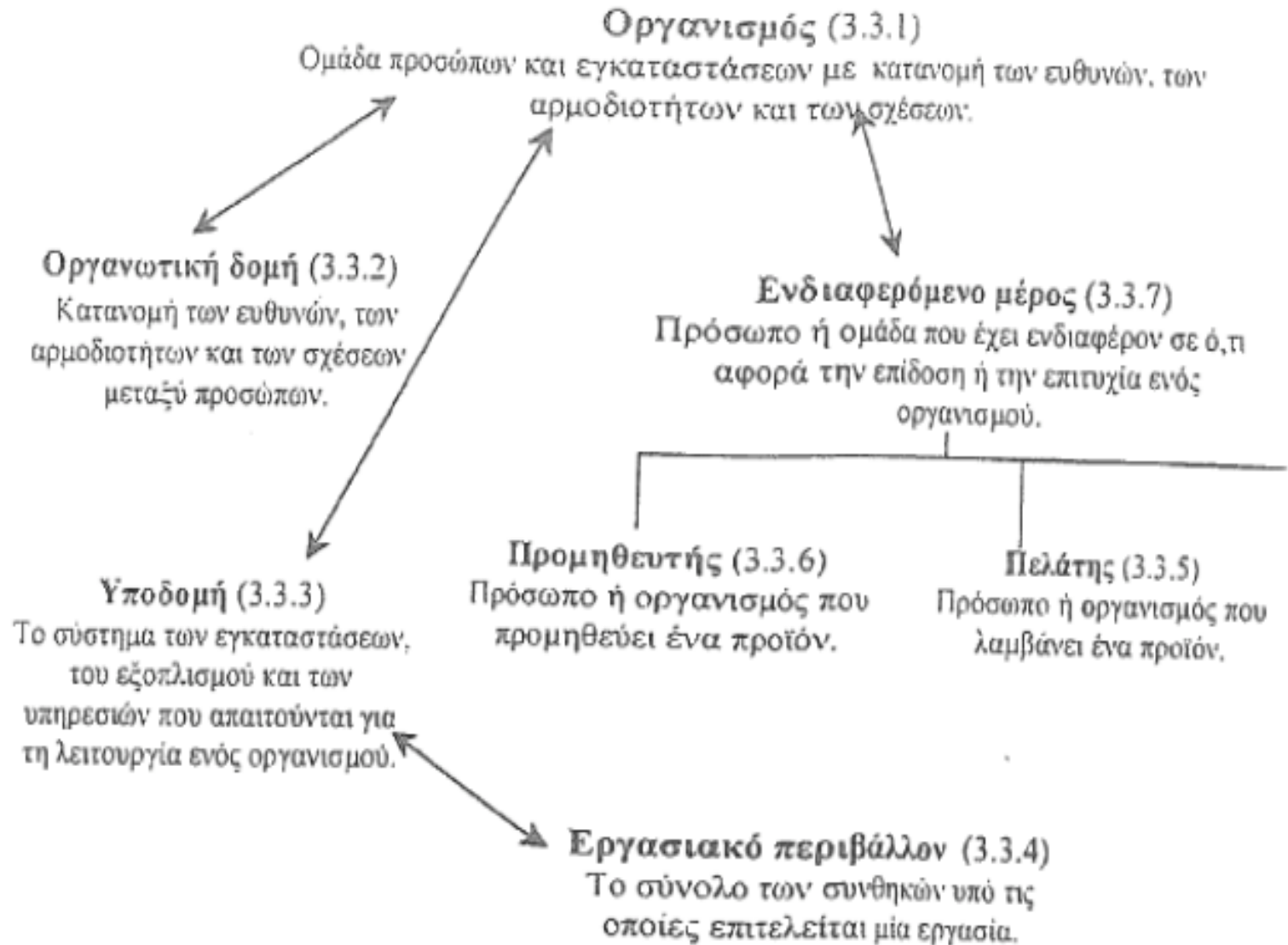
*Η νέα σειρά προτύπων που ισχύουν για την ανάπτυξη συστήματος ποιότητας είναι τα ακόλουθα:*

- ISO-9000 «Περιγραφές βασικών εννοιών και σχετική ορολογία»
- **ISO-9001 «Προσδιορισμός Απαιτήσεων για πιστοποίηση»**
- ISO-9004 «Οδηγίες για πιστοποίηση»
- ISO-19011 «Οδηγίες για τον έλεγχο του συστήματος ποιότητας»

# Δομή & Ενότητες Προτύπου

- Σκοπός
- Κανονιστικές Αναφορές
- Ορολογία & Ορισμοί
- Σύστημα Διοίκησης της Ποιότητας
- **ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**
- **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ**
- **ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ (ΑΝΑΠΤΥΞΗ /ΠΑΡΑΓΩΓΗ)  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**
- **ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ & ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ**

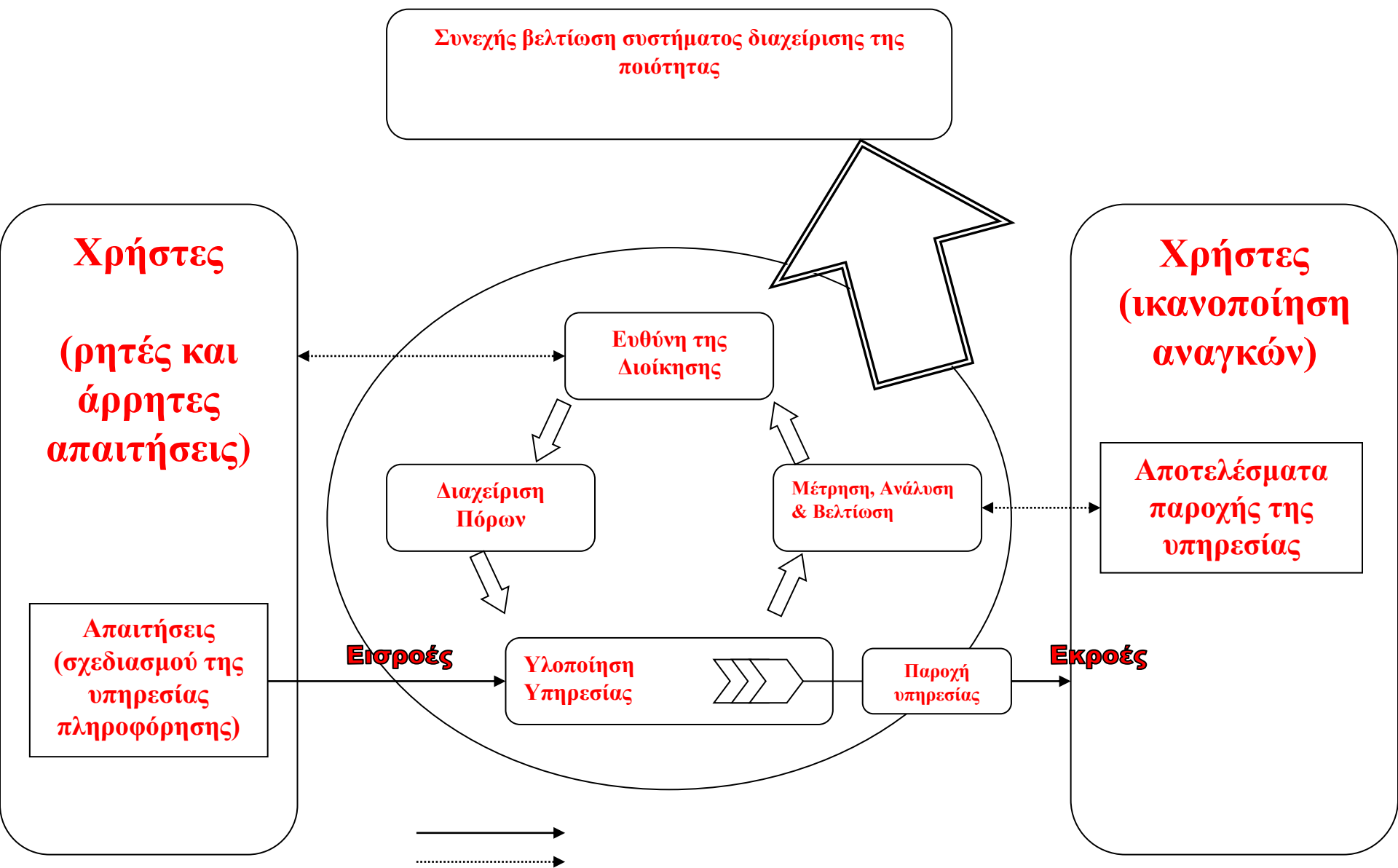
# Ορολογία Προτύπου



Σχήμα 4 - # Έννοιες που σχετίζονται με τον «οργανισμό».



# Δομή του Προτύπου



## Ευθύνες της Διοίκησης (Management Responsibility)

5.1 Δέσμευση της διοίκησης

5.2 Εστίαση στον πελάτη

5.3 Πολιτική για την ποιότητα

5.4 Σχεδίαση

5.4.1 Σκοποί για την ποιότητα

5.4.2 Σχεδίαση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας

5.5 Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία

5.5.1 Ευθύνες και Αρμοδιότητες

5.5.2 Εκπρόσωπος της διοίκησης

5.5.3 Εσωτερική επικοινωνία

5.6 Ανασκόπηση από την διοίκηση

5.6.1 Γενικά

5.6.2 Εισερχόμενα στην ανασκόπηση

5.6.3 Εξερχόμενα από την ανασκόπηση

# Διαχείριση Πόρων (Resource Management)

6.1 Διάθεση πόρων

6.2 Ανθρώπινοι πόροι

6.2.1 Γενικότητες

6.2.2 Ικανότητα, ενημέρωση και εκπαίδευση

6.3 Υποδομή

6.4 Περιβάλλον εργασίας

# Υλοποίηση Υπηρεσίας (Product Realization)

7.1 Σχεδίαση της υλοποίησης του προϊόντος

7.2 Διεργασίες σχετιζόμενες με τους πελάτες

7.2.1 Προσδιορισμός των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν

7.2.2 Ανασκόπηση των απαιτήσεων που σχετίζονται με το προϊόν

7.2.3 Επικοινωνία με τους πελάτες

7.3 Σχεδιασμός και ανάπτυξη

7.3.1 Προγραμματισμός του σχεδιασμού και της ανάπτυξης

7.3.2 Δεδομένα του σχεδιασμού και της ανάπτυξης

7.3.3 Αποτελέσματα του σχεδιασμού και της ανάπτυξης

7.3.4 Ανασκόπηση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης

7.3.5 Επαλήθευση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης

7.3.6 Επικύρωση του σχεδιασμού και της ανάπτυξης

7.3.7 Έλεγχος των αλλαγών στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη

7.4 Αγορές

7.4.1 Διεργασία αγορών

7.4.2 Πληροφορίες αγορών

7.4.3 Επαλήθευση του προϊόντος που αγοράζεται

7.5 Παραγωγή και παροχή υπηρεσιών

7.5.1 Έλεγχος της παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών

7.5.2 Επικύρωση διεργασιών παραγωγής και παροχής υπηρεσιών

7.5.3 Απόδοση ταυτότητας και ιχνηλασιμότητα

7.5.4 Ιδιοκτησία του πελάτη

7.5.5 Διατήρηση του προϊόντος

7.6 Έλεγχος των συσκευιών παρακολούθησης και μέτρησης

# Μέτρηση, Ανάλυση & Βελτιώσεις (Measurement, Analysis & Improvement)

## 8.1 Γενικότητες

### 8.2 Παρακολούθηση και μέτρηση

#### 8.2.1 Ικανοποίηση των πελατών

#### 8.2.2 Εσωτερική επιθεώρηση

#### 8.2.3 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

#### 8.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος

## 8.3 Έλεγχος του μη συμμορφούμενου προϊόντος

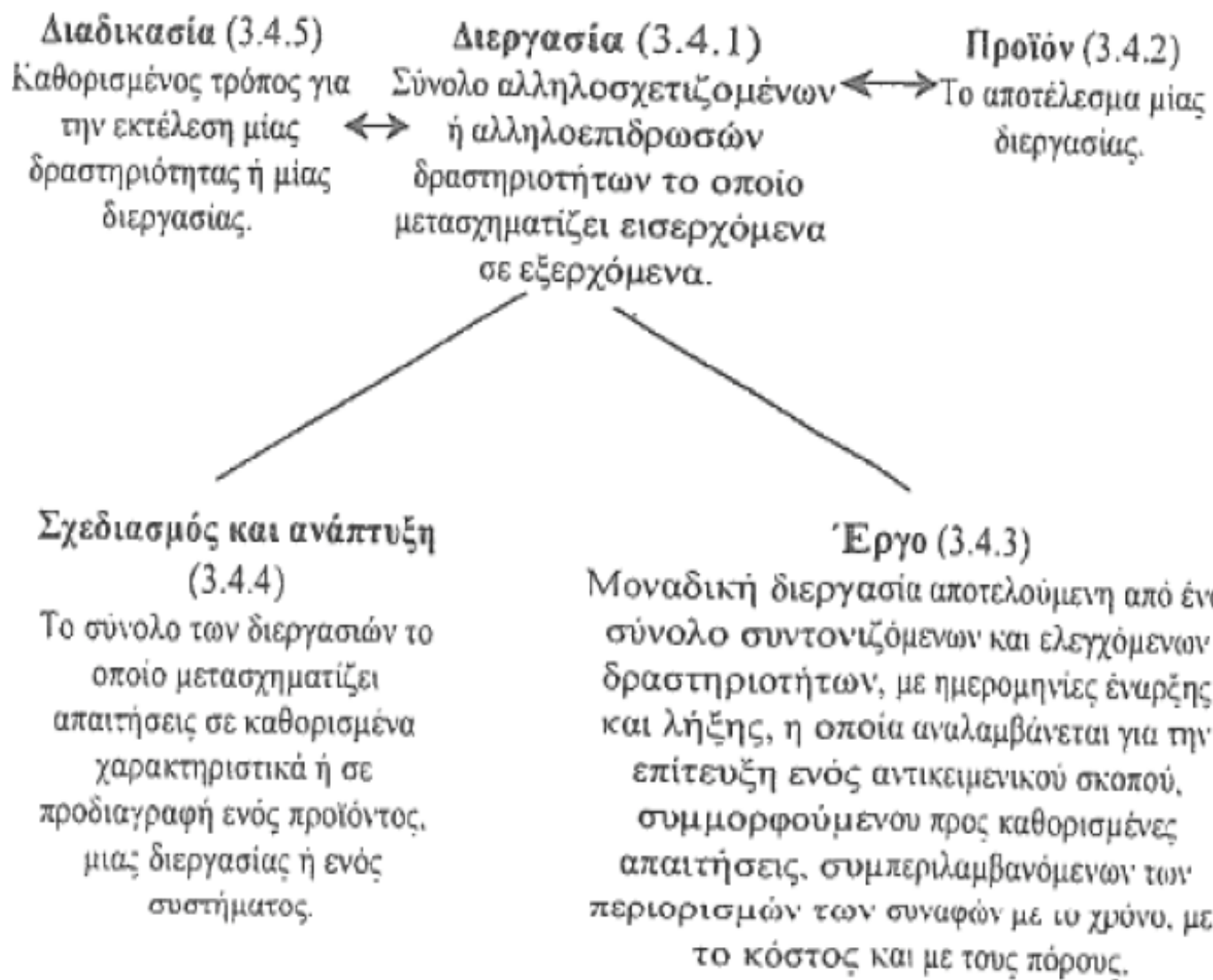
## 8.4 Ανάλυση δεδομένων

## 8.5 Βελτίωση

### 8.5.1 Συνεχής βελτίωση

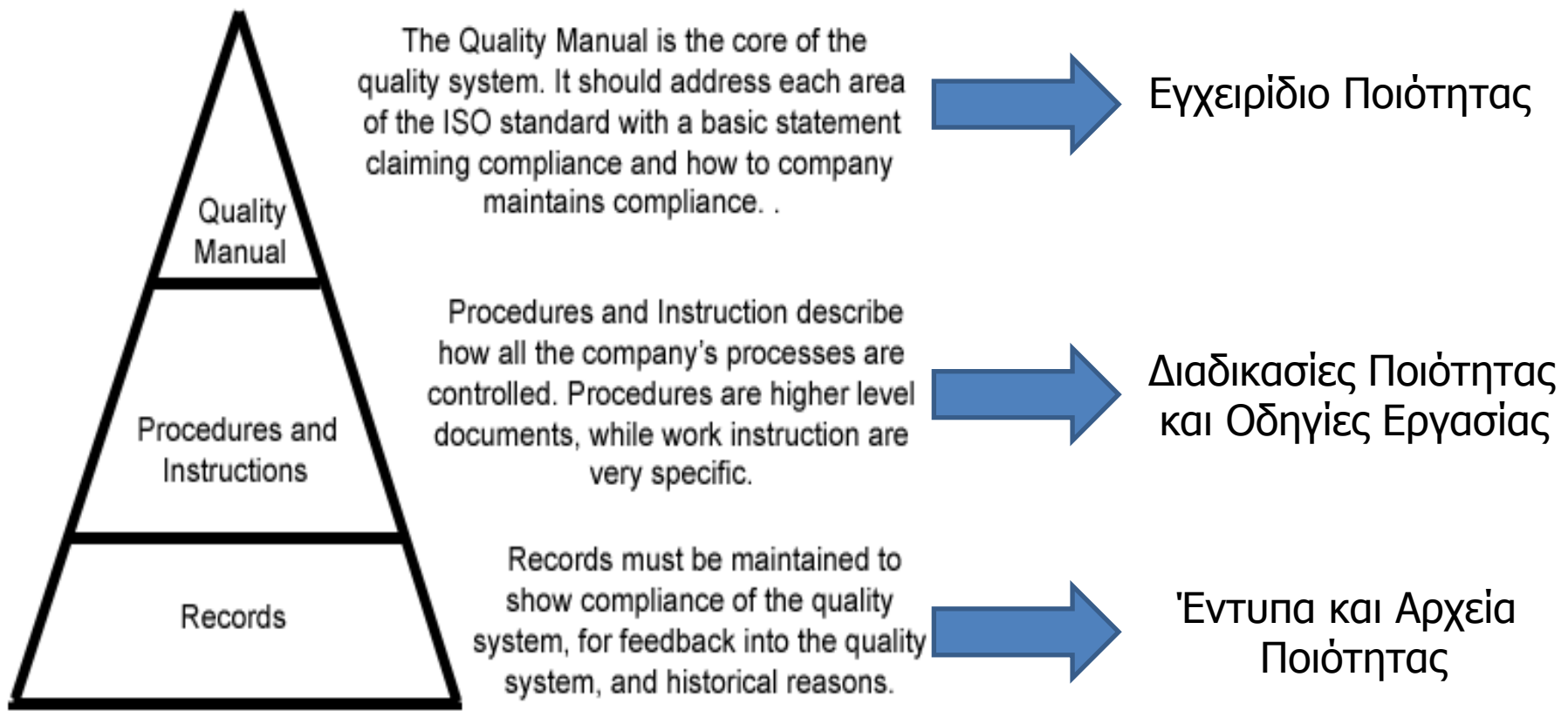
### 8.5.2 Διορθωτικές ενέργειες

### 8.5.3 Προληπτικές ενέργειες



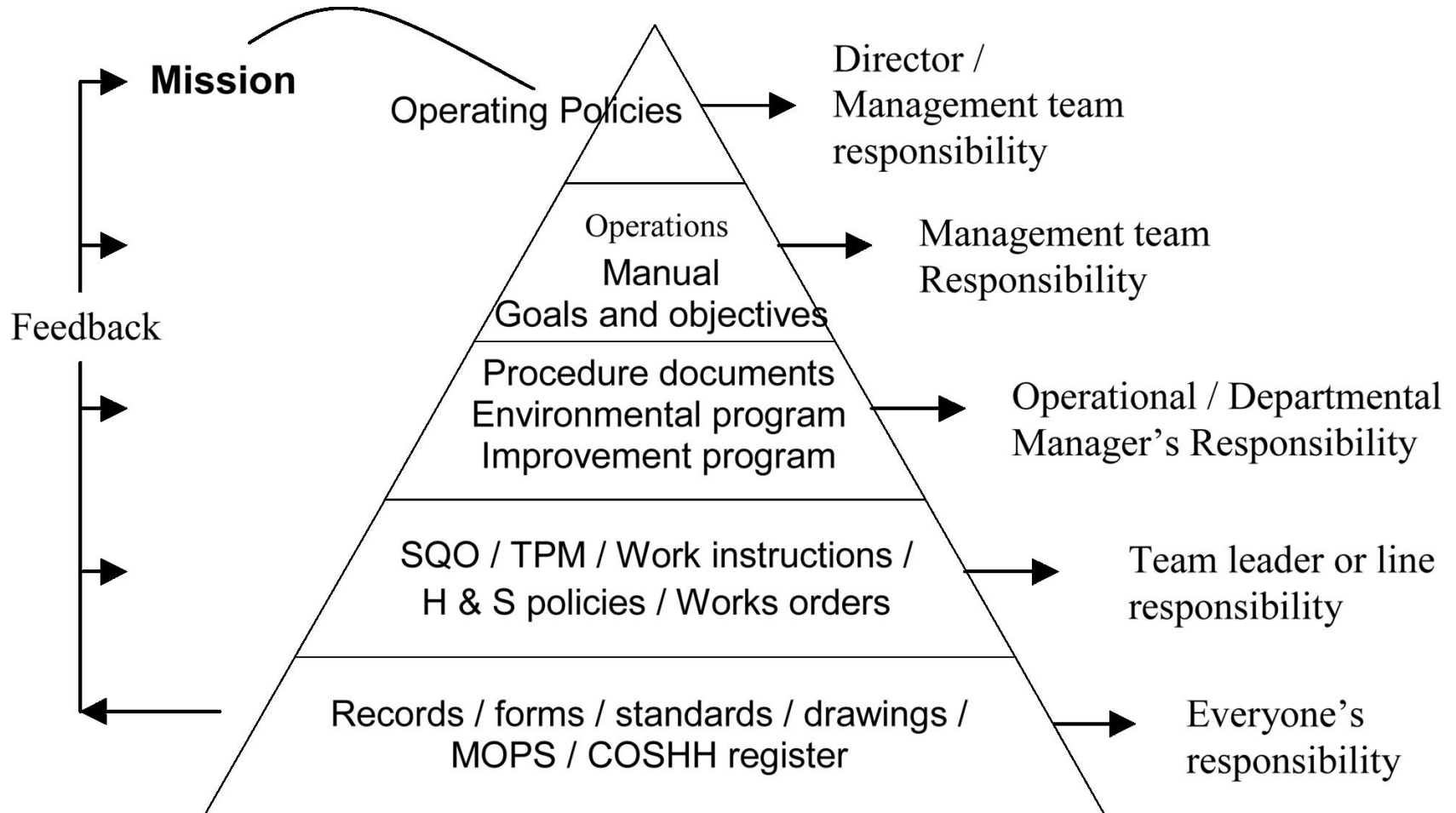
Σχήμα 4-3. Εννοιολογικό πλαίσιο σχετιζόμενο με το «προϊόν» και τις διεργασίες κατά το ISO 9000:2000 (πηγή: ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2000)

# Τεκμηρίωση συστήματος διαχείρισης της ποιότητας κατά ISO 9001



The ISO 9001  
Documentation Pyramid

# Διάκριση ευθυνών ανάπτυξης της τεκμηρίωσης ανά επίπεδο διοίκησης





# Απαιτήσεις για το Σ.Δ.Π. & Τεκμηριωμένες Διαδικασίες

- Τεκμηριωμένες Δηλώσεις
  - Πολιτική Ποιότητας
  - Στόχους Ποιότητας
- Εγχειρίδιο Διαχείρισης της Ποιότητας
- **Τεκμηριωμένες Διαδικασίες**
- Επιπρόσθετη Τεκμηρίωση

| Διαδικασία                          | Παράγραφος του Προτύπου |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Έλεγχος Εγγράφων                    | Άρθρο 4.2.3             |
| Έλεγχος Αρχείων Ποιότητας           | Άρθρο 4.2.4             |
| Εσωτερικές Επιθεωρήσεις             | Άρθρο 8.2.2             |
| Έλεγχος μη-συμμορφούμενου προϊόντος | Άρθρο 8.3               |
| Διορθωτικές Ενέργειες               | Άρθρο 8.5.2             |
| Προληπτικές Ενέργειες               | Άρθρο 8.5.3             |

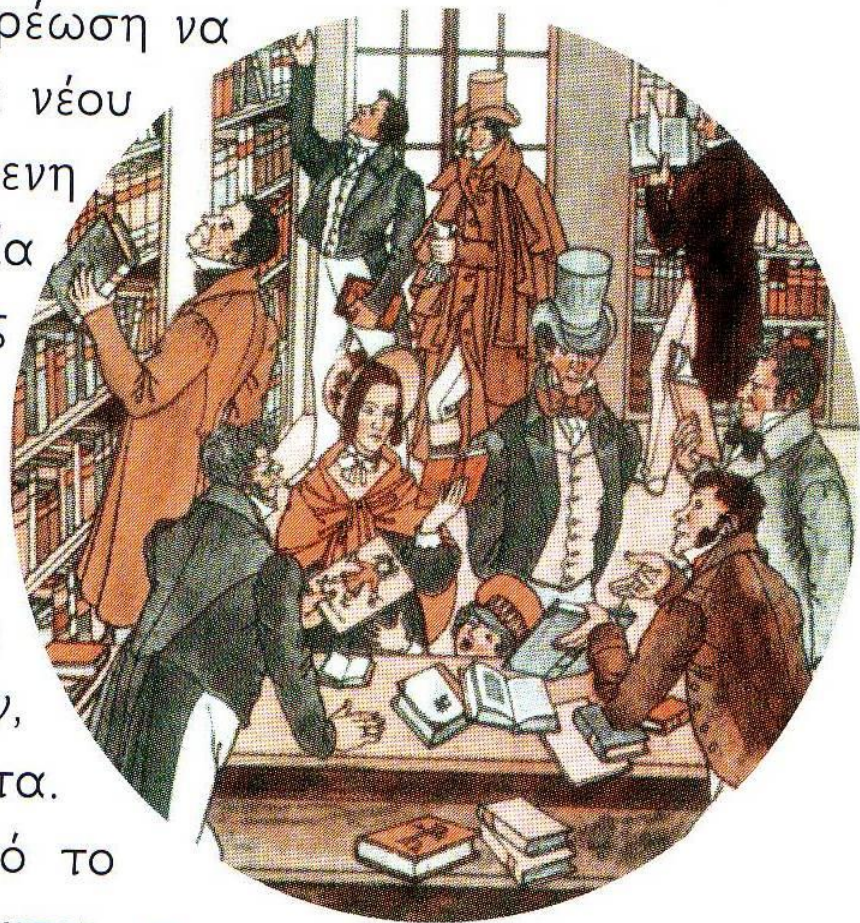
# Παράδειγμα ...

- Έντυπο καταγραφής διαδικασίας
- Επιλογή & Χαρακτηρισμός διαδικασίας
- Περιγραφή Διαδικασίας
- Διάγραμμα Ροής
- Τεκμηρίωση: Σχετικά Έντυπο/α και Αρχεία

εμπλουτίζεται με:

### α. Αγορές

Το διδακτικό προσωπικό και η ακαδημαϊκή κοινότητα, γενικότερα, του Πανεπιστημίου, καθώς και το προσωπικό της Βιβλιοθήκης, έχουν το δικαίωμα και την υποχρέωση να κάνουν προτάσεις για την προμήθεια νέου υλικού, ακολουθώντας την προβλεπόμενη για τις παραγγελίες διαδικασία, η οποία έχει ως εξής: Οι προτάσεις προμήθειας γίνονται σε ειδικές φόρμες ή με χρήση της ειδικής επιλογής του αυτοματοποιημένου συστήματος της Βιβλιοθήκης από τους ενδιαφερόμενους και, με ευθύνη των βιβλιοθηκών των τμημάτων, εγκρίνονται από τα αντίστοιχα τμήματα. Οι παραγγελίες συγκεντρώνονται από το αρμόδιο τμήμα της Βιβλιοθήκης, ελέγχονται, καταγράφονται συστηματικά σε καταλόγους και γνωστοποιούνται στη Διεύθυνση της Βιβλιοθήκης για τελική επικύρωση.



**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ****ΔΟΜΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

|         |   |                                   |
|---------|---|-----------------------------------|
| Τίτλος  | : | ΔΙΔΕΤΑΙ Ο ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ. |
| Κωδικός | : | Σελίδα 1 από #                    |
| Έκδοση  | : | ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ<br>Ισχύει από :   |
| Έγκριση | : | Α.....<br>Β.....                  |
| Έγκριση | : | Γ.....<br>Δ.....                  |

# 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

## 2. ΑΡΜΟΔΙΟΙ

### 2.1. Διεύθυνση /Τμήμα Α

2.1.1.

2.1.2.

### 2.2. Διεύθυνση /Τμήμα Β

2.2.1

2.2.2

### 2.3. Διεύθυνση /Τμήμα Β

2.3.1.

2.3.2.

## 3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### 3.1 Γενικά

Το παρακάτω διάγραμμα ροής παρουσιάζει .....

*ΕΝΕΡΓΕΙΑ*

**ΑΡΜΟΔΙΟΣ**

**ΣΧΕΤΙΚΗ  
ΤΕΚΜΗΡΙΩΣ  
Η**

**ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

*ΕΝΕΡΓΕΙΑ*

**ΑΡΜΟΔΙΟΣ**

**ΣΧΕΤΙΚΗ  
ΤΕΚΜΗΡΙΩΣ  
Η**

**ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

## Σημειώσεις

### 4. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ

4.1

4.2

### 5. ΑΡΧΕΙΑ