



Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας Στη Βιβλιοθήκη Του Πολυτεχνείου Κρήτης

Εξασφαλίζοντας Την Ποιότητα.....

Ποιότητα...

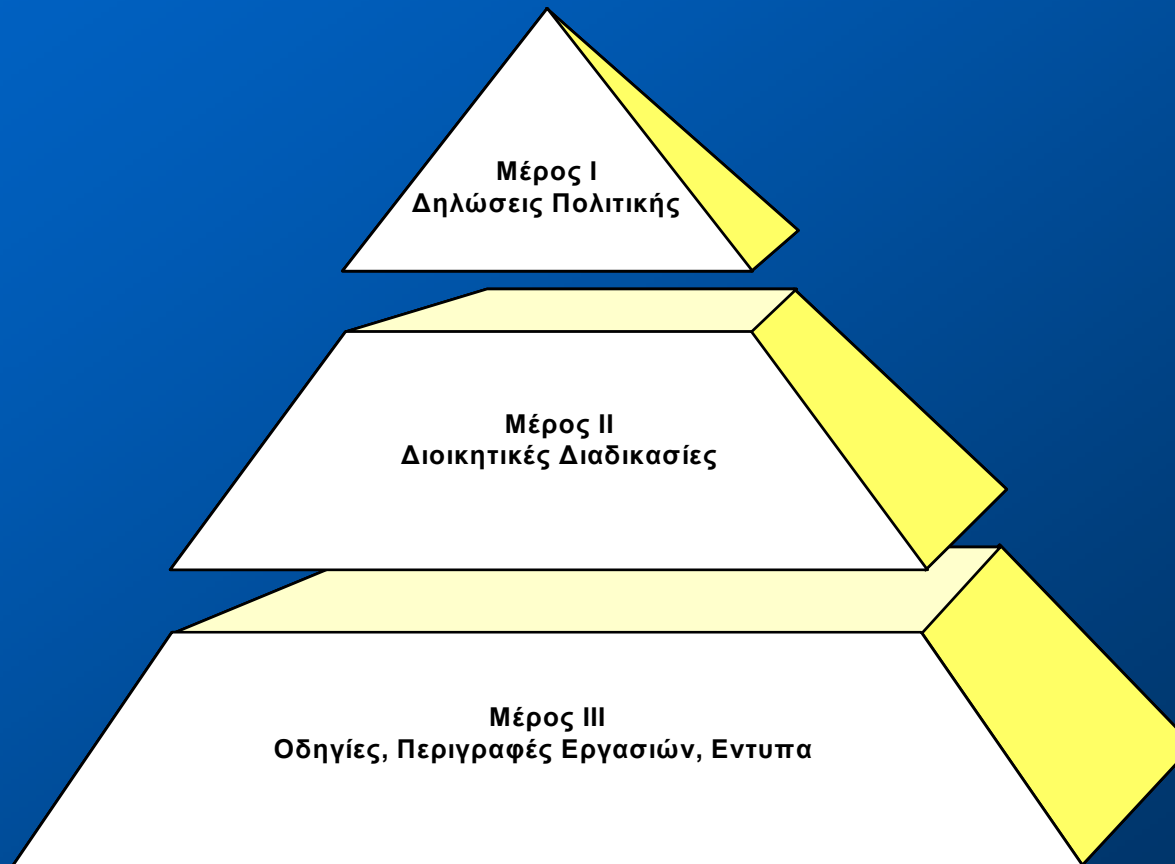
«το σύνολο των χαρακτηριστικών μίας οντότητας που σχετίζονται άμεσα με την ικανότητα της να ικανοποιεί εκφρασμένες ή δεδομένες ανάγκες»

(IFLA, ISO 8402: 1995)

Στόχοι του έργου

- Αποτίμηση ποιότητας της βιβλιοθήκης
- Λήψη διοικητικών αποφάσεων
- Ικανοποίηση χρηστών
-Πιστοποίηση ποιότητας

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ)



I. Δηλώσεις πολιτικής

- Δηλώσεις πολιτικής ποιότητας
 - Πολιτική ποιότητας της βιβλιοθήκης
 - Πολιτική ελέγχου εγγράφων
 - Τήρηση αρχείων ποιότητας
- Αρμοδιότητες τμημάτων

II. Διοικητικές Διαδικασίες

- Οδηγίες υλοποίησης του ΣΔΠ
 -
- Διάκριση διεργασιών σε ‘κύριες’ και ‘υποστηρικτικές’
- Έντυπα για υλοποίηση ΣΔΠ

III. Οδηγίες, περιγραφές εργασιών, έντυπα

- Οδηγίες θέσεων εργασίας
- Εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας
- Οδηγίες ασφαλείας

II. ...Διοικητικές διαδικασίες....

- Αναθεώρηση από τη διοίκηση
- Παροχή υπηρεσιών & Μάρκετινγκ
- Αξιολόγηση προμηθευτών των προϊόντων/ υπηρεσιών
- Έλεγχος προμηθειών

II. ...Διοικητικές διαδικασίες....

- Σήμανση (*LIB-QP-xx:εχχ*)/
Ιχνηλασιμότητα
- Παροχή υπηρεσιών
- Προγραμματισμένη συντήρηση
- Έλεγχοι & δοκιμές παροχής υπηρεσιών

II. ...Διοικητικές διαδικασίες....

- Μη συμμορφούμενες υπηρεσίες
- Διορθωτικές ενέργειες
- Παράπονα/ ικανοποίηση χρηστών
- Ασφάλεια

II. ...Διοικητικές διαδικασίες

- Εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Κόστη ποιότητας
- Στατιστικός ποιοτικός έλεγχος

Απαιτήσεις - προβλήματα

- Ορολογία ΣΔΠ
- Οργανισμός βιβλιοθήκης
- Συνεργασία με άλλες υπηρεσίες του Πολυτεχνείου
- Εξοικείωση προσωπικού
- Benchmarking

Μελλοντικές επιδιώξεις....

- Συνεργασία βιβλιοθηκών

Πληροφορίες: Έλενα Πρεντάκη

e-mail: elena@library.tuc.gr

Τηλ. 28210-37277