



ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ: ΤΑ ΟΦΕΛΗ, ΤΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Δεληόγλου Χριστίνα
Παναγοπούλου Θηρεσία
Πέτσας Δημήτρης



Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

- Ο άνθρωπος στο επίκεντρο
- Κοινό όραμα
- Συνεχής επιμόρφωση
- Ομαδική εργασία
- Αποτίμηση και ανάλυση
- Συνεχής βελτίωση των διαδικασιών



Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες: τα οφέλη (I)

- Επικέντρωση στους χρήστες και αντιμετώπιση του ανταγωνισμού
- Ενδυνάμωση προσωπικού
- Αύξηση συμμετοχής του προσωπικού και ικανοποίηση από την εργασία
- Υπευθυνότητα στην ανάληψη καθηκόντων



Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες: τα οφέλη (II)

- Συνεργασία του προσωπικού και ανταλλαγή γνώσεων και εμπειριών
- Διατμηματική συνεργασία και επικοινωνία της πληροφορίας που παράγεται στον οργανισμό
- Βελτίωση της θέσης της βιβλιοθήκης μέσα στον οργανισμό
- Συνεχής βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και συνεχής αναπροσαρμογή τους



Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες: τα εμπόδια (I)

- η δέσμευση της διοίκησης
- η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης
- η αντίσταση στη συνεργασία
- ο ρόλος της βιβλιοθήκης μέσα στον οργανισμό
- η έλλειψη πόρων



Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες: τα εμπόδια (II)

- η αποτυχία διατύπωσης σαφών και επιτεύξιμων προσδοκιών
- οι διαφορετικές αντιλήψεις για την ποιότητα
- η αντίσταση στην αξιολόγηση
- η ανεπαρκής εκπαίδευση
- η αντίσταση στην αλλαγή



Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες: το κόστος της ποιότητας

*το κόστος της προσαρμογής των προϊόντων
και υπηρεσιών ενός οργανισμού στις προδιαγραφές*

+

*το κόστος της μη προσαρμογής των προϊόντων
και υπηρεσιών στις προδιαγραφές*



Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Βιβλιοθήκες: το κόστος της ποιότητας

Κόστος πρόληψης

Κόστος αξιολόγησης



Κόστος προσαρμογής
των υπηρεσιών
στις προδιαγραφές

Εσωτερικό κόστος αστοχίας

Εξωτερικό κόστος αστοχίας



Κόστος μη προσαρμογής
των υπηρεσιών
στις προδιαγραφές



ΔΟΠ στις Βιβλιοθήκες: το κόστος της ποιότητας

Κόστος προσαρμογής στις προδιαγραφές

Κόστος πρόληψης

- Προγραμματισμός διαδικασιών
- Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού
- Συναντήσεις ομάδων
- Πρόσκτηση πληροφοριακού υλικού
- Στελέχωση
- Καινοτόμες δράσεις



ΔΟΠ στις Βιβλιοθήκες: το κόστος της ποιότητας

Κόστος προσαρμογής στις προδιαγραφές

Κόστος αξιολόγησης

- Έλεγχος διαδικασιών
- Έλεγχος εξοπλισμού
- Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού
- Αξιολόγηση των εξωτερικών συνεργατών
- Λογιστικοί έλεγχοι



ΔΟΠ στις Βιβλιοθήκες: το κόστος της ποιότητας

Κόστος μη προσαρμογής στις προδιαγραφές

Εσωτερικό κόστος αστοχίας

- Ελλείψεις (εξοπλισμού, προσωπικού, πληροφοριακών πηγών κ.ά.)
- Επανάληψη των ίδιων διαδικασιών
- Καθυστερήσεις
- Επανασχεδιασμός διαδικασιών
- Δυσaráσκεια προσωπικού



ΔΟΠ στις Βιβλιοθήκες: το κόστος της ποιότητας

Κόστος μη προσαρμογής στις προδιαγραφές

Εξωτερικό κόστος αστοχίας

- κόστος που υφίσταται ο χρήστης
- κόστος δυσαρέσκειας των χρηστών
- απώλεια κύρους της βιβλιοθήκης



Συμπεράσματα

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας:

- είναι ανθρωποκεντρική
- ενδυναμώνει το προσωπικό
- παρέχει ικανοποίηση από την εργασία
- προωθεί τη συνεργασία
- αναβαθμίζει τη θέση της βιβλιοθήκης στον οργανισμό
- βελτιώνει συνεχώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Η επένδυση σε διαδικασίες πρόληψης και αξιολόγησης μειώνει το κόστος χαμηλής ποιότητας



**Σας ευχαριστούμε για
την προσοχή σας!**