ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΚΘΕΣΗ

Έκθεση εφαρμογής του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης στην Αυτοαξιολόγηση της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

Η δράση 9.3 «Υπηρεσία Συμβούλου Επιχειρησιακής Ευφυΐας και Διασφάλισης Ποιότητας στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες» υλοποιείται στο πλαίσιο του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση»

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης

ψηφιακήελλάδα
Όλα είναι δυνατά
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Ψηφιακή Σύγκλιση"

HEALLINK
Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

ΕΣΠΑ 2007-2013
Ποιότητα ζωής για όλους

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2015

ΜΟΝΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ

ΕΚΘΕΣΗ

Έκθεση εφαρμογής

του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης στην Αυτοαξιολόγηση της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

Η δράση 9.3 «Υπηρεσία Συμβούλου Επιχειρησιακής Ευφυΐας και Διασφάλισης Ποιότητας στις Ελληνικές Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες» υλοποιείται στο πλαίσιο του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση»

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης

ψηφιακήελλάδα
Όλα είναι δυνατά
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Ψηφιακή Σύγκλιση"

HEALLINK
Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

ΕΣΠΑ 2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
Ποιότητα ζωής για όλους

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΙΩΑΝΝΙΝΑ 2015

Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης :

Πιλοτική Εφαρμογή στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

Η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών της Εκπαιδευτικής και Ερευνητικής Κοινότητας αποτελεί το επίκεντρο του ενδιαφέροντος και βασικό σκοπό ύπαρξης και αποστολής μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης. Στα πλαίσια του αναβαθμισμένου ρόλου της Μονάδας Ολικής Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Μ.Ο.Π.Α.Β.), η οποία μετονομάστηκε σε Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.), περιλαμβάνεται η υποστήριξη της εφαρμογής του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης στην αξιολόγηση των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ως πρώτο βήμα πρακτικής εφαρμογής και ελέγχου των σχετικών διαδικασιών προγραμματίσαμε την πιλοτική εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.) σε δύο Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της χώρας: τη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων και την Κεντρική Βιβλιοθήκη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

Ήδη από το 2013 η ΜΟΔΙΠΑΒ έχει προσαρμόσει το Ερωτηματολόγιο του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης στα χαρακτηριστικά των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Για το λόγο αυτό συνέταξε Οδηγό ο οποίος παρουσιάζει αναλυτικά το Κ.Π.Α. με το σύνολο των Κριτηρίων, Υποκριτηρίων και των ερωτήσεών του.

Ο Οδηγός αυτός είναι αναρτημένος και δημόσια προσβάσιμος στην ιστοσελίδα της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση :

http://www.mopab.gr/publications/mopab_caf.pdf

Μετά την ολοκλήρωση του Διαγωνισμού για τη δημιουργία από την Ανάδοχο Εταιρεία «Νέστωρ Συμβουλευτική Α.Ε.-MINDWARE» μιας

Κεντρικής υποδομής Επιχειρηματικής Ευφυΐας για Βιβλιοθήκες και Υπηρεσίες Πληροφόρησης δημιουργήθηκε Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο έχοντας ως βάση τον παραπάνω Οδηγό της ΜΟΠΑΒ και Βάση Δεδομένων, η οποία επιτρέπει την απευθείας επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων καθώς και την άμεση εξαγωγή των σχετικών αποτελεσμάτων.

Στις υποχρεώσεις της Αναδόχου Εταιρείας περιλαμβανόταν η υποστήριξη στην πιλοτική εφαρμογή του μοντέλου σε δύο Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες της χώρας.

Μεταξύ των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών που επελέγησαν για την πιλοτική εφαρμογή ήταν η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

Η παρούσα Έκθεση Αυτοαξιολόγησης καταγράφει τα αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων και τη διαδικασία πρόσβασης, συμπλήρωσης και επεξεργασίας του σχετικού ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου με την εφαρμογή που ανέπτυξε η Ανάδοχος Εταιρεία.

Δρ. Γιώργος Κ. Ζάχος

Διευθυντής Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης

Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

Υπεύθυνος ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β.

Εισαγωγή - Αξιολόγηση στις Βιβλιοθήκες

Η Αξιολόγηση αποτελεί μέρος της διαδικασίας αλλαγής και της επιδίωξης μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης να λειτουργεί αποτελεσματικά έχοντας στο επίκεντρο την ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών της.

Η Αξιολόγηση μιας Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης μπορεί να αφορά την Εσωτερική της λειτουργία, δηλαδή τη Διοίκηση, τις Διαδικασίες, τη σχέση μεταξύ κόστους – οφέλους των λειτουργιών που εφαρμόζονται, το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών της από τις συλλογές, υπηρεσίες, υποδομές που διαθέτει κ.α.

Common Assessment Framework (CAF)

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης - Common Assessment Framework (CAF) αποτελεί ένα σύγχρονο και αποτελεσματικό Μοντέλο Αυτοαξιολόγησης των δημοσίων οργανισμών. Διαμορφώθηκε από την Ομάδα Καινοτόμων Δημοσίων Υπηρεσιών (Innovation Public Services Group), που λειτουργεί στα πλαίσια της Ε.Ε. στην οποία ομάδα συμμετέχει ενεργά και η χώρα μας.

Το ΚΠΑ αποτελεί ένα πρώτο εγχείρημα λήψης μεταρρυθμιστικών μέτρων στα πλαίσια της υποχρέωσης της Ελλάδας για την εκπλήρωση κριτηρίων «διοικητικής σύγκλισης», που θα ισχύσουν για όλα τα κράτη-μέλη της Ε.Ε.

Στόχοι του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης

Το Κ.Π.Α. αποτελεί ένα απλό, οικονομικό και εύχρηστο εργαλείο που μπορεί να βοηθήσει κάθε φορέα να χρησιμοποιήσει τις τεχνικές διοίκησης της ολικής ποιότητας, ώστε να βελτιώσει τις επιδόσεις του.

Οι βασικοί στόχοι του συνοψίζονται στα ακόλουθα τέσσερα σημεία :

1. Εισαγωγή των Αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και εν συνεχεία δημιουργία ενός ολοκληρωμένου κύκλου Ποιότητας αποτελούμενου από τον Προγραμματισμό, την Εκτέλεση, τον Έλεγχο και την Ανάδραση

2. Διευκόλυνση της αυτοαξιολόγησης, ώστε να αποτυπωθεί επαρκώς η υφιστάμενη κατάσταση και να σχεδιαστούν δράσεις βελτίωσης

3. Σύνδεση μεταξύ των διαφορετικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται στη διοίκηση ποιότητας

4. Διευκόλυνση της συγκριτικής μάθησης μεταξύ των οργανώσεων του δημοσίου τομέα.

Δομή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (CAF)

Οι προϋποθέσεις και τα αποτελέσματα του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης για τις Δημόσιες Υπηρεσίες αποτυπώνονται στο Σχεδιάγραμμα 1 :

Σχεδιάγραμμα 1 :

Το παραπάνω Σχεδιάγραμμα περιλαμβάνει τα εννέα (9) Κριτήρια αξιολόγησης :

1. Ηγεσία
2. Στρατηγική και προγραμματισμός
3. Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού
4. Εξωτερικές συνεργασίες και πόροι
5. Διοίκηση διαδικασιών και αλλαγών
6. Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς το χρήστη
7. Αποτελέσματα για το ανθρώπινο δυναμικό
8. Αποτελέσματα σχετικά με την κοινωνία
9. Κύρια αποτελέσματα

Τα πέντε πρώτα Κριτήρια αφορούν στις απαραίτητες προϋποθέσεις της αποτελεσματικής - αποδοτικής λειτουργίας μιας Βιβλιοθήκης, ενώ τα τελευταία τέσσερα στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της δραστηριότητας μιας Βιβλιοθήκης.

Το ΚΠΑ είναι ένα γενικό εργαλείο, το οποίο μπορεί να εφαρμοστεί σε κάθε Βιβλιοθήκη δίχως, όμως, να τροποποιούνται τα 9 Κριτήρια, τα 28 Υποκριτήρια και το σύστημα βαθμολογίας. Η Αυτοαξιολόγηση συνεπάγεται το ότι δεν υπάρχουν εξωτερικοί αξιολογητές αλλά το ότι η Βιβλιοθήκη αξιολογείται από το ίδιο το Προσωπικό της.

Πιλοτική Εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

Με βάση τα παραπάνω και σε συνεννόηση με την Ανάδοχο Εταιρεία που ανέλαβε την πιλοτική εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης αποφασίστηκε η πραγματοποίησή της στη Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

Για το λόγο αυτό πραγματοποιήθηκε συγκέντρωση του προσωπικού της Βιβλιοθήκης στις 27-03-2015 στο Εργαστήριο Πληροφορικής του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

Η διαδικασία περιλάμβανε τα παρακάτω βήματα:

1. Ο Διευθυντής της Βιβλιοθήκης κ. Γεώργιος Ζάχος ήρθε σε συνεννόηση με το προσωπικό της Βιβλιοθήκης και το πληροφόρησε για τον τρόπο πραγματοποίησης της πιλοτικής Αυτοαξιολόγησης.
2. Σύμφωνα με τη δεύτερη φάση της διαδικασίας του Κ.Π.Α. πρέπει να συγκροτηθεί μια Ομάδα Αυτοαξιολόγησης που θα αντιπροσωπεύει κατά το δυνατόν όλους του τομείς της Βιβλιοθήκης. Λόγω του περιορισμένου προσωπικού της Βιβλιοθήκης, αποφασίστηκε η ομάδα να αποτελείται από τους περισσότερους υπαλλήλους της. Έτσι, στη ομάδα συμμετείχαν 10 υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης και ο Διευθυντής.
3. Ακολούθησε η επιμόρφωση όσων συμμετείχαν στην Αυτόαξιολόγηση. Η Ανάδοχος Εταιρεία με την παρουσία των στελεχών της κ. Γιώργου Στόγια και κ. Γιάννη Ζάραγγα καθώς και του Ειδικού Πληροφορικής κ. Σάββα Δημητριάδη ενημέρωσε το προσωπικό πάνω στις αρχές της Διασφάλισης Ολικής Ποιότητας και στην Αυτοαξιολόγηση βάσει του Κ.Π.Α. Επεξηγήθηκαν οι σκοποί και η φύση της διαδικασίας, η δομή του μοντέλου, ο τρόπος βαθμολόγησης καθώς και το περιεχόμενο των Κριτηρίων και Υποκριτηρίων. Επιπρόσθετα, πραγματοποιήθηκε παρουσίαση της ηλεκτρονικής εφαρμογής και της Βάσης Δεδομένων, μέσω των οποίων η ομάδα Αυτοαξιολόγησης της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης συνδέεται στην παραπάνω Βάση Δεδομένων και συμπληρώνει τα Ηλεκτρονικά Ερωτηματολόγια του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης αντί για έντυπα. Τέλος, έγινε περιγραφή της ηλεκτρονικής επεξεργασίας των δεδομένων και του αντίστοιχου τρόπου βαθμολόγησης, που επιτρέπει την άμεση εξαγωγή των αποτελεσμάτων, τη

συνακόλουθη ενημέρωση του προσωπικού και την χωρίς καμία καθυστέρηση έναρξη της συζήτησης για τα προτεινόμενα μέτρα βελτίωσης.

4. Στη συνέχεια, οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (Ομάδα Αυτοαξιολόγησης) συνδέθηκαν στη Βάση Δεδομένων της ΜΟ.ΔΙ.Π.Α.Β. μέσω Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και ξεκίνησαν τη συμπλήρωση του Ηλεκτρονικού Ερωτηματολογίου του Κ.Π.Α. Για τη διαδικασία της Αυτοαξιολόγησης επιλέχθηκε τα μέλη του προσωπικού να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο με βάση την εμπειρία τους και τη γενικότερη πληροφόρησή τους για το διαθέσιμο αποδεικτικό υλικό χωρίς τη χρήση εγγράφων. Οι απόψεις που κατέγραψαν βασίστηκαν στη δική τους γνώση και εμπειρία από την εργασία τους στη Βιβλιοθήκη, χωρίς να σημειώνουν τα αποδεικτικά στοιχεία τόσο για τα δυνατά, όσο και για σημεία εκείνα που απαιτούν βελτίωση. Κατόπιν, τα μέλη βαθμολόγησαν κάθε Υποκριτήριο σύμφωνα με τον τρόπο βαθμολόγησης που τους αναλύθηκε. Μάλιστα, για τη διευκόλυνσή τους η Ανάδοχος Εταιρεία μοίρασε έντυπο με οδηγίες για τον τρόπο βαθμολόγησης των Κριτηρίων.
5. Η διαδικασία ολοκληρώθηκε με την παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Επισημάνθηκαν τόσο τα δυνατά σημεία όσο και τα σημεία βελτίωσης. Ακολούθησε σύντομη συζήτηση όπου το προσωπικό κλήθηκε να προτείνει μέτρα βελτίωσης των τομέων που παρουσίασαν χαμηλότερη βαθμολογία.

Η παρούσα έκθεση Αυτοαξιολόγησης καταγράφει τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την πιλοτική εφαρμογή του μοντέλου. Παρουσιάζει τη βαθμολογία των κριτηρίων και Υποκριτηρίων, τα Δυνατά Σημεία και τα Σημεία Βελτίωσης καθώς και τις τάσεις που ακολούθησαν οι απαντήσεις του προσωπικού σε κάθε Υποκριτήριο. Τέλος, στο Παράρτημα που βρίσκεται στο τέλος της Έκθεσης παρατίθενται

αναλυτικοί Πίνακες με το σύνολο των Κριτηρίων – Υποκριτηρίων και των Ερωτήσεων με τις βαθμολογίες που έδωσε το προσωπικό.

Συνολική Βαθμολογία Κριτηρίων και Υποκριτηρίων

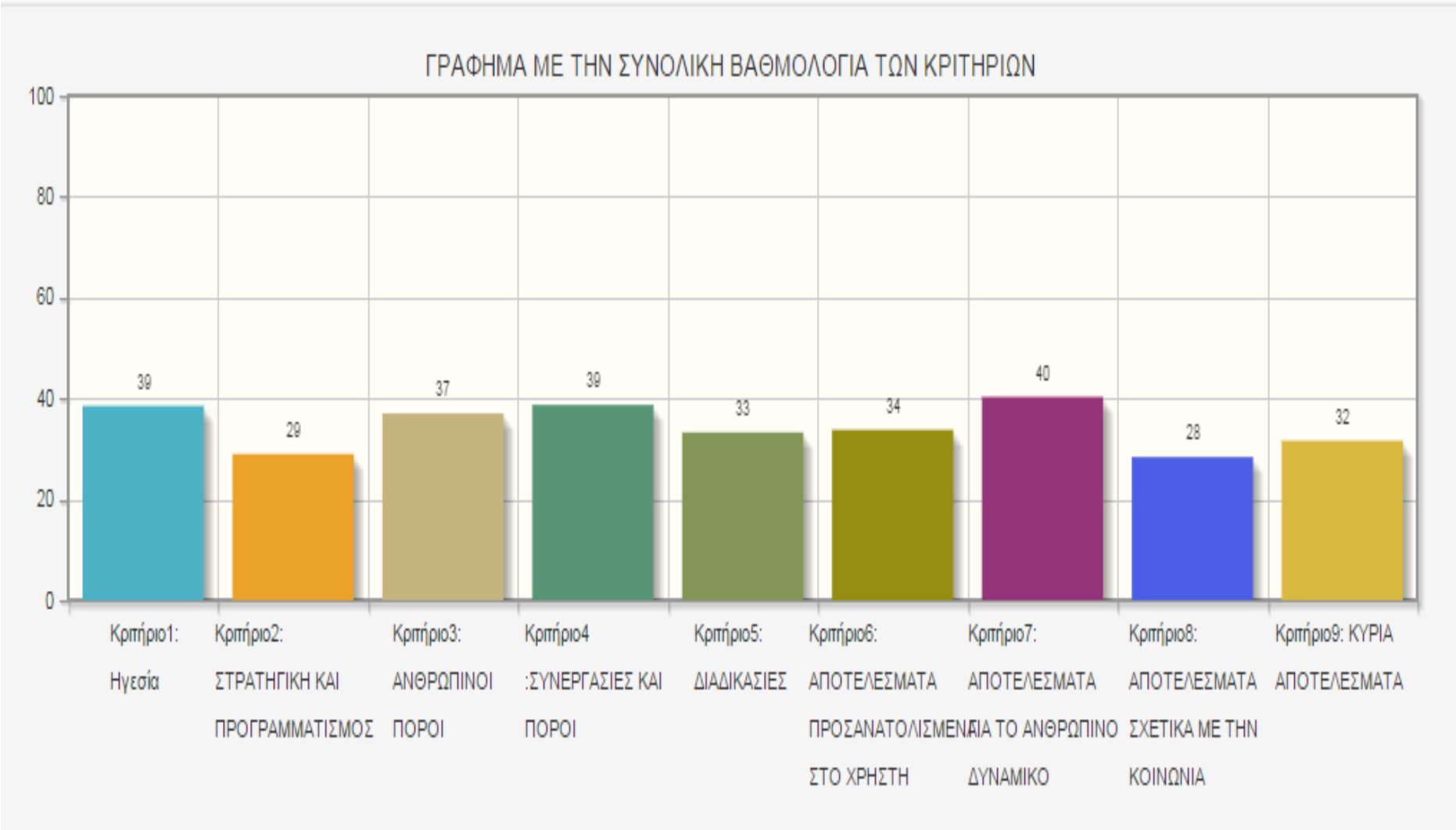
Η βαθμολόγηση των Κριτηρίων του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης που έγινε μέσω της εφαρμογής που αναπτύχθηκε από την Ανάδοχο Εταιρεία παρουσιάζεται αναλυτικά στο Παράρτημα που βρίσκεται στο δεύτερο μέρος της παρούσας Έκθεσης.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του Παραρτήματος και τη μελέτη της Συνολικής Βαθμολογίας των Κριτηρίων γίνεται φανερό πώς την υψηλότερη βαθμολογία (40) έχει συγκεντρώσει το Κριτήριο 7, που αφορά στα «Αποτελέσματα για το Ανθρώπινο Δυναμικό». Ακολουθούν το Κριτήριο 1 - «Ηγεσία» και το 4 - «Συνεργασίες και Πόροι» με βαθμολογία 39. Υψηλή είναι και η βαθμολογία 37 του Κριτηρίου 3, που αφορά στους «Ανθρώπινους Πόρους» της Βιβλιοθήκης.

Οι χαμηλότερες συνολικές βαθμολογίες εντοπίζονται στο Κριτήριο 8, που αναφέρεται στα «Αποτελέσματα σχετικά με την κοινωνία» με βαθμολογία 28, και το Κριτήριο 2, που αξιολογεί τη «Στρατηγική και τον Προγραμματισμό» της Βιβλιοθήκης με βαθμολογία 29.

Οι συνολικές βαθμολογίες των υπόλοιπων Κριτηρίων κινούνται μεταξύ του 32 και του 34 φανερώνοντας μια αρμονική κατανομή στις απαντήσεις των υπαλλήλων της υπηρεσίας.

Τα παραπάνω στοιχεία αποτυπώνονται στο Γράφημα με τη Συνολική Βαθμολογία των Κριτηρίων που ακολουθεί :

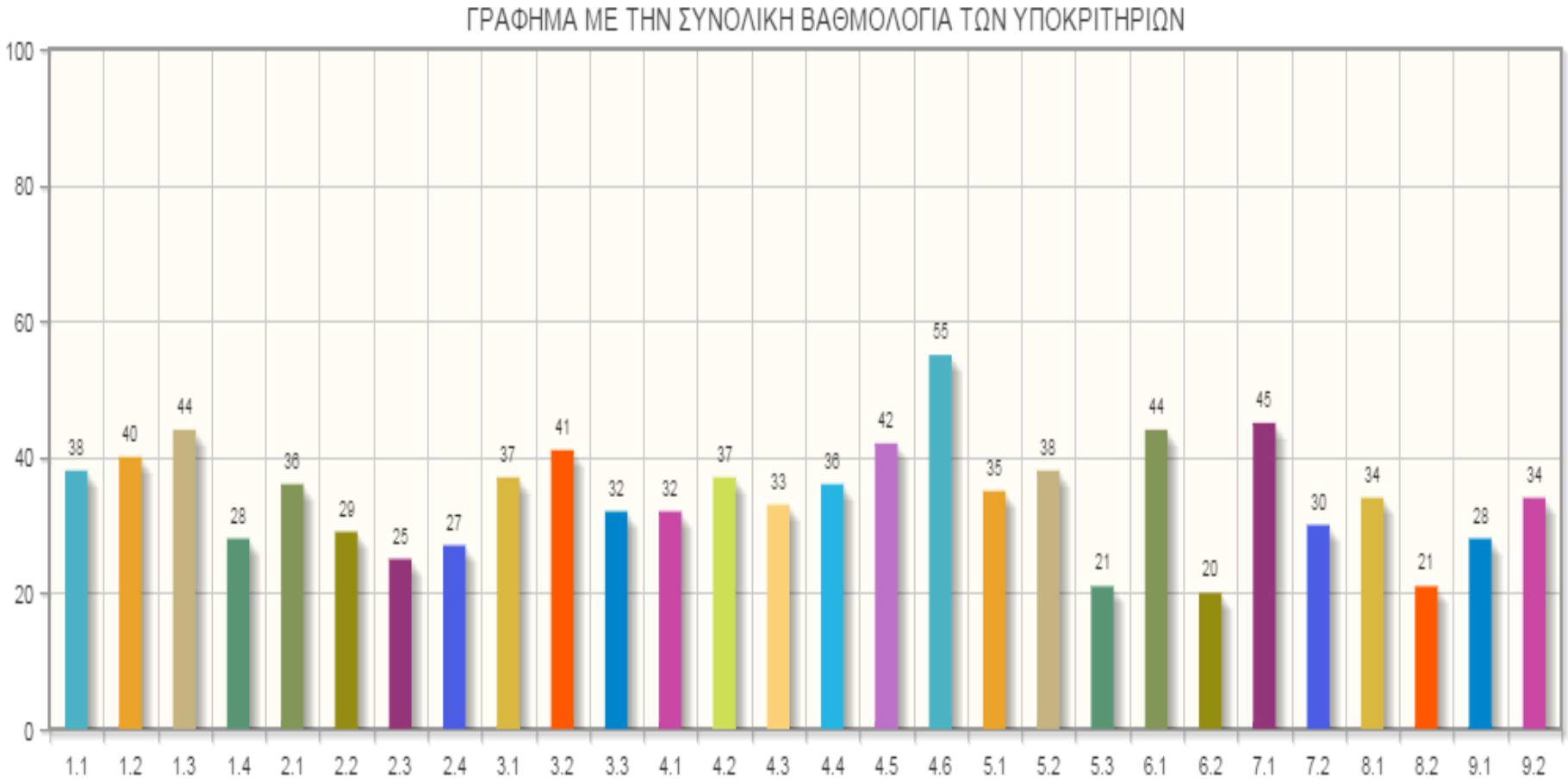

ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ
100
80
60
40
20
0
39
29
37
39
33
34
40
28
32
Κριτήριο1: Ηγεσία
Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ
Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ
Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ
Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ
Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ
Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Αναφορικά με τη Συνολική Βαθμολογία των Υποκριτηρίων γίνεται φανερό πώς την υψηλότερη βαθμολογία έχει συγκεντρώσει το Υποκριτήριο 4.6, που αφορά στο τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να διαχειρίζεται τους χώρους της, με συνολική βαθμολογία 55. Ακολουθεί το Υποκριτήριο 7.1 με τίτλο «Αποτελέσματα των μετρήσεων της ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού και της Υποκίνησής του» με βαθμολογία 45. Αρκετά υψηλή είναι και η βαθμολογία 44 του Υποκριτηρίου 1.3, που σχετίζεται το «τι κάνει η Ηγεσία για Υποκινήσει και υποστηρίξει τους υπαλλήλους της Βιβλιοθήκης και να δράσει ως πρότυπο ρόλου», και του Υποκριτηρίου 6.1 για τα «Αποτελέσματα των μετρήσεων της ικανοποίησης των χρηστών». Υψηλές είναι και οι βαθμολογίες των Υποκριτηρίων 4.5 (42), 3.2 (41) και 1.2 (40).

Η χαμηλότερη συνολική βαθμολογία εντοπίζεται στο Υποκριτήριο 6.2, που αναφέρεται στους «Δείκτες που αφορούν μετρήσεις για τους χρήστες» με βαθμολογία 20. Ακολουθούν το Υποκριτήριο 5.3, που αξιολογεί το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να «Αναπτύσσει καινοτόμες διαδικασίες με τη συμμετοχή των χρηστών» και το Υποκριτήριο 8.2, που αφορά στα αποτελέσματα που έχει επιτύχει η Βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της κοινωνίας σχετικά με «Δείκτες κοινωνικής απόδοσης που έχει καθιερώσει» με βαθμολογία 21.

Οι συνολικές βαθμολογίες των υπόλοιπων Υποκριτηρίων κινούνται μεταξύ του 25 και του 38 φανερώνοντας μια αρμονική κατανομή στις απαντήσεις των υπαλλήλων της υπηρεσίας.

Τα παραπάνω στοιχεία αποτυπώνονται στο Γράφημα με τη Συνολική Βαθμολογία των Υποκριτηρίων που ακολουθεί :


ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΩΝ
100
80
60
40
20
0
38
40
44
28
36
29
25
27
37
41
32
32
37
33
36
42
55
35
38
21
44
20
45
30
34
21
28
34
1.1
1.2
1.3
1.4
2.1
2.2
2.3
2.4
3.1
3.2
3.3
4.1
4.2
4.3
4.4
4.5
4.6
5.1
5.2
5.3
6.1
6.2
7.1
7.2
8.1
8.2
9.1
9.2

Κατανομή των απαντήσεων ανά Κριτήριο

Χρήσιμη είναι η εξέταση των απαντήσεων των υπαλλήλων ανά Κριτήριο, καθώς παρέχει μια σαφέστερη εικόνα για τον τρόπο με τον οποίο αξιολογούν τη Βιβλιοθήκη.

Αναφορικά με την κατανομή των απαντήσεων στο Κριτήριο 1, οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 20 (84 φορές), ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 60 (78 φορές) και η βαθμολογία 40 (73 φορές).

Και στο Κριτήριο 2 οι υπάλληλοι επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 20 (64 φορές) κι ακολούθησαν οι βαθμολογίες 40 και 0 από 39 και 37 φορές αντίστοιχα.

Στο Κριτήριο 3 54 φορές επιλέχθηκε η βαθμολογία 40, 50 φορές η 20 και 48 η 60.

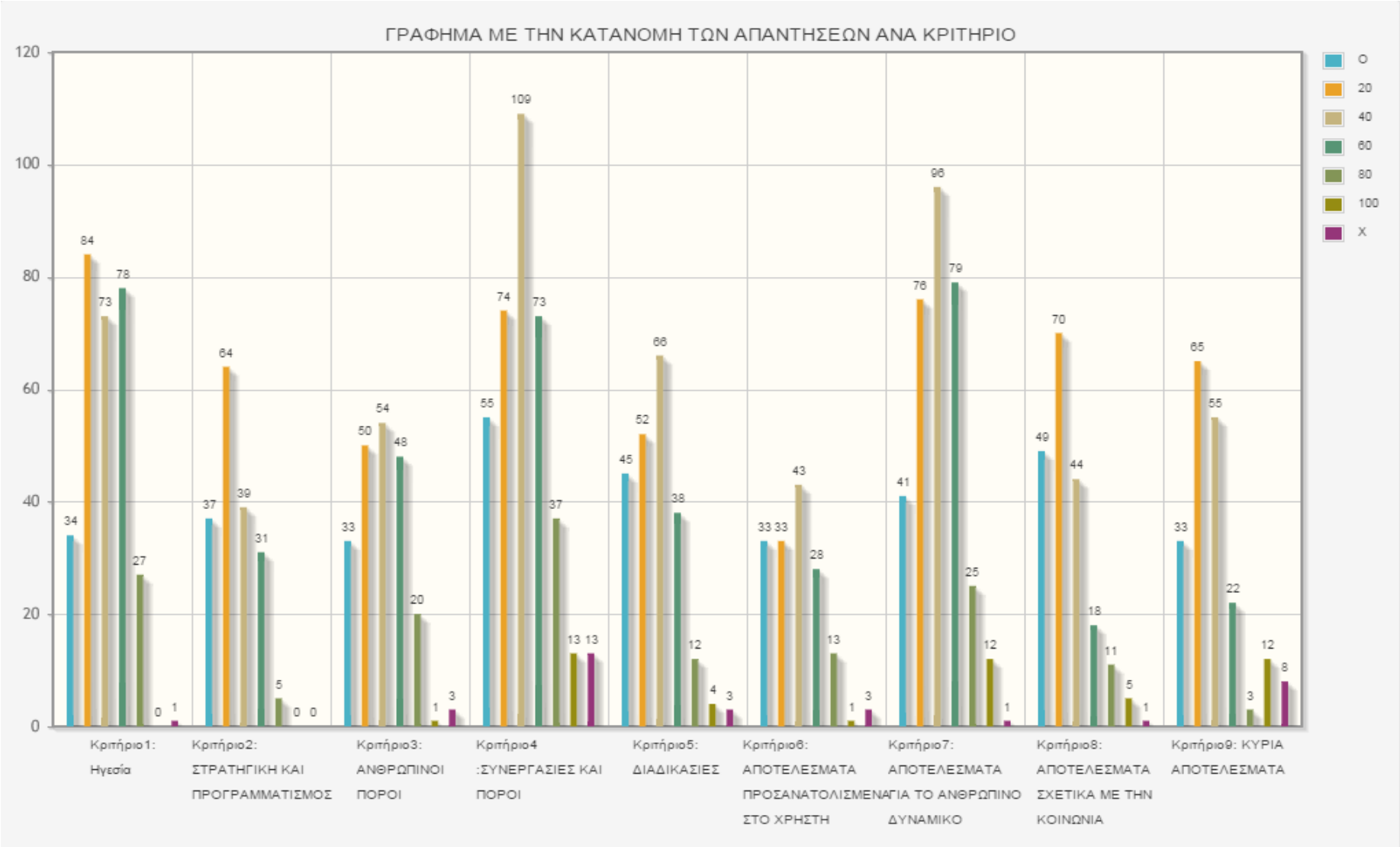
109 φορές βαθμολόγησαν με 40 οι υπάλληλοι στο Κριτήριο 4, 74 φορές με 20 και 73 με 60.

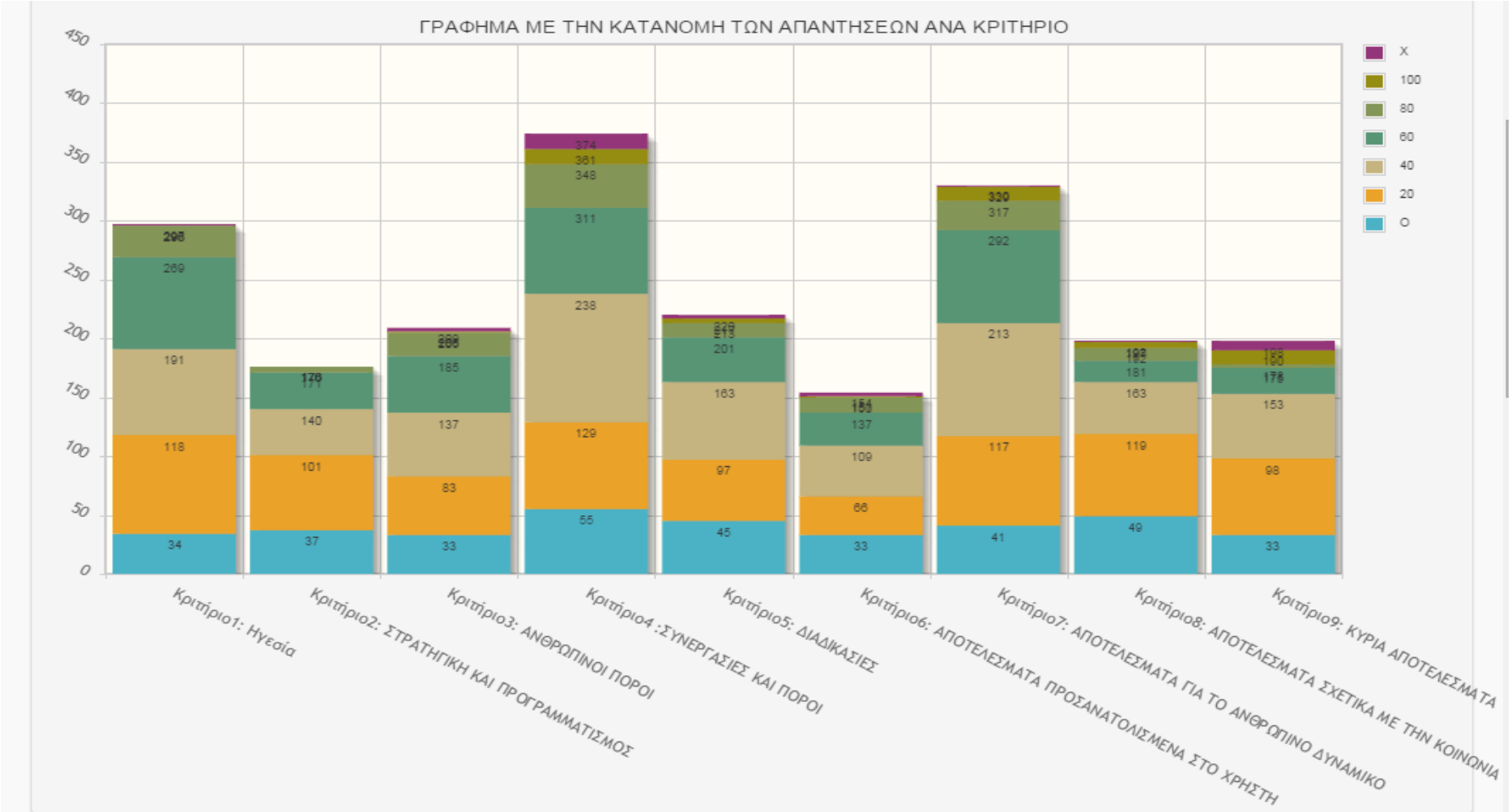
Η βαθμολογία 40 ξεχωρίζει και στα επόμενα δύο Κριτήρια, το 5 και το 6, καθώς επιλέχθηκε 66 και 43 φορές αντίστοιχα.

Στο Κριτήριο 7 το 40 επέλεξαν οι υπάλληλοι 96 φορές, το 60 διάλεξαν 79 φορές και τη βαθμολογία 20 άλλες 76.

Στα τελευταία δύο Κριτήρια ξεχώρισε η βαθμολογία 20 (70 και 65 φορές αντίστοιχα).

Τα παραπάνω στοιχεία αποτυπώνονται στα Γραφήματα με την Κατανομή των απαντήσεων ανά Κριτήριο που ακολουθούν :


ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΡΙΤΗΡΙΟ
120
100
80
60
40
20
0
0
20
40
60
80
100
X
34 84 73 78 27 0 1
37 64 39 31 5 0 0
33 50 54 48 20 1 3
55 74 109 73 37 13 13
45 52 66 38 12 4 3
33 33 43 28 13 1 3
41 76 96 79 25 12 1
49 70 44 18 11 5 1
33 65 55 22 3 12 8
Κριτήριο1: Ηγεσία
Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ
Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ
Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ
Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ
Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ
Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ


ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΡΙΤΗΡΙΟ
X
100
80
60
40
20
0
Κριτήριο1: Ηγεσία
Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ
Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ
Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ
Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ
Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ
Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Δυνατά Σημεία

Τα δυνατά σημεία αφορούν σε εκείνους του τομείς, τους οποίους το προσωπικό της Βιβλιοθήκης αξιολογεί ως καλύτερους. Εστιάζοντας στις 10 ερωτήσεις που έλαβαν την υψηλότερη βαθμολογία διαπιστώνεται ότι 3 από αυτές ανήκουν στο Κριτήριο 7, άλλες 3 στο Κριτήριο 4, ενώ 1 ερώτηση προέρχεται από τα Κριτήρια 1,3, 5 και 6.

Την υψηλότερη βαθμολογία συγκέντρωσε η ερώτηση Q430 που αφορά στο «βαθμό που η τοποθεσία που βρίσκεται το κτίριο στο οποίο στεγάζεται η Βιβλιοθήκη διευκολύνει την πρόσβαση των υπαλλήλων της αλλά και όσων έρχονται σε επαφή με αυτή» κι έλαβε 73 βαθμούς. Ακολουθούν 3 ερωτήσεις με βαθμολογία 62. Η Q605 εξετάζει την «ευκολία πρόσβασης στους χώρους στέγασης της Βιβλιοθήκης (με τα Μ.Μ.Μ., χώροι στάθμευσης, χώροι αναμονής χρηστών, ειδικές προβλέψεις Α.Μ.Ε.Α.)», η Q711 την «ικανοποίηση από το χώρο στέγασης της Βιβλιοθήκης και το περιβάλλον εργασίας σε αυτή» και η Q713 το βαθμό κάλυψης «των προσωπικών και οικογενειακών αναγκών των υπαλλήλων από το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης».

Τρεις ερωτήσεις συγκέντρωσαν βαθμολογία 60. Η Q431 αξιολογεί το «βαθμό ικανοποίησης από το περιβάλλον εργασίας και το πόσο συμβάλλει στην καλύτερη λειτουργία της Βιβλιοθήκης αξιοποιώντας ανάλογα τους διατιθέμενους χώρους και τον υπάρχοντα εξοπλισμό». Η Q433 αναφέρεται στο «βαθμό ικανοποίησης από την κτιριακή υποδομή όσον αφορά στην κάλυψη των αναγκών πρόσβασης των υπαλλήλων και των εξυπηρετούμενων από τη Βιβλιοθήκη (προβλέψεις ΑΜΕΑ, χώροι στάθμευσης, εσωτερικοί χώροι για ειδικές δραστηριότητες όπως καπνιστήριο, κτλ)», ενώ η Q714 εξετάζει «σε ποιο βαθμό η πέραν του κανονικού ωραρίου εργασία σε ειδικές περιστάσεις γίνεται όχι καταναγκαστικά, αλλά με την συναίνεση και προθυμία των υπαλλήλων».

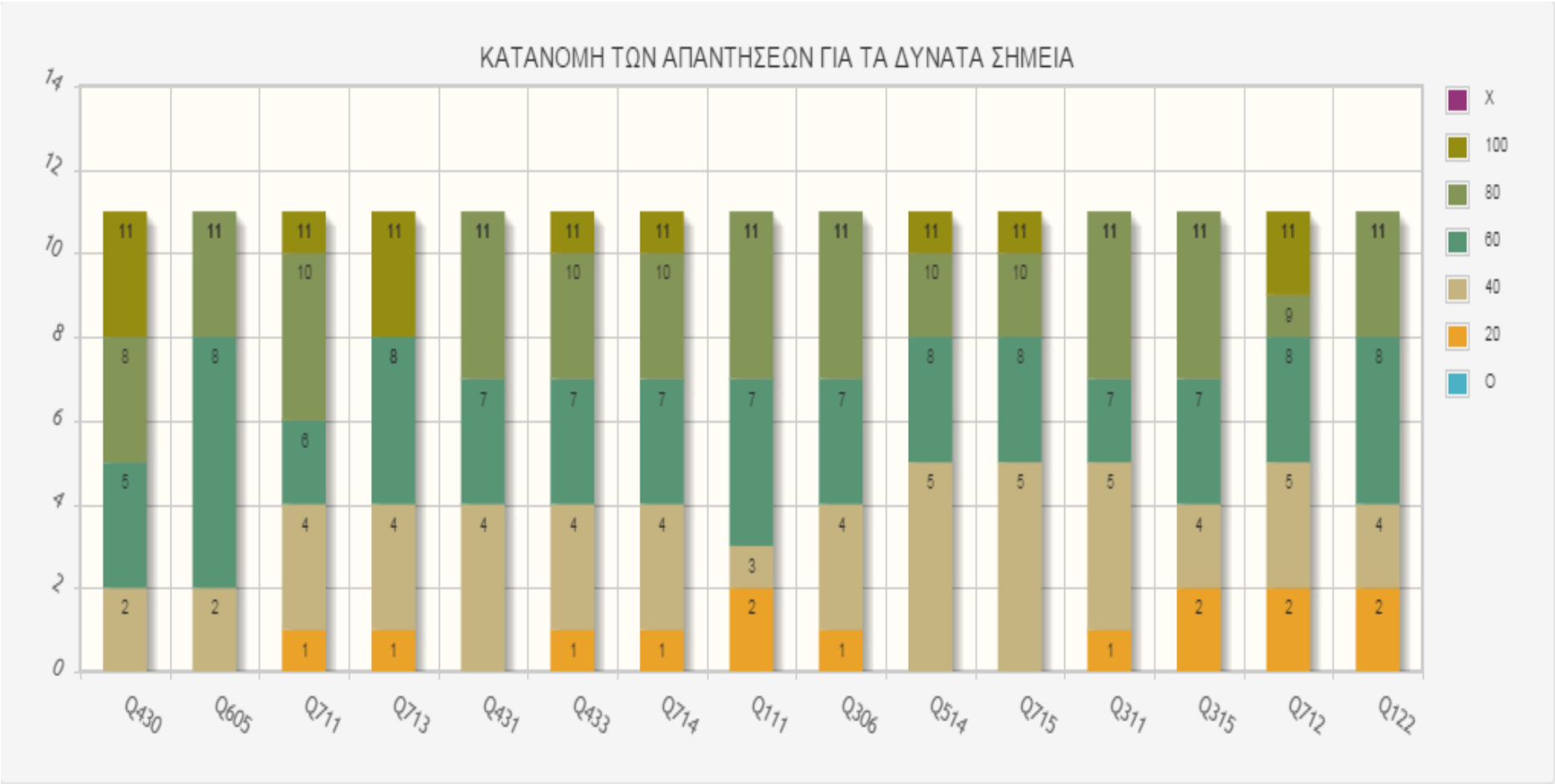
Τέλος, την πρώτη δεκάδα των ερωτήσεων με την πιο υψηλή βαθμολογία συμπληρώνουν τρεις ερωτήσεις με βαθμολογία 58. Η Q111 αξιολογεί «σε ποιο βαθμό η δραστηριότητα της Βιβλιοθήκης είναι

προσανατολισμένη στο να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις ανάγκες όσων εξυπηρετούνται από αυτήν». Η Q306 αναφέρεται στο «βαθμό ικανοποίησης από τις συνθήκες εργασίας στην υπηρεσία», ενώ η Q714 εξετάζει «σε ποιο βαθμό είναι εύκολα προσβάσιμες στο κοινό οι παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. διάθεση μέσω του διαδικτύου, διευρυμένο ωράριο κτλ)».

Τα παραπάνω αποτυπώνονται στον Πίνακα και το Γράφημα που ακολουθούν :

Δυνατά Σημεία

	Ερώτηση	Υποκριτήριο	Βαθμός
Q430	Σε ποιο βαθμό η τοποθεσία που βρίσκεται το κτίριο στο οποίο στεγάζεται η Βιβλιοθήκη διευκολύνει την πρόσβαση των υπαλλήλων της αλλά και όσων έρχονται σε επαφή με αυτή;	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.6	73
Q605	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε εύκολη την πρόσβαση στους χώρους στέγασης της Βιβλιοθήκης (με τα Μ.Μ.Μ., χώροι στάθμευσης, χώροι αναμονής χρηστών, ειδικές προβλέψεις Α.Μ.Ε.Α.);	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ -Υποκριτήριο 6.1	62
Q711	Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιητικός ο χώρος στέγασης της Βιβλιοθήκης και το περιβάλλον εργασίας σε αυτήν;	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	62
Q713	Σε ποιο βαθμό το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης διευκολύνει την ικανοποίηση των προσωπικών και οικογενειακών αναγκών των υπαλλήλων;	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	62
Q431	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται ένα περιβάλλον εργασίας που είναι ασφαλές, αποδοτικό και βοηθά στην καλύτερη λειτουργία της Βιβλιοθήκης αξιοποιώντας ανάλογα τους διατιθέμενους χώρους και τον υπάρχοντα εξοπλισμό;	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.6	60
Q433	Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιητική η κτιριακή υποδομή όσον αφορά στην κάλυψη των αναγκών πρόσβασης των υπαλλήλων και των εξυπηρετούμενων από τη Βιβλιοθήκη (προβλέψεις ΑΜΕΑ, χώροι στάθμευσης, εσωτερικοί χώροι για ειδικές δραστηριότητες όπως καπνιστήριο, κτλ);	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.6	60
Q714	Σε ποιο βαθμό η πέραν του κανονικού ωραρίου εργασία σε ειδικές περιστάσεις γίνεται όχι καταναγκαστικά, αλλά με την συναίνεση και προθυμία των υπαλλήλων;	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	60
Q111	Σε ποιο βαθμό η δραστηριότητα της Βιβλιοθήκης είναι προσανατολισμένη στο να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις ανάγκες όσων εξυπηρετούνται από αυτήν ;	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.2	58
Q306	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζονται ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας στην υπηρεσία	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.1	58
Q514	Σε ποιο βαθμό είναι εύκολα προσβάσιμες στο κοινό οι παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. διάθεση μέσω του διαδικτύου, διευρυμένο ωράριο κτλ);	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.2	58


ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ
0
2
4
6
8
10
12
14
Q430
Q605
Q711
Q713
Q431
Q433
Q714
Q111
Q306
Q514
Q715
Q311
Q315
Q712
Q122
X
100
80
60
40
20
0

Σημεία Βελτίωσης

Τα σημεία βελτίωσης αφορούν σε εκείνους του τομείς, τους οποίους το προσωπικό της Βιβλιοθήκης θεωρεί ότι απαιτούν μεγαλύτερη βελτίωση. Εστιάζοντας στις 10 ερωτήσεις που έλαβαν τη χαμηλότερη βαθμολογία διαπιστώνεται ότι από 2 ανήκουν στα Κριτήρια 4, 5 και 6, ενώ από 1 ερώτηση στα Κριτήρια 3, 7, 8 και 9.

Τη χαμηλότερη βαθμολογία συγκέντρωσε η ερώτηση Q814 που αφορά στο «βαθμό ικανοποίησης από την συμβολή της Βιβλιοθήκης στο σχεδιασμό, τη χρηματοδότηση και την υλοποίηση διεθνών αναπτυξιακών πρωτοβουλιών» κι έλαβε 5 βαθμούς. Ακολουθεί η ερώτηση Q419 που σχετίζεται με το «σε ποιο βαθμό γίνονται συγκριτικές αναλύσεις με άλλες Βιβλιοθήκες σε θέματα οικονομικής διαχείρισης» κι έλαβε βαθμολογία 11 και η Q905 που εξετάζει την «ικανοποίηση από τη συμμετοχή της Βιβλιοθήκης, καθώς και την ανάπτυξη και πιστοποίηση των Πολιτικών και Προτύπων Ποιότητας».

Τέσσερις ερωτήσεις συγκέντρωσαν βαθμολογία 15. Η Q404 αξιολογεί το «εάν δημιουργούνται οι κατάλληλες συνθήκες για την ανταλλαγή υπαλλήλων της Βιβλιοθήκης με υπαλλήλους άλλων Βιβλιοθηκών ή υπηρεσιών που αποτελούν τους βασικούς συνεργάτες της και, αν ναι, κατά πόσο αυτή η διαδικασία κρίνεται αποτελεσματική». Η Q510 αναφέρεται στο «βαθμό συμμετοχής των πολιτών στο σχεδιασμό και τη βελτίωση της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών». Η Q612 εξετάζει «σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για την αποτελεσματικότητα της χρήσης νέων και καινοτόμων μεθόδων, στη διαδικασία διεκπεραίωσης υποθέσεων χρηστών». Η Q724 αξιολογεί «σε ποιο βαθμό η απόδοση του προσωπικού μετριέται με τη χρήση δεικτών»

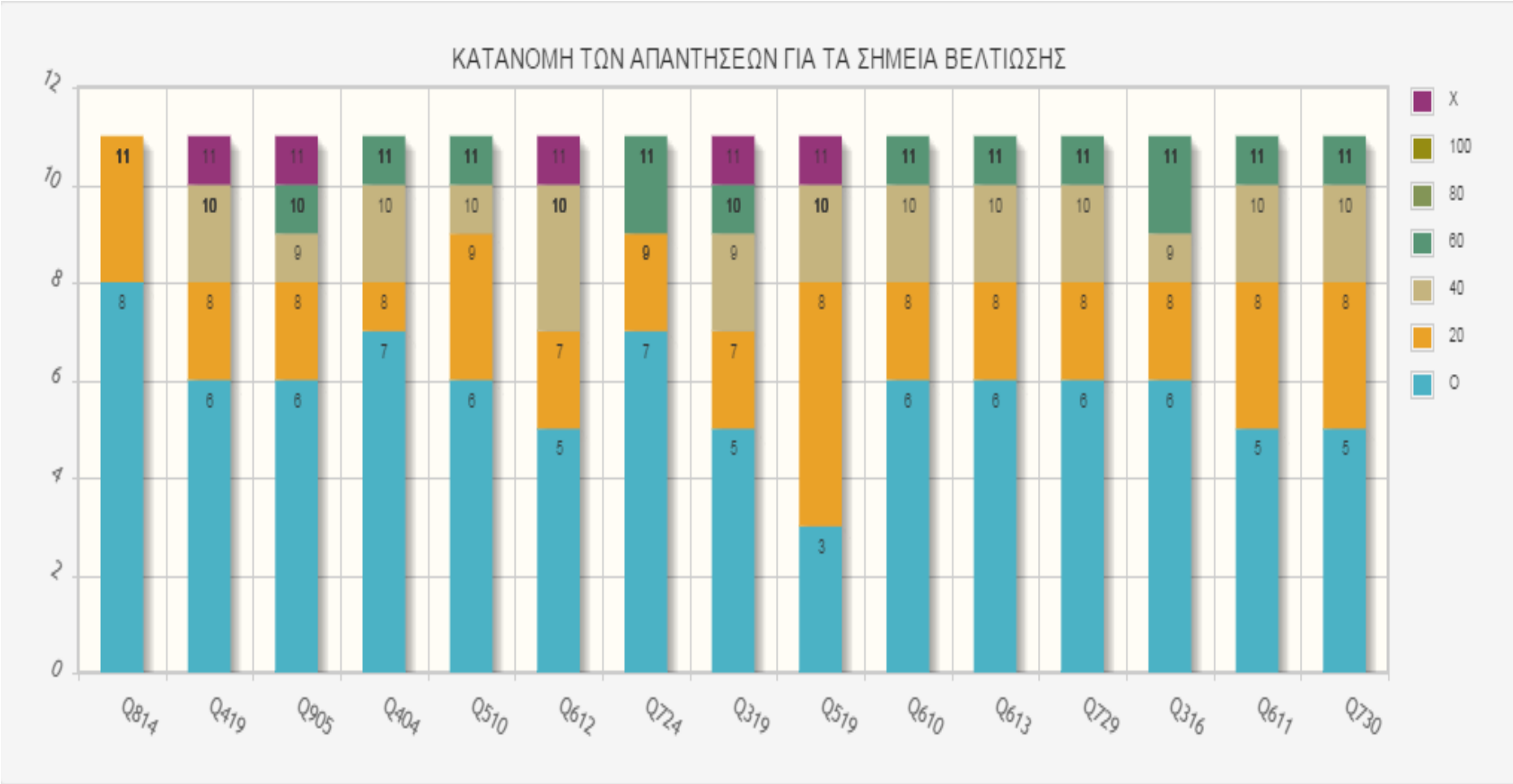
Τέλος, την πρώτη δεκάδα των ερωτήσεων με την πιο χαμηλή βαθμολογία συμπληρώνουν τρεις ερωτήσεις με βαθμολογία 16. Η Q319 αξιολογεί «αν διεξάγονται έρευνες ικανοποίησης του προσωπικού της Βιβλιοθήκης, σε ποιο βαθμό είναι αυτό ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας του». Η 519 αναφέρεται στο «βαθμό επάρκειας των πόρων που

διατίθενται για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή καινοτόμων διαδικασιών», ενώ η Q714 εξετάζει «το βαθμό ικανοποίησης από το επίπεδο της Βιβλιοθήκης σε θέματα που αφορούν στη συμμετοχή των εμπλεκομένων στη λειτουργία της (χρήστες, άλλες Υπηρεσίες, επιχειρήσεις κτλ) στη διαδικασία σχεδιασμού και της παροχής υπηρεσιών καθώς και σχετικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων».

Τα παραπάνω αποτυπώνονται στον Πίνακα και το Γράφημα που ακολουθούν :

Σημεία Βελτίωσης

	Ερώτηση	Υποκριτήριο	Βαθμός
Q814	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητική την συμβολή της Βιβλιοθήκης στο σχεδιασμό, τη χρηματοδότηση και την υλοποίηση διεθνών αναπτυξιακών πρωτοβουλιών;	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.2	5
Q419	Σε ποιο βαθμό γίνονται συγκριτικές αναλύσεις με άλλες Βιβλιοθήκες σε θέματα οικονομικής διαχείρισης;	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	11
Q905	Σε ποιο βαθμό κρίνετε θετική τη συμμετοχή της Βιβλιοθήκης, καθώς και την ανάπτυξη και πιστοποίηση των Πολιτικών και Προτύπων Ποιότητας;	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.1	13
Q404	Δημιουργούνται οι κατάλληλες συνθήκες για την ανταλλαγή υπαλλήλων της Βιβλιοθήκης με υπαλλήλους άλλων Βιβλιοθηκών ή υπηρεσιών που αποτελούν τους βασικούς συνεργάτες της και, αν ναι, κατά πόσο αυτή η διαδικασία κρίνεται αποτελεσματική;	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.1	15
Q510	Σε ποιο βαθμό συμμετέχουν οι πολίτες στο σχεδιασμό και τη βελτίωση της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών;	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.2	15
Q612	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για την αποτελεσματικότητα της χρήσης νέων και καινοτόμων μεθόδων, στη διαδικασία διεκπεραίωσης υποθέσεων χρηστών;	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ -Υποκριτήριο 6.2	15
Q724	Σε ποιο βαθμό η απόδοση του προσωπικού μετριέται με τη χρήση δεικτών;	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	15
Q319	Αν διεξάγονται έρευνες ικανοποίησης του προσωπικού της Βιβλιοθήκης, σε ποιο βαθμό είναι αυτό ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας του;	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.3	16
Q519	Σε ποιο βαθμό είναι επαρκείς οι πόροι που διατίθενται για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή καινοτόμων διαδικασιών;	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.3	16
Q610	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητικό το επίπεδο της Βιβλιοθήκης σε θέματα που αφορούν στη συμμετοχή των εμπλεκομένων στη λειτουργία της (χρήστες, άλλες Υπηρεσίες, επιχειρήσεις κτλ) στη διαδικασία σχεδιασμού και της παροχής υπηρεσιών καθώς και σχετικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων;	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ -Υποκριτήριο 6.2	16


ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ
X
100
80
60
40
20
0
Q814
Q419
Q905
Q404
Q510
Q612
Q724
Q319
Q519
Q610
Q613
Q729
Q316
Q611
Q730

Κριτήρια και Υποκριτήρια Αναλυτικά

Εξετάζοντας αναλυτικά τα επιμέρους Κριτήρια και Υποκριτήρια μπορούμε να κάνουμε λεπτομερέστερες παρατηρήσεις για το κάθε ένα.

Κριτήριο 1 - Ηγεσία

Το Κριτήριο 1, το οποίο αφορά στην Ηγεσία, αποτελείται από 4 Υποκριτήρια.

Στο Υποκριτήριο 1.1 οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης καλούνται να μελετήσουν τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να δώσει μια σαφή κατεύθυνση στη Βιβλιοθήκη αναπτύσσοντας την αποστολή, το όραμα και τις αξίες της. Το μεγαλύτερο ποσοστό (33,33%) έλαβε η βαθμολογία 40, ενώ ακολούθησε το 20 με 31,82%. Οι βαθμολογίες 60 και 80 πήραν 18,18% και 9,09% αντίστοιχα. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 38.

Υποκριτήριο 1.1

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	5	7,58%
20	21	31,82%
40	22	33,33%
60	12	18,18%
80	6	9,09%
100	0	0,00%
X	0	0,00%
	66	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 1.2 οι υπάλληλοι καλούνται να αξιολογήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να αναπτύξει και εφαρμόσει ένα σύστημα διοίκησης της Βιβλιοθήκης που αποσκοπεί στην απόδοση και την αλλαγή. Ποσοστό 27,27% έλαβε η βαθμολογία 60, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 20 με 25% και το 40 με 22,73%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 40.

Υποκριτήριο 1.2

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	11	12,50%
20	22	25,00%
40	20	22,73%
60	24	27,27%
80	10	11,36%
100	0	0,00%
X	1	1,14%
	88	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 1.3 οι υπάλληλοι καλούνται να εκτιμήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να Υποκινήσει και υποστηρίξει τους υπαλλήλους της Βιβλιοθήκης και να δράσει ως πρότυπο ρόλου. Κι εδώ οι υπάλληλοι επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 60 (35,23%) κι έπειτα το 40 (26,14%) και τη βαθμολογία 20 (22,73%). Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 44.

Υποκριτήριο 1.3

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	5	5,68%
20	20	22,73%
40	23	26,14%
60	31	35,23%
80	9	10,23%
100	0	0,00%
X	0	0,00%
	88	**100,00%**

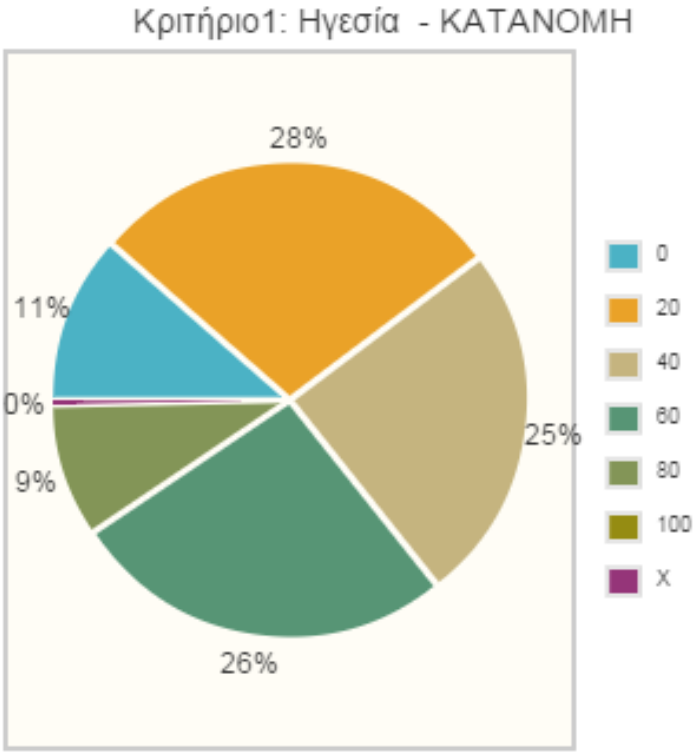
Στο Υποκριτήριο 1.4 οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης εξετάζουν τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης, για να διαχειρίζεται τις σχέσεις με τις επιβλέπουσες αρχές και τους άλλους εμπλεκόμενους, ώστε να εξασφαλιστούν οι κοινές ευθύνες. Οι βαθμολογίες 20 (38,18%), 0 (23,64%), 60 (20%) και 40 (14,55%) ξεχώρισαν σε αυτό το Υποκριτήριο. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 28.

Υποκριτήριο 1.4

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	13	23,64%
20	21	38,18%
40	8	14,55%
60	11	20,00%
80	2	3,64%
100	0	0,00%
X	0	0,00%
	55	**100,00%**

Αναφορικά με τη συνολική κατανομή των απαντήσεων του Κριτηρίου 1, ποσοστό 28% έλαβε η βαθμολογία 20, 26% το 60, 25% το 40, 11% το 0 και 9% το 80.

Η κατανομή των βαθμολογιών για το Κριτήριο 1 αποτυπώνεται στην πίτα που ακολουθεί :



Κριτήριο 2 - Στρατηγική και προγραμματισμός

Το Κριτήριο 2, το οποίο αφορά στη Στρατηγική και τον προγραμματισμό, αποτελείται από 4 Υποκριτήρια.

Στο Υποκριτήριο 2.1 οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης καλούνται να μελετήσουν τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να συλλέξει πληροφορίες που σχετίζονται με τις παρούσες και μελλοντικές ανάγκες των εμπλεκόμενων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (33,33%) έλαβε η βαθμολογία 20, ενώ ακολούθησε το 40 με 21,21% και το 60 με 18,18%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 36.

Υποκριτήριο 2.1

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	5	15,15%
20	11	33,33%
40	7	21,21%
60	6	18,18%
80	4	12,12%
100	0	0,00%
X	0	0,00%
	33	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 2.2 οι υπάλληλοι καλούνται να αξιολογήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να αναπτύξει, αναθεωρήσει και καταστήσει επίκαιρη τη στρατηγική και τον προγραμματισμό λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των συμμετεχόντων στη διαδικασία και τους διαθέσιμους πόρους. Ποσοστό 36,36% πήρε η βαθμολογία 20, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 40 με 30,91% και τα 0 και 60 με 16,36%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 29.

Υποκριτήριο 2.2

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	9	16,36%
20	20	36,36%
40	17	30,91%
60	9	16,36%
80	0	0,00%
100	0	0,00%
X	0	0,00%
	55	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 2.3 οι υπάλληλοι καλούνται να εκτιμήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να εφαρμόσει τη στρατηγική και τον προγραμματισμό σε όλη τη Βιβλιοθήκη. Οι υπάλληλοι επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 20 (51,52%) κι έπειτα τα 0 και 40 (από 18,18%). Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 25.

Υποκριτήριο 2.3

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	6	18,18%
20	17	51,52%
40	6	18,18%
60	4	12,12%
80	0	0,00%
100	0	0,00%
X	0	0,00%
	33	**100,00%**

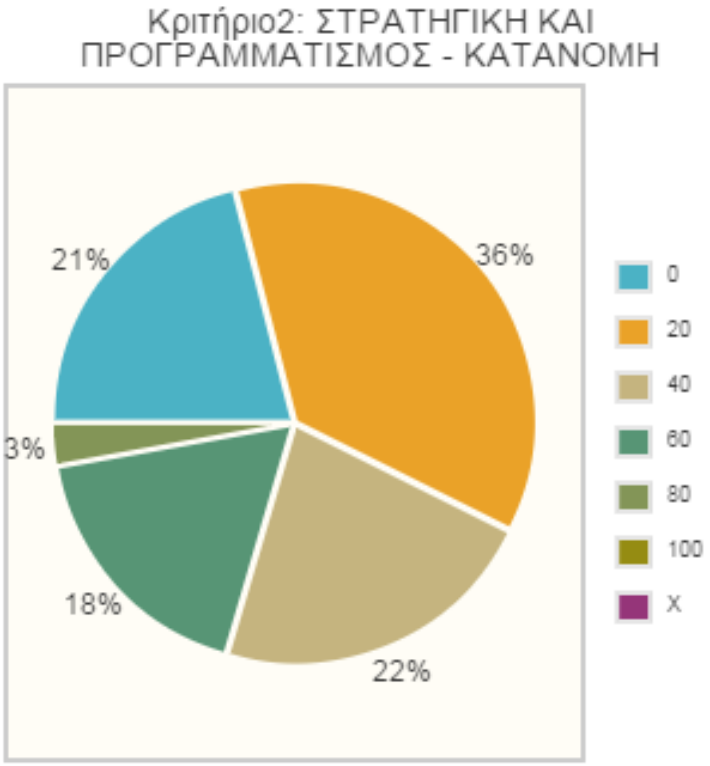
Στο Υποκριτήριο 2.4 οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης εξετάζουν τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να σχεδιάσει, εφαρμόσει και καταστήσει επίκαιρο το πρόγραμμα για τον εκσυγχρονισμό και την καινοτομία. Οι βαθμολογίες 0 (30,91%), 20 (29,09%) και 60 (21,82%) ξεχώρισαν σε αυτό το Υποκριτήριο. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 27.

Υποκριτήριο 2.4

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	17	30,91%
20	16	29,09%
40	9	16,36%
60	12	21,82%
80	1	1,82%
100	0	0,00%
X	0	0,00%
	55	**100,00%**

Αναφορικά με τη συνολική κατανομή των απαντήσεων του Κριτηρίου 2, 36% έδωσε το προσωπικό στη βαθμολογία 20, 22% στο 40, 21% στο 0, 18% στο 60 και 3% στο 80.

Η κατανομή των βαθμολογιών για το Κριτήριο 2 αποτυπώνεται στην πίτα που ακολουθεί :



Κριτήριο 3 - Ανθρώπινο Δυναμικό

Το Κριτήριο 3, το οποίο αφορά στο Ανθρώπινο Δυναμικό, αποτελείται από 3 Υποκριτήρια.

Στο Υποκριτήριο 3.1 το προσωπικό της Βιβλιοθήκης καλείται να μελετήσει τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να προγραμματίσει, διοικήσει και βελτιώσει το ανθρώπινο δυναμικό με διαφάνεια σε σχέση με τη στρατηγική και τον προγραμματισμό της. Τις περισσότερες φορές (ποσοστό 28%) επιλέχθηκε η βαθμολογία 40, ενώ ακολούθησε το 60 με 24% και το 20 με 22,67%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 37.

Υποκριτήριο 3.1

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	12	16,00%
20	17	22,67%
40	21	28,00%
60	18	24,00%
80	7	9,33%
100	0	0,00%
X	0	0,00%
	75	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 3.2 οι υπάλληλοι καλούνται να αξιολογήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να προσδιορίσει, αναπτύξει και χρησιμοποιήσει τις ικανότητες των υπαλλήλων εναρμονίζοντας άτομα και ομάδες με τους σκοπούς και τους στόχους της Βιβλιοθήκης. Σε ποσοστό 28,57% επιλέχθηκε η βαθμολογία 40, ενώ ακολούθησαν οι βαθμολογίες 60 και 20 (από 25,97%) και τα 0 και 80 (από 9,09%). Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 41.

Υποκριτήριο 3.2

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	7	9,09%
20	20	25,97%
40	22	28,57%
60	20	25,97%
80	7	9,09%
100	1	1,30%
X	0	0,00%
	77	**100,00%**

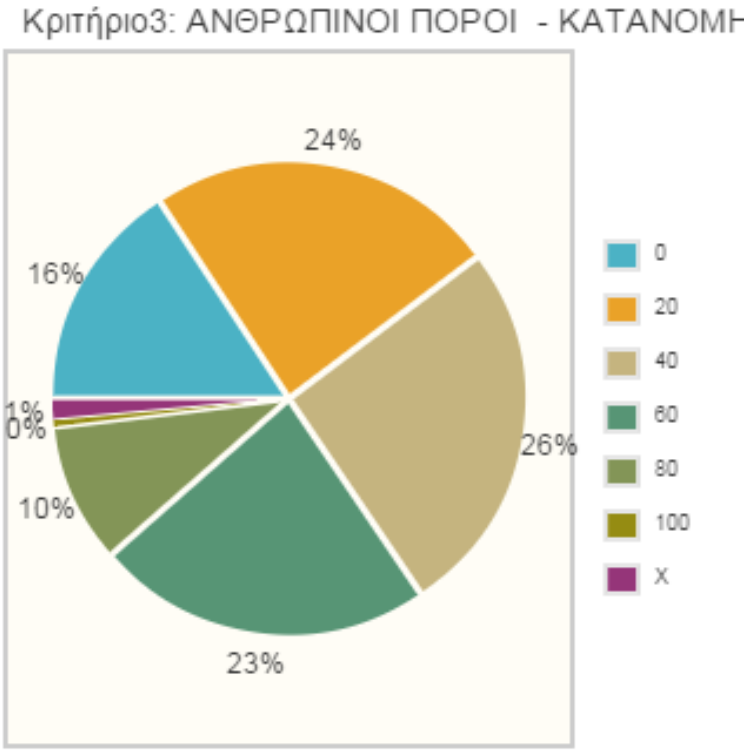
Στο Υποκριτήριο 3.3 οι υπάλληλοι καλούνται να εκτιμήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να ενεργοποιήσει το προσωπικό μέσω της ανάπτυξης του ανοικτού διαλόγου και της ενδυνάμωσής του. Εδώ οι υπάλληλοι επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 0 (25,45%) κι έπειτα τα 20 (23,64%), 40 (20%) και 60 (18,18%). Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 32.

Υποκριτήριο 3.3

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	14	25,45%
20	13	23,64%
40	11	20,00%
60	10	18,18%
80	6	10,91%
100	0	0,00%
X	1	1,82%
	55	**100,00%**

Αναφορικά με τη συνολική κατανομή των απαντήσεων του Κριτηρίου 3, 26% έδωσε το προσωπικό στη βαθμολογία 40, 24% στο 20, 23% στο 60, 16% στο 0 και 10% στο 80.

Η κατανομή των βαθμολογιών για το Κριτήριο 3 αποτυπώνεται στην πίτα που ακολουθεί :


Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - ΚΑΤΑΝΟΜΗ
24%
16%
1%
0%
10%
26%
23%
0
20
40
60
80
100
X

Κριτήριο 4 - Συνεργασίες και Πόροι

Το Κριτήριο 4, το οποίο αφορά στις Συνεργασίες και τους Πόρους της Βιβλιοθήκης, αποτελείται από 6 Υποκριτήρια.

Στο Υποκριτήριο 4.1 το προσωπικό της Βιβλιοθήκης καλείται να μελετήσει τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να αναπτύσσει και να υλοποιεί βασικές σχέσεις συνεργασίας με άλλους φορείς και ομάδες χρηστών. Το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το 0 (29,09%), ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 40 με 27,27%, το 60 με 21,82% και το 20 με 16,36%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 32.

Υποκριτήριο 4.1

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	16	29,09%
20	9	16,36%
40	15	27,27%
60	12	21,82%
80	3	5,45%
100	0	0,00%
X	0	0,00%
	55	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 4.2 οι υπάλληλοι καλούνται να αξιολογήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να αναπτύσσει και να εφαρμόζει συνεργασίες με τους χρήστες της Βιβλιοθήκης. Ποσοστό 34,09% έλαβε η βαθμολογία 20, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 40 με 27,27% και τα 60 και 0 με 15,91% και 11,36% αντίστοιχα. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 37.

Υποκριτήριο 4.2

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	5	11,36%
20	15	34,09%
40	12	27,27%
60	7	15,91%
80	3	6,82%
100	2	4,55%
X	0	0,00%
	44	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 4.3 οι υπάλληλοι καλούνται να εκτιμήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να διαχειρίζεται τα οικονομικά σε συνεργασία με το Ίδρυμα στο οποίο ανήκει. Εδώ οι υπάλληλοι επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 40 (23,64%) κι έπειτα τα 0 (19,09%), 20 και 60 (από 17,27%). Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 33.

Υποκριτήριο 4.3

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	21	19,09%
20	19	17,27%
40	26	23,64%
60	19	17,27%
80	9	8,18%
100	4	3,64%
X	12	10,91%
	110	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 4.4 οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης εξετάζουν τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να διαχειρίζεται την πληροφορία και τη γνώση. Οι βαθμολογίες 40 (34,85%), 20 (24,24%) και 60 (18,18%) ξεχώρισαν σε αυτό το Υποκριτήριο. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 36.

Υποκριτήριο 4.4

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	10	15,15%
20	16	24,24%
40	23	34,85%
60	12	18,18%
80	4	6,06%
100	1	1,52%
X	0	0,00%
	66	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 4.5 οι υπάλληλοι αξιολογούν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να διαχειρίζεται την τεχνολογία. Το υψηλότερο ποσοστό συγκέντρωσε η βαθμολογία 40 (30,30%) κι ακολούθησε το 20 (27,27%) και τα 60 και 80 (από 15,15%). Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 42.

Υποκριτήριο 4.5

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	2	6,06%
20	9	27,27%
40	10	30,30%
60	5	15,15%
80	5	15,15%
100	1	3,03%
X	1	3,03%
	33	**100,00%**

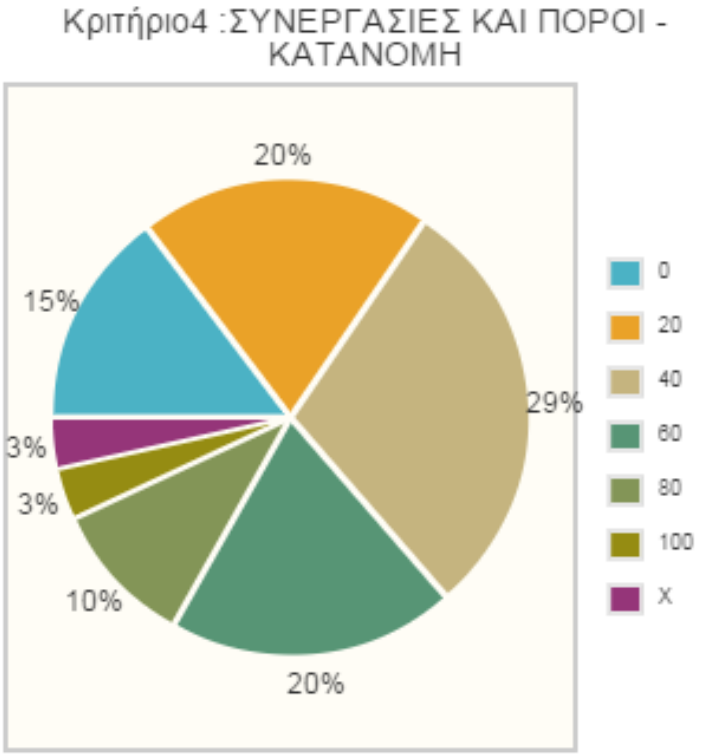
Στο Υποκριτήριο 4.6 οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης αποφαίνονται για τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να διαχειρίζεται τους χώρους της. Οι βαθμολογίες 40 (34,85%), 60 (27,27%) και 80 (19,70%) συγκέντρωσαν περισσότερο τις προτιμήσεις του προσωπικού σε αυτό το Υποκριτήριο. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 55.

Υποκριτήριο 4.6

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	1	1,52%
20	6	9,09%
40	23	34,85%
60	18	27,27%
80	13	19,70%
100	5	7,58%
X	0	0,00%
	66	**100,00%**

Αναφορικά με τη συνολική κατανομή των απαντήσεων του Κριτηρίου 4, ποσοστό 29% έλαβε η βαθμολογία 40, από 20% το 20 και το 60, 15% το 0, 10% το 80 και από 3% τα 100 και καμία απάντηση.

Η κατανομή των βαθμολογιών για το Κριτήριο 4 αποτυπώνεται στην πίτα που ακολουθεί :



Κριτήριο 5 - Διαδικασίες

Το Κριτήριο 5, το οποίο αφορά στις Συνεργασίες και τους Πόρους της Βιβλιοθήκης, αποτελείται από 3 Υποκριτήρια.

Στο Υποκριτήριο 5.1 το προσωπικό της Βιβλιοθήκης καλείται να μελετήσει τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να προσδιορίζει, σχεδιάζει, διαχειρίζεται και βελτιώνει τις διαδικασίες σε συνεχόμενη βάση. Το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε η βαθμολογία 40 (30,30%), ενώ ακολούθησε το 20 με 22,22%, το 60 με 21,21% και το 0 με 19,19%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 35.

Υποκριτήριο 5.1

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	19	19,19%
20	22	22,22%
40	30	30,30%
60	21	21,21%
80	4	4,04%
100	2	2,02%
X	1	1,01%
	99	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 5.2 οι υπάλληλοι καλούνται να αξιολογήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να αναπτύσσει και να παρέχει υπηρεσίες και προϊόντα προσανατολισμένα προς τον χρήστη. Ποσοστό 29,87% έλαβε η βαθμολογία 40, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 20 με 23,38% και τα 60 και 0 με 18,18% και 15,58% αντίστοιχα. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 38.

Υποκριτήριο 5.2

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	12	15,58%
20	18	23,38%
40	23	29,87%
60	14	18,18%
80	8	10,39%
100	2	2,60%
X	0	0,00%
	77	**100,00%**

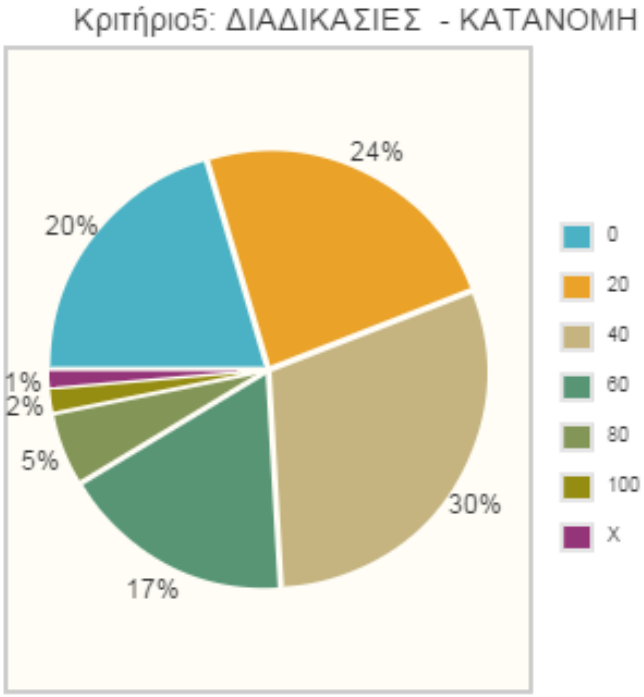
Στο Υποκριτήριο 5.3 οι υπάλληλοι καλούνται να εκτιμήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να καινοτομεί ως προς τις διαδικασίες με τη συμμετοχή χρηστών. Εδώ οι υπάλληλοι επέλεξαν περισσότερο τη βαθμολογία 0 (31,82%) κι έπειτα τα 40 (29,55%) και 20 (27,27%). Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 21.

Υποκριτήριο 5.3

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	14	31,82%
20	12	27,27%
40	13	29,55%
60	3	6,82%
80	0	0,00%
100	0	0,00%
X	2	4,55%
	44	**100,00%**

Αναφορικά με τη συνολική κατανομή των απαντήσεων του Κριτηρίου 5, ποσοστό 30% έλαβε η βαθμολογία 40, 24% το 20, 20% το 0, 17% το 60, 5% το 80 και 2% και 1% τα 100 και καμία απάντηση αντίστοιχα.

Η κατανομή των βαθμολογιών για το Κριτήριο 5 αποτυπώνεται στην πίτα που ακολουθεί :


Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - ΚΑΤΑΝΟΜΗ
24%
20%
1%
2%
5%
30%
17%
0
20
40
60
80
100
X

Κριτήριο 6 - Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς το Χρήστη

Το Κριτήριο 6, το οποίο αφορά σε Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς το Χρήστη της Βιβλιοθήκης, αποτελείται από 2 Υποκριτήρια.

Στο Υποκριτήριο 6.1 το προσωπικό της Βιβλιοθήκης καλείται να μελετήσει τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι έχει κάνει η Βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες του κοινού στο οποίο απευθύνεται μέσω αποτελεσμάτων των μετρήσεων ικανοποίησης των χρηστών. Το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το 40 (30,68%), ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 60 με 27,27%, το 20 με 22,73% και το 80 με 12,5%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 44.

Υποκριτήριο 6.1

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	3	3,41%
20	20	22,73%
40	27	30,68%
60	24	27,27%
80	11	12,50%
100	1	1,14%
X	2	2,27%
	88	**100,00%**

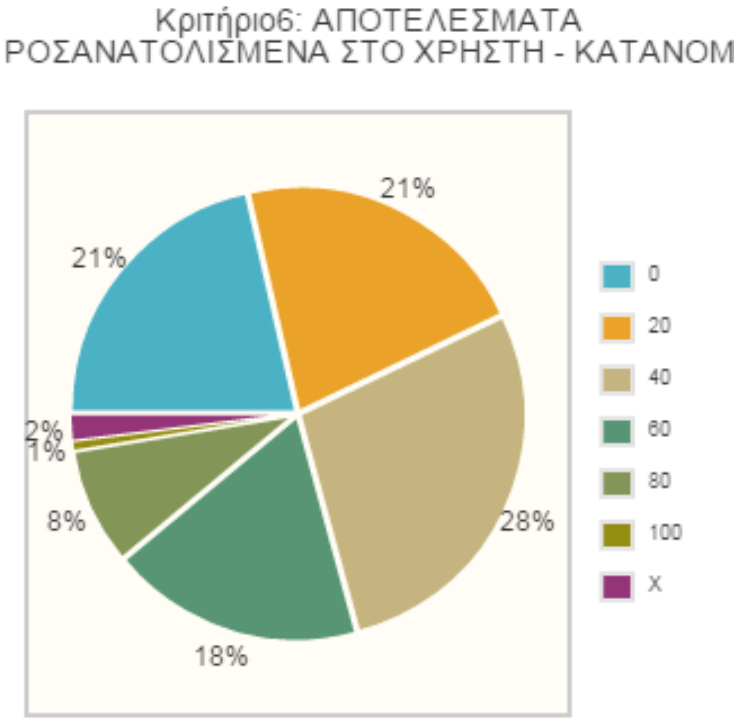
Στο Υποκριτήριο 6.2 οι υπάλληλοι καλούνται να αξιολογήσουν το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες του κοινού στο οποίο απευθύνεται μέσω δεικτών που αφορούν μετρήσεις για τον χρήστη. Ποσοστό 45,45% έλαβε η βαθμολογία 0, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 40 με 24,24% και το 20 με 19,7%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 20.

Υποκριτήριο 6.2

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	30	45,45%
20	13	19,70%
40	16	24,24%
60	4	6,06%
80	2	3,03%
100	0	0,00%
X	1	1,52%
	66	**100,00%**

Αναφορικά με τη συνολική κατανομή των απαντήσεων του Κριτηρίου 6, ποσοστό 28% έλαβε η βαθμολογία 40, από 21% το 20 και το 0, 18% το 60, 8% το 80.

Η κατανομή των βαθμολογιών για το Κριτήριο 6 αποτυπώνεται στην πίτα που ακολουθεί :



Κριτήριο 7 - Αποτελέσματα για το Ανθρώπινο Δυναμικό

Το Κριτήριο 7, το οποίο αφορά στα Αποτελέσματα για το Ανθρώπινο Δυναμικό, αποτελείται από 2 Υποκριτήρια.

Στο Υποκριτήριο 7.1 το προσωπικό της Βιβλιοθήκης καλείται να μελετήσει τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι έχει κάνει η Βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες του ανθρώπινου δυναμικού της μέσω αποτελεσμάτων της μέτρησης της ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού της. Το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το 40 (34,55%) ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 60 με 26,82%, το 20 με 22,27% και το 80 με 9,09%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 45.

Υποκριτήριο 7.1

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	7	3,18%
20	49	22,27%
40	76	34,55%
60	59	26,82%
80	20	9,09%
100	8	3,64%
X	1	0,45%
	220	**100,00%**

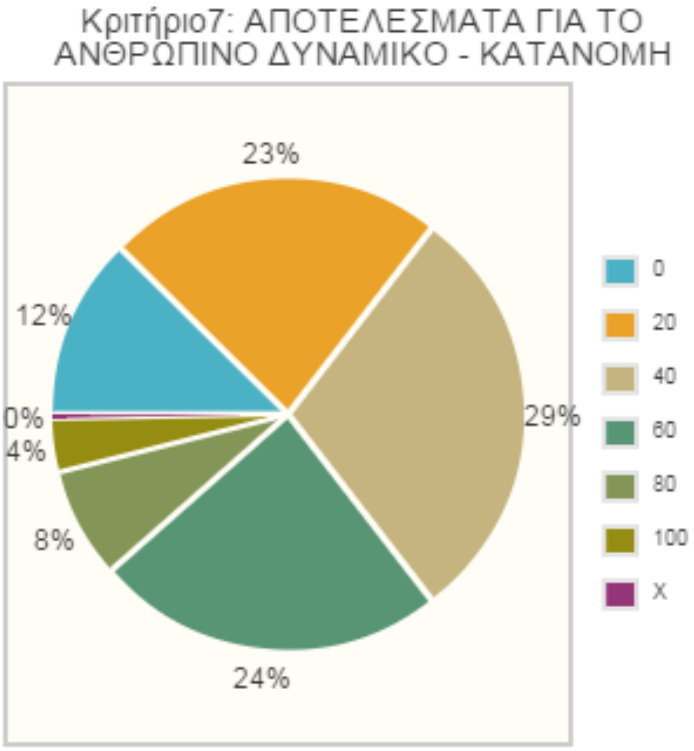
Στο Υποκριτήριο 7.2 οι υπάλληλοι καλούνται να αξιολογήσουν το τι έχει κάνει η Βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες του ανθρώπινου δυναμικού της μέσω υπολογισμού δεικτών αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού της. Ποσοστό 30,91% έλαβε η βαθμολογία 0, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 20 με 24,55% και τα 40 και 60 με 18,18%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 30.

Υποκριτήριο 7.2

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	34	30,91%
20	27	24,55%
40	20	18,18%
60	20	18,18%
80	5	4,55%
100	4	3,64%
X	0	0,00%
	110	**100,00%**

Αναφορικά με τη συνολική κατανομή των απαντήσεων του Κριτηρίου 7, ποσοστό 29% έλαβε η βαθμολογία 40, 24% το 60, 23% το 20, 12% το 0, 8% το 80 και 4% το 100.

Η κατανομή των βαθμολογιών για το Κριτήριο 7 αποτυπώνεται στην πίτα που ακολουθεί :



Κριτήριο 8 - Αποτελέσματα σχετικά με την κοινωνία

Το Κριτήριο 8, το οποίο αφορά στις Συνεργασίες και τους Πόρους της Βιβλιοθήκης, αποτελείται από 2 Υποκριτήρια.

Στο Υποκριτήριο 8.1 το προσωπικό της Βιβλιοθήκης καλείται να μελετήσει ποια αποτελέσματα έχει επιτύχει η Βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της κοινωνίας γενικότερα μέσω των αποτελεσμάτων των κοινωνικών μετρήσεων όπως τα αντιλαμβάνονται η Διοίκηση του Ιδρύματος και οι εμπλεκόμενοι. Το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το 40 (32,73%), ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 20 με 30,91%, το 0 με 15,45% και το 60 με 10%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 34.

Υποκριτήριο 8.1

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	17	15,45%
20	34	30,91%
40	36	32,73%
60	11	10,00%
80	7	6,36%
100	4	3,64%
X	1	0,91%
	110	**100,00%**

Στο Υποκριτήριο 8.2 οι υπάλληλοι καλούνται να αξιολογήσουν ποια αποτελέσματα έχει επιτύχει η Βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της κοινωνίας γενικότερα μέσω δεικτών κοινωνικής επίδοσης καθιερωμένων από την Βιβλιοθήκη και το Ίδρυμα στο οποίο ανήκει. Ποσοστό 40,91% έλαβε η βαθμολογία 20, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 0 με 36,36% και τα 40 και 60 με 9,09% και 7,95% αντίστοιχα. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 21.

Υποκριτήριο 8.2

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	32	36,36%
20	36	40,91%
40	8	9,09%
60	7	7,95%
80	4	4,55%
100	1	1,14%
X	0	0,00%
	88	**100,00%**

Αναφορικά με τη συνολική κατανομή των απαντήσεων του Κριτηρίου 8, ποσοστό 35% έλαβε η βαθμολογία 20, 25% το 0, 22% το 40, 9% το 60, 6% το 80 και 3% και 1% τα 100 και καμία απάντηση αντίστοιχα.

Η κατανομή των βαθμολογιών για το Κριτήριο 8 αποτυπώνεται στην πίτα που ακολουθεί :

Κριτήριο 9 - Κύρια αποτελέσματα επίδοσης

Το Κριτήριο 9, το οποίο αφορά στα Κύρια αποτελέσματα επίδοσης της Βιβλιοθήκης, αποτελείται από 2 Υποκριτήρια.

Στο Υποκριτήριο 9.1 το προσωπικό της Βιβλιοθήκης καλείται να μελετήσει την αποδοτικότητα της Βιβλιοθήκης αναφορικά με τα Εξωτερικά αποτελέσματα, τα εξερχόμενα και τα αποτελέσματα των στόχων. Το μεγαλύτερο ποσοστό έλαβε το 20 (32,47%), ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 0 με 24,68%, το 40 με 22,08% και το 60 με 10,39%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 28.

Υποκριτήριο 9.1

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	19	24,68%
20	25	32,47%
40	17	22,08%
60	8	10,39%
80	1	1,30%
100	4	5,19%
X	3	3,90%
	77	**100,00%**

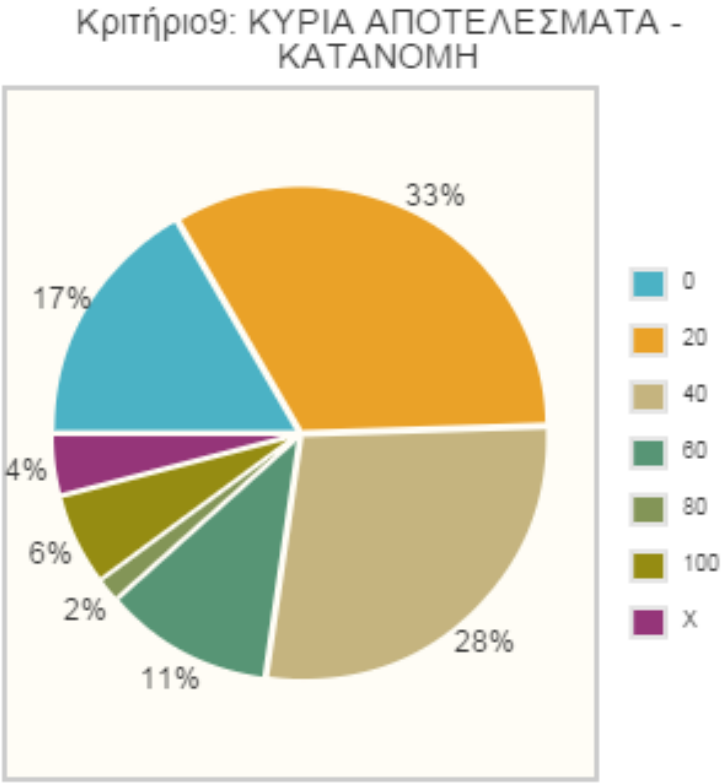
Στο Υποκριτήριο 9.2 οι υπάλληλοι καλούνται να αξιολογήσουν την αποδοτικότητα της Βιβλιοθήκης αναφορικά με τα Εσωτερικά αποτελέσματα. Ποσοστό 33,06% έλαβε η βαθμολογία 20, ενώ ακολούθησε η βαθμολογία 40 με 31,4% και τα 0 και 60 με 11,57%. Η συνολική βαθμολογία του Υποκριτηρίου είναι 34.

Υποκριτήριο 9.2

Βαθμολογία	Κατανομή	Ποσοστό
0	14	11,57%
20	40	33,06%
40	38	31,40%
60	14	11,57%
80	2	1,65%
100	8	6,61%
X	5	4,13%
	121	**100,00%**

Αναφορικά με τη συνολική κατανομή των απαντήσεων του Κριτηρίου 9, ποσοστό 33% έλαβε η βαθμολογία 20, 28% το 40, 17% το 0, 11% το 60, 6% το 100, 2% το 80 και 4% το «καμία απάντηση».

Η κατανομή των βαθμολογιών για το Κριτήριο 9 αποτυπώνεται στην πίτα που ακολουθεί :



Συμπεράσματα

Η πιλοτική εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων αποτέλεσε την πρώτη επαφή του προσωπικού με ένα μοντέλο Αυτοαξιολόγησης. Από την πρώτη αυτή εφαρμογή του μοντέλου εξήχθησαν χρήσιμα συμπεράσματα τόσο για τη διαδικασία της Αυτοαξιολόγησης όσο και για το Ηλεκτρονικό Υποσύστημα που ανέπτυξε η Ανάδοχος Εταιρεία για την υλοποίησή της :

1. Η εφαρμογή του μοντέλου είναι εύκολα υλοποιήσιμη. Η διαδικασία έγινε γρήγορα κατανοητή από το προσωπικό το οποίο έδειξε ενδιαφέρον και συμμετείχε πρόθυμα στη διαδικασία. Σε αυτό συνέβαλε η λεπτομερής παρουσίαση του Κοινού Πλαισίου Αυτοαξιολόγησης, της ηλεκτρονικής εφαρμογής και της Βάσης Δεδομένων από τα στελέχη της Αναδόχου Εταιρείας, που απάντησαν σε όλες τις ερωτήσεις και τις απορίες του προσωπικού.
2. Η ηλεκτρονική εφαρμογή είναι εύχρηστη και λειτουργική. Δεν παρουσιάστηκε κανένα πρόβλημα ούτε στο Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο, ούτε στη Βάση Δεδομένων και η διαδικασία κύλησε ομαλά και γρήγορα. Διαπιστώθηκε ότι η διαδικασία Αυτοαξιολόγησης διευκολύνεται και επιταχύνεται ιδιαίτερα από το Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο, καθώς τα μέλη του προσωπικού δε συμπληρώνουν έντυπα ερωτηματολόγια, αλλά συνδέονται στην παραπάνω Βάση Δεδομένων καταχωρώντας τις απαντήσεις τους ηλεκτρονικά.
3. Κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσης του Ηλεκτρονικού Ερωτηματολογίου προέκυψαν ορισμένες απορίες σχετικά με κάποια από τα ερωτήματα στα οποία έπρεπε να απαντήσει το προσωπικό. Το γεγονός αυτό κατέδειξε την ανάγκη μεγαλύτερης προσαρμογής ή και ολοκληρωτικής αφαίρεσης κάποιων ερωτήσεων που δεν ανταποκρίνονται στα δεδομένα των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

4. Η επεξεργασία των δεδομένων αλλά και η βαθμολόγηση επιτρέπουν την άμεση εξαγωγή και παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Μέσα από αναλυτικούς Πίνακες και Διαγράμματα, τα οποία δημιουργούνται αυτόματα από την Ηλεκτρονική εφαρμογή, παρουσιάζονται τα δεδομένα σε πλήρη ανάλυση και επισημαίνονται τόσο τα δυνατά σημεία όσο και τα σημεία βελτίωσης της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης.
5. Η ενημέρωση των μελών του προσωπικού για τα αποτελέσματα της εφαρμογής γίνεται χωρίς καμία καθυστέρηση. Αυτό συμβάλλει στη θετική στάση τους απέναντι στο μοντέλο, καθώς δε μειώνεται το ενδιαφέρον τους για την Αυτοαξιολόγηση λόγω χρονοβόρας επεξεργασίας των δεδομένων.
6. Μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής καθίσταται εφικτή η άμεση έναρξη της συζήτησης για τα προτεινόμενα μέτρα βελτίωσης. Το προσωπικό, έτσι, έχοντας μόλις συμπληρώσει τα ερωτηματολόγια είναι σε θέση να προτείνει μέτρα για εκείνα τα σημεία που παρουσίασαν χαμηλότερη βαθμολογία και έκρινε ότι χρήζουν βελτίωσης.

Παράρτημα

Πίνακες και Γραφήματα με τα Κριτήρια, τα Υποκριτήρια και τις Ερωτήσεις

Στο Παράρτημα παρατίθενται αναλυτικά όλα τα Κριτήρια, τα Υποκριτήρια και οι Ερωτήσεις με τις βαθμολογίες τις οποίες έδωσαν οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης. Τα στοιχεία αυτά μπορούν να αξιοποιηθούν κατάλληλα από την Ηγεσία και το Προσωπικό προκειμένου να εξαχθούν ασφαλέστερα συμπεράσματα και να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα για τη βελτίωση της Βιβλιοθήκης.

Στην πρώτη στήλη του Πίνακα από αριστερά παρατίθεται ο κωδικός της ερώτησης ο οποίος φέρει το αρχικό γράμμα Q και παρέχει πληροφορίες για το Κριτήριο και τον αύξοντα αριθμό της ερώτησης. Για παράδειγμα, το Q101 φανερώνει το Κριτήριο στο οποίο ανήκει – ο αριθμός 1 μετά το Q παραπέμπει στο Κριτήριο 1 – αλλά και τον αύξοντα αριθμό της ερώτησης – πρόκειται για τον αριθμό 01 που βρίσκεται στο τέλος του κωδικού.

Στη δεύτερη στήλη αναφέρεται το Κριτήριο με τον τίτλο του καθώς και το Υποκριτήριο στο οποίο ανήκει η ερώτηση.

Στην τρίτη παρατίθεται το πλήρες κείμενο της ερώτησης.

Τέλος, στην τελευταία εμφανίζονται αναλυτικά οι βαθμολογίες με τον αριθμό των φορών που επελέγησαν από το Προσωπικό της Βιβλιοθήκης.

Για την καλύτερη κατανόηση των δεδομένων μετά το τέλος κάθε Κριτηρίου παρατίθεται αναλυτικό Γράφημα με την κατανομή των απαντήσεων ανά Υποκριτήριο.

Κριτήριο 1 – Υποκριτήριο 1

	Κριτήρια-Υποκριτήρια	Ερώτηση	0	20	40	60	80	100	X
Q101	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.1	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Βιβλιοθήκης έχει προσδιορίσει την αποστολή της (στόχοι), το όραμά της με τη συμμετοχή και των άλλων εμπλεκομένων φορέων στη λειτουργία της, καθώς και των υπαλλήλων της;	6	0	0	0	3	0	2
Q102	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.1	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Βιβλιοθήκης έχει καθορίσει τους στρατηγικούς στόχους και την εξειδίκευση τους σε επιχειρησιακούς στόχους;	0	9	0	0	0	0	2
Q103	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.1	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Βιβλιοθήκης έχει καθορίσει πλαίσιο αξιών και συμπεριφοράς των υπαλλήλων της;	0	0	0	8	1	0	2
Q104	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.1	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Βιβλιοθήκης δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης και συνθήκες αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκομένων κατά τον καθορισμό του οράματος, των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων ;	0	5	0	0	0	4	2
Q105	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.1	Σε ποιο βαθμό αναθεωρεί περιοδικά η ηγεσία την αποστολή, το όραμα, τις αξίες, τους μακροπρόθεσμους και μεσοπρόθεσμους στόχους βάσει των αλλαγών που συντελούνται στο περιβάλλον των Βιβλιοθηκών ;	0	3	1	0	5	0	2
Q106	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.1	Σε ποιο βαθμό επιλύονται τυχόν συγκρούσεις με την παροχή των κατάλληλων οδηγιών ή παρεμβάσεων και γενικά με τη βελτίωση της επικοινωνίας με όλους τους υπαλλήλους, καθώς και με άλλους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης ;	0	5	3	1	0	0	2

Κριτήριο 1 – Υποκριτήριο 2

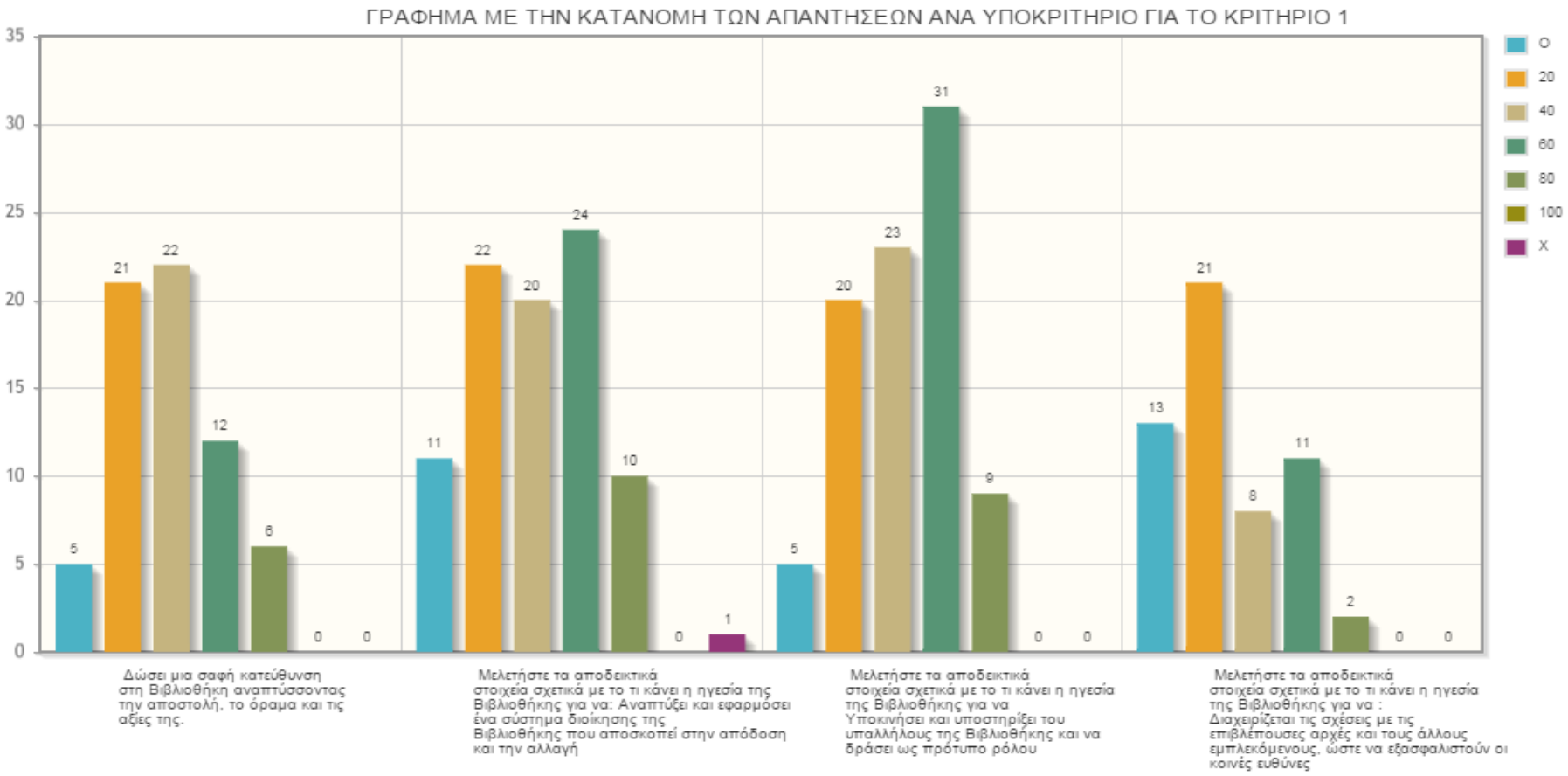
Q107	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.2	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία αναπτύσσει ένα σύστημα διοίκησης διαδικασιών που να λαμβάνει υπόψη το στρατηγικό σχεδιασμό της Βιβλιοθήκης, καθώς και τις ανάγκες των εμπλεκομένων στη λειτουργία της;	0	9	0	0	0	0	2
Q108	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.2	Σε ποιο βαθμό η οργανωτική δομή και οι ακολουθούμενες διοικητικές διαδικασίες εξυπηρετούν την υλοποίηση των στόχων της Βιβλιοθήκης ;	0	0	4	5	0	0	2
Q109	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.2	Σε ποιο βαθμό οι σκοποί και οι στόχοι της Βιβλιοθήκης προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ υπαλλήλων - προϊσταμένων ;	0	0	0	9	0	0	2
Q110	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.2	Σε ποιο βαθμό το πλαίσιο και περιβάλλον λειτουργίας της Βιβλιοθήκης ευνοεί την ομαδική εργασία και τη διοίκηση έργων;	0	8	0	0	1	0	2
Q111	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.2	Σε ποιο βαθμό η δραστηριότητα της Βιβλιοθήκης είναι προσανατολισμένη στο να ικανοποιεί τις προσδοκίες και τις ανάγκες όσων εξυπηρετούνται από αυτήν ;	0	0	0	6	0	3	2
Q112	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.2	Σε ποιο βαθμό οι Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών συμβάλλουν στην άσκηση του εποπτικού ρόλου ή και στη βελτίωση των δυνατοτήτων ελέγχου και παρακολούθησης της λειτουργίας από την ηγεσία της Βιβλιοθήκης ;	5	0	0	3	1	0	2
Q113	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.2	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζεται σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΚΠΑ, EFQM, ISO) ή ισορροπημένης βαθμολόγησης ή μέτρησης της αποδοτικότητας της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;	0	0	0	1	0	8	2
Q114	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.2	Σε ποιο βαθμό αναγνωρίζονται, οριοθετούνται και κοινοποιούνται στο προσωπικό και στους εμπλεκομένους στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης οι ανάγκες για αναδιοργάνωση και αλλαγή ;	0	0	6	3	0	0	2

Κριτήριο 1 – Υποκριτήριο 3

Q115	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.3	Σε ποιο βαθμό η δραστηριότητα της ηγεσίας λειτουργεί ως παράδειγμα δράσης για το προσωπικό σύμφωνα με τις αξίες και τους στόχους της Βιβλιοθήκης ;	0	4	0	5	0	0	2
Q116	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.3	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία επανακαθορίζει τη στάση της ανάλογα με τις αντιδράσεις και προτάσεις των υπαλλήλων;	0	0	6	0	0	3	2
Q117	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.3	Σε ποιο βαθμό ενημερώνεται το προσωπικό για σημαντικά θέματα που απασχολούν τη Βιβλιοθήκη	0	5	0	0	1	3	2
Q118	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.3	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία της Βιβλιοθήκης έχει προσδιορίσει την αποστολή της (στόχοι), το όραμά της με τη συμμετοχή και των άλλων εμπλεκομένων φορέων στη λειτουργία της, καθώς και των υπαλλήλων της	0	1	3	0	5	0	2
Q119	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.3		5	3	0	1	0	0	2
Q120	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.3	Σε ποιο βαθμό η ηγεσία δημιουργεί τις συνθήκες και ενθαρρύνει τις προτάσεις για διοικητική βελτίωση και την εισαγωγή καινοτομίας;	1	0	0	8	0	0	2
Q121	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.3	Σε ποιο βαθμό παρακολουθούν οι υπάλληλοι επιμορφωτικές δράσεις για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;	0	0	0	8	0	1	2
Q122	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.3	Με ποιο βαθμό επάρκειας αντιμετωπίζονται από την ηγεσία οι ατομικές ανάγκες των υπαλλήλων;	0	3	5	0	0	0	3

Κριτήριο 1 – Υποκριτήριο 4

Q123	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.4	Σε ποιο βαθμό πραγματοποιούνται επαφές με τα όργανα εποπτείας της Βιβλιοθήκης (Πρυτανεία, Επιτροπή Ερευνών κά), ώστε να υλοποιείται ανάλογα η διαδικασία σχεδιασμού και εφαρμογής της στοχοθεσίας;	5	0	1	0	0	3	2
Q124	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.4	Σε ποιο βαθμό αναπτύσσονται και διατηρούνται πάγιες ή τακτικές συνεργασίες με χρήστες, συλλόγους, άλλες επιχειρήσεις κά ;	0	4	5	0	0	0	2
Q125	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.4	Σε ποιο βαθμό υπάρχει η συμμετοχή διαφόρων εμπλεκομένων φορέων στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης και συγκεκριμένα στον καθορισμό στόχων;	0	0	1	0	8	0	2
Q126	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.4	Σε ποιο βαθμό επιδιώκεται η δημόσια καταξίωση και αναγνώριση της Βιβλιοθήκης από το κοινό μέσω της ανάπτυξης εκστρατειών προβολής της δραστηριότητας και των υπηρεσιών που προσφέρει;	1	0	3	5	0	0	2
Q127	Κριτήριο1: Ηγεσία - Υποκριτήριο 1.4	Σε ποιο βαθμό υπάρχει συμμετοχή υπηρεσιακών παραγόντων σε συλλόγους, αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς και ομάδες συμφερόντων ;	0	8	1	0	0	0	2


ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 1
35
30
25
20
15
10
5
0
5
21
22
12
6
0
0
11
22
20
24
10
0
1
5
20
23
31
9
0
0
13
21
8
11
2
0
0
0
20
40
60
80
100
X
Δώσει μια σαφή κατεύθυνση στη Βιβλιοθήκη αναπτύσσοντας την αποστολή, το όραμα και τις αξίες της.
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να: Αναπτύξει και εφαρμόσει ένα σύστημα διοίκησης της Βιβλιοθήκης που αποσκοπεί στην απόδοση και την αλλαγή
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να Υποκινήσει και υποστηρίξει του υπαλλήλους της Βιβλιοθήκης και να δράσει ως πρότυπο ρόλου
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η ηγεσία της Βιβλιοθήκης για να : Διαχειρίζεται τις σχέσεις με τις επιβλέπουσες αρχές και τους άλλους εμπλεκόμενους, ώστε να εξασφαλιστούν οι κοινές ευθύνες

Κριτήριο 2 – Υποκριτήριο 1

		Ερώτηση	0	20	40	60	80	100	X
Q201	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.1	Σε ποιο βαθμό εντοπίζονται και καταγράφονται οι εμπλεκόμενοι στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης;	0	0	3	1	5	0	2
Q202	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.1	Σε ποιο βαθμό συγκεντρώνονται και αναλύονται συστηματικά πληροφορίες για τις ανάγκες και προσδοκίες των εμπλεκομένων φορέων στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης αλλά και για γενικότερες εξελίξεις (π.χ. κοινωνικά, οικονομικά, δημογραφικά, νομικά, εκπαιδευτικά και άλλα στοιχεία) ;	0	3	0	6	0	0	2
Q203	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.1	Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη αξιολογεί (και με κριτήρια κινδύνων - ευκαιριών) συστηματικά πληροφορίες, σχετικά με τις ανάγκες των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της ;	0	5	0	0	1	0	5

Κριτήριο 2 – Υποκριτήριο 2

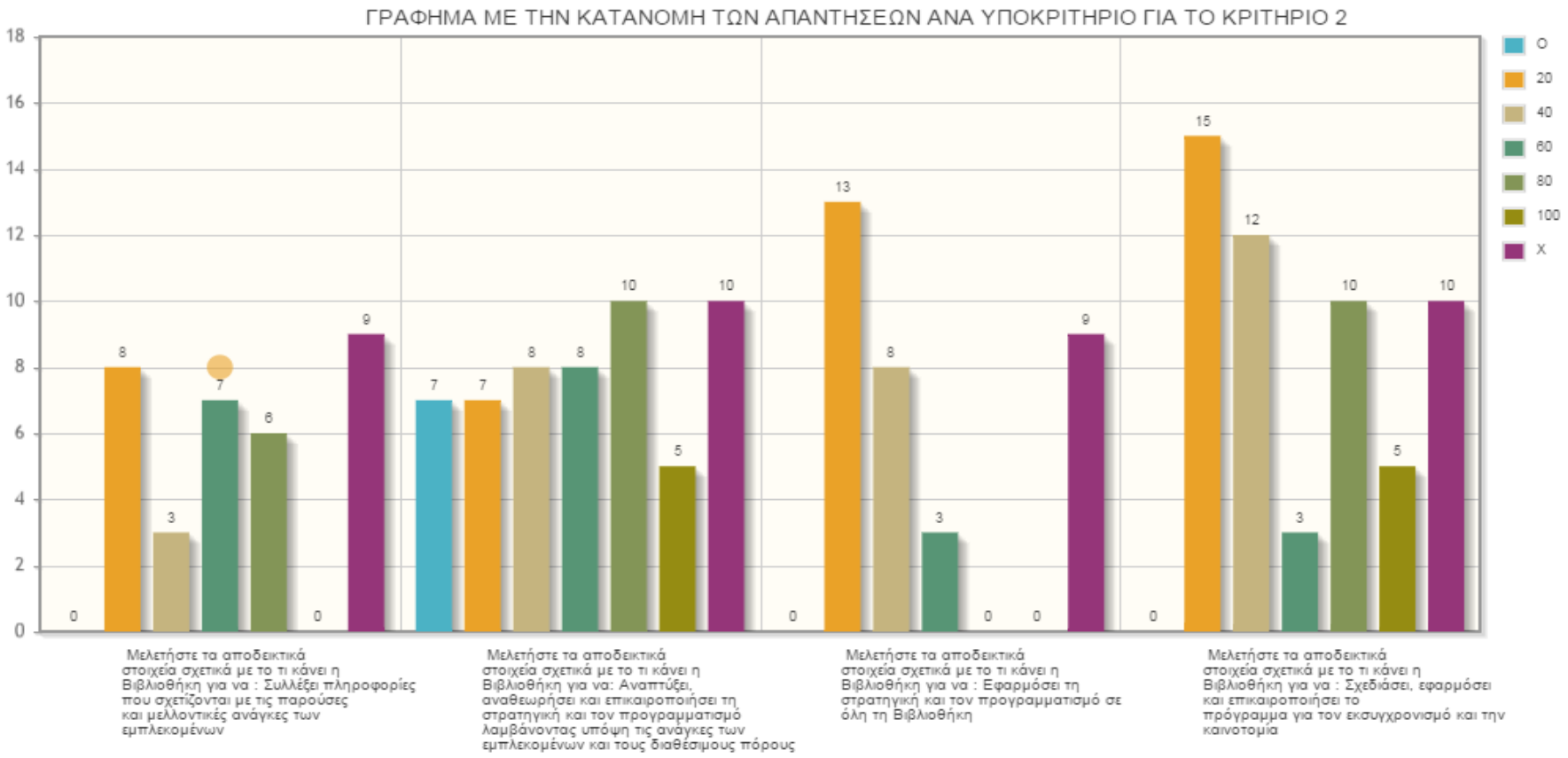
Q204	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.2	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζονται συστηματικά μέθοδοι μέτρησης, παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσης σε όλα τα επίπεδα της Βιβλιοθήκης	0	3	1	5	0	0	2
Q205	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.2	Σε ποιο βαθμό αξιολογείται και αναθεωρείται η λειτουργία της Βιβλιοθήκης με εφαρμογή κριτηρίων κινδύνων και ευκαιριών και με αναγνώριση και παρακολούθηση των κρίσιμων παραγόντων λειτουργίας;	0	0	4	0	5	0	2
Q206	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.2	Σε ποιο βαθμό αξιολογείται και αναθεωρείται η λειτουργία της Βιβλιοθήκης με εφαρμογή κριτηρίων κινδύνων και ευκαιριών και με αναγνώριση και παρακολούθηση των κρίσιμων παραγόντων λειτουργίας;	0	1	0	3	0	5	2
Q207	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.2	Σε ποιο βαθμό υπάρχει εξισορρόπηση μεταξύ διατιθέμενων πόρων για την ικανοποίηση μακροπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων προτεραιοτήτων και πιέσεων από την πλευρά των εμπλεκομένων φορέων στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης;	1	3	0	0	5	0	2
Q208	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.2	Σε ποιο βαθμό αξιολογείται η ανάγκη για την αναθεώρηση του στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού καθώς και για την αναδιοργάνωση της Βιβλιοθήκης;	6	0	3	0	0	0	2

Κριτήριο 2 – Υποκριτήριο 3

Q209	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.3	Σε ποιο βαθμό ο στρατηγικός προγραμματισμός εφαρμόζεται με τη συμφωνία των υπηρεσιακών παραγόντων στον καθορισμό προτεραιοτήτων και χρονοδιαγραμμάτων;	0	5	1	0	0	0	5
Q210	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.3	Σε ποιο βαθμό επιδιώκεται η συμμετοχή των εμπλεκομένων φορέων στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης κατά την ανάπτυξη του στρατηγικού σχεδιασμού λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους;	0	8	1	0	0	0	2
Q211	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.3	Σε ποιο βαθμό οι στρατηγικοί και οι επιχειρησιακοί στόχοι υλοποιούνται με συστηματικό σχεδιασμό και ανάθεση ευθυνών και καθηκόντων στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες και τους εργαζόμενους ;	0	0	6	3	0	0	2

Κριτήριο 2 – Υποκριτήριο 4

Q212	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.4	Σε ποιο βαθμό αναπτύσσεται η εφαρμογή μιας νέας οργανωσιακής κουλτούρας, με έμφαση στην εκπαίδευση, τη συγκριτική μέτρηση ικανοτήτων και επιδόσεων και το στρατηγικό προγραμματισμό;	0	0	3	0	5	1	2
Q213	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.4	Σε ποιο βαθμό παρακολουθούνται συστηματικά οι ανάγκες για αλλαγή και προσαρμογή στις απαιτήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος και σχεδιάζονται οι ανάλογες δράσεις σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης;	0	0	8	0	0	1	2
Q214	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.4	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζονται πρότυπα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας;	0	5	1	0	0	3	2
Q215	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.4	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζεται κάποιο σύστημα διοίκησης αλλαγών και καινοτομιών	0	1	0	3	5	0	2
Q216	Κριτήριο2: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ - Υποκριτήριο 2.4	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζονται οι απαραίτητοι πόροι για την υλοποίηση των αλλαγών που σχεδιάζονται ;	0	9	0	0	0	0	2


ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 2
0
2
4
6
8
10
12
14
16
18
0
8
3
7
6
0
9
7
7
8
8
10
5
10
0
13
8
3
0
0
9
0
15
12
3
10
5
10
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να : Συλλέξει πληροφορίες που σχετίζονται με τις παρούσες και μελλοντικές ανάγκες των εμπλεκομένων
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να: Αναπτύξει, αναθεωρήσει και επικαιροποιήσει τη στρατηγική και τον προγραμματισμό λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των εμπλεκομένων και τους διαθέσιμους πόρους
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να : Εφαρμόσει τη στρατηγική και τον προγραμματισμό σε όλη τη Βιβλιοθήκη
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να : Σχεδιάσει, εφαρμόσει και επικαιροποιήσει το πρόγραμμα για τον εκσυγχρονισμό και την καινοτομία
0
20
40
60
80
100
X

Κριτήριο 3 – Υποκριτήριο 1

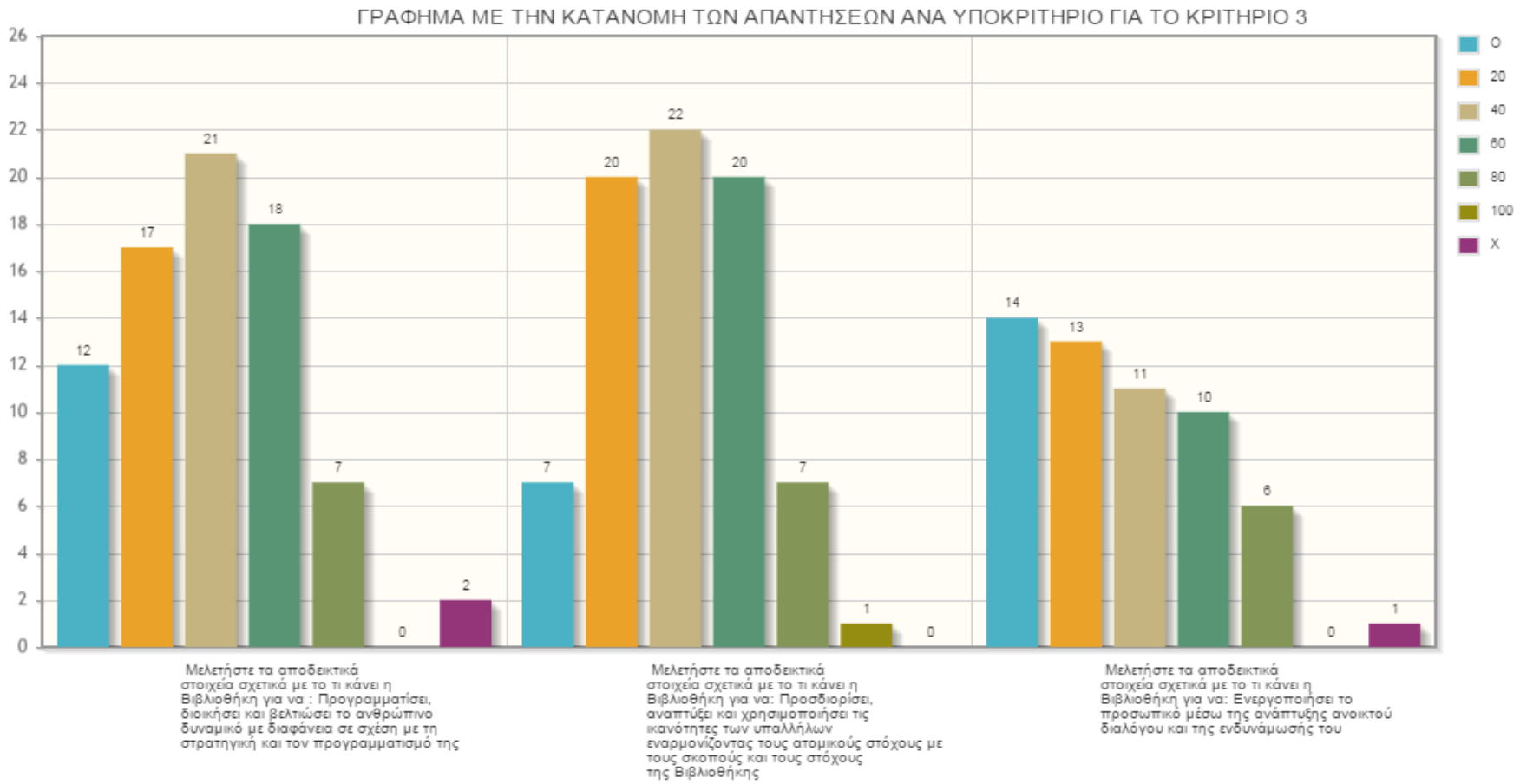
		Ερώτηση	0	20	40	60	80	100	X
Q301	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.1	Σε ποιο βαθμό αναλύονται οι υφιστάμενες και οι μελλοντικές ανάγκες σε ανθρώπινους πόρους λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των εμπλεκόμενων στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης;	0	3	1	5	0	0	2
Q302	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.1	Σε ποιο βαθμό η πολιτική για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού λαμβάνει υπόψη τη γενικότερη στρατηγική της Βιβλιοθήκης;	0	4	0	5	0	0	2
Q303	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.1	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν αντικειμενικά κριτήρια αναφορικά με τη διοίκηση προσωπικού (προσλήψεις, προαγωγές, αμοιβές και αρμοδιότητες), καθώς και σύνδεσή της με καθήκοντα και αρμοδιότητες;	0	4	0	0	5	0	2
Q304	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.1	Σε ποιο βαθμό παρακολουθείται το ανθρώπινο δυναμικό που διατίθεται για την παραγωγή υπηρεσιών;	3	0	1	0	5	0	2
Q305	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.1	Σε ποιο βαθμό τα κριτήρια για την πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού, αλλά και για τις ανταμοιβές, προαγωγές κτλ. εξασφαλίζουν ίση και δίκαιη αντιμετώπιση;	1	0	3	0	0	5	2
Q306	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.1	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζονται ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας στην υπηρεσία	1	0	5	3	0	0	2
Q307	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.1	Σε ποιο βαθμό λαμβάνεται κατάλληλη μέριμνα για την ικανοποίηση των ιδιαίτερων αναγκών των υπαλλήλων Α.Μ.Ε.Α.;	0	0	0	1	5	3	2

Κριτήριο 3 – Υποκριτήριο 2

Q308	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.2	Σε ποιο βαθμό αναγνωρίζονται οι απαιτούμενες ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο;	1	0	3	0	5	0	2
Q309	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.2	Σε ποιο βαθμό δημιουργείται συμφωνημένη πολιτική ανάπτυξης δεξιοτήτων σε ατομικό και οργανωσιακό επίπεδο;	0	3	1	0	5	0	2
Q310	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.2	Σε ποιο βαθμό επιδιώκεται η διαμόρφωση σύγχρονων προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης των υπαλλήλων της Βιβλιοθήκης με βάση τις υπάρχουσες και μελλοντικές υπηρεσιακές και ατομικές ανάγκες του προσωπικού;	1	0	0	8	0	0	2
Q311	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.2	Σε ποιο βαθμό οι παλαιότεροι υπάλληλοι ή και προϊστάμενοι της Βιβλιοθήκης βοηθούν ή καθοδηγούν τους νεότερους για την αποτελεσματική εκπλήρωση των καθηκόντων τους;	0	1	0	3	5	0	2
Q312	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.2	Σε ποιο βαθμό προωθείται η εσωτερική (εντός της Βιβλιοθήκης) ή η εξωτερική (σε άλλους φορείς) κινητικότητα των υπαλλήλων;	1	0	0	5	3	0	2
Q313	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.2	Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούνται σύγχρονες μέθοδοι εκπαίδευσης (με χρήση πολυμέσων, μάθηση πάνω σε τρέχοντα αντικείμενα του φορέα e-learning κτλ) ;	1	5	0	0	0	3	2
Q314	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.2	Σε ποιο βαθμό παρακολουθούνται οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες σε σχέση με το κόστος αλλά και το όφελος που προκύπτει;	1	0	8	0	0	0	2

Κριτήριο 3 – Υποκριτήριο 3

Q315	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.3	Σε ποιο βαθμό επικρατεί στη Βιβλιοθήκη κλίμα ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας;	1	3	0	5	0	0	2
Q316	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.3	Πραγματοποιούνται συσκέψεις της ηγεσίας της Βιβλιοθήκης με τους εκπροσώπους των συνδικαλιστικών οργάνων των υπαλλήλων και αν ναι σε ποιο βαθμό τα αποτελέσματα τους κρίνονται ως σημαντικά στην προσπάθεια οργανωτικής βελτίωσης της Βιβλιοθήκης;	1	0	0	8	0	0	2
Q317	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.3	Σε ποιο βαθμό δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για την υποβολή και προώθηση εισηγήσεων, πρωτοβουλιών, προτάσεων των υπαλλήλων;	0	0	0	9	0	0	2
Q318	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.3	Σε ποιο βαθμό οι στόχοι της Βιβλιοθήκης και οι δείκτες μέτρησής τους, προσδιορίζονται με συμφωνία μεταξύ προϊσταμένων – υφισταμένων;	0	1	0	3	5	0	2
Q319	Κριτήριο3: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 3.3	Αν διεξάγονται έρευνες ικανοποίησης του προσωπικού της Βιβλιοθήκης, σε ποιο βαθμό είναι αυτό ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας του;	0	1	0	0	5	3	2


ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 3
26
24
22
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
12
17
21
18
7
0
2
7
20
22
20
7
1
0
14
13
11
10
6
0
1
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να : Προγραμματίσει, διοικήσει και βελτιώσει το ανθρώπινο δυναμικό με διαφάνεια σε σχέση με τη στρατηγική και τον προγραμματισμό της
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να: Προσδιορίσει, αναπτύξει και χρησιμοποιήσει τις ικανότητες των υπαλλήλων εναρμονίζοντας τους ατομικούς στόχους με τους σκοπούς και τους στόχους της Βιβλιοθήκης
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να: Ενεργοποιήσει το προσωπικό μέσω της ανάπτυξης ανοικτού διαλόγου και της ενδυνάμωσής του
0
20
40
60
80
100
X

Κριτήριο 4 – Υποκριτήριο 1

		Ερώτηση	0	20	40	60	80	100	X
Q401	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.1	Σε ποιο βαθμό προσδιορίζεται η σημασία των στρατηγικών συνεργασιών της υπηρεσίας με τους βασικούς συνεργάτες της ; (προμηθευτές, άλλες Βιβλιοθήκες, προϊστάμενες αρχές κ.α.)	0	1	3	5	0	0	2
Q402	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.1	Ελέγχονται τα αποτελέσματα των συνεργασιών αυτών και αν ναι σε ποιο βαθμό αξιολογούνται ως ικανοποιητικά ;	4	0	0	5	0	0	2
Q403	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.1	Σε ποιο βαθμό είναι ξεκάθαρες οι ευθύνες και αρμοδιότητες κάθε πλευράς στην ανάπτυξη συνεργασιών ;	0	0	4	0	5	0	2
Q404	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.1	Δημιουργούνται οι κατάλληλες συνθήκες για την ανταλλαγή υπαλλήλων της Βιβλιοθήκης με υπαλλήλους άλλων Βιβλιοθηκών ή υπηρεσιών που αποτελούν τους βασικούς συνεργάτες της και, αν ναι, κατά πόσο αυτή η διαδικασία κρίνεται αποτελεσματική;	1	0	3	0	5	0	2
Q405	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.1	Δημιουργούνται εξειδικευμένες συνεργασίες και κοινά projects με άλλες βιβλιοθήκες ή άλλους δημόσιους φορείς;	0	1	0	8	0	0	2

Κριτήριο 4 – Υποκριτήριο 2

Q406	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.2	Σε ποιο βαθμό η δράση της Βιβλιοθήκης ενθαρρύνει την ενεργό και οργανωμένη συμμετοχή (συμβουλευτικά όργανα, σφυγμομετρήσεις σε διάφορα θέματα κτλ.) των χρηστών στην διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν την λειτουργία της;	0	8	0	1	0	0	2
Q407	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.2	Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη είναι ανοικτή σε προτάσεις ή παράπονα των χρηστών και δημιουργεί τους κατάλληλους μηχανισμούς (ερωτηματολόγια, έρευνες κοινού, συμβουλευτικά όργανα με συμμετοχή πολιτών κτλ) για τη διαχείρισή τους;	0	0	3	6	0	0	2
Q408	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.2	Σε ποιο βαθμό υπάρχει οργανωμένη πολιτική ενημέρωσης- πληροφόρησης των χρηστών;	0	0	0	9	0	0	2
Q409	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.2	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται η διαφανής διοικητική δραστηριότητα της Βιβλιοθήκης (π.χ. με τη δημοσίευση ετήσιων αναφορών για τη λειτουργία της, με ανακοινώσεις στο διαδίκτυο κτλ);	0	0	1	0	5	3	2

Κριτήριο 4 – Υποκριτήριο 3

Q410	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	Σε ποιο βαθμό υπάρχει σύνδεση μεταξύ της χρήσης των οικονομικών πόρων και των στρατηγικών στόχων της Βιβλιοθήκης;	0	0	8	0	0	0	3
Q411	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται η διαφανής οικονομική διαχείριση στο πλαίσιο της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;	0	0	4	0	0	5	2
Q412	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται η αποδοτική διαχείριση των οικονομικών πόρων της Βιβλιοθήκης;	0	5	1	3	0	0	2
Q413	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	Σε ποιο βαθμό εισάγονται καινοτόμα συστήματα οικονομικού προγραμματισμού (π.χ. πολυετή οικονομικά προγράμματα, οικονομική διαχείριση σε επίπεδο κάθε έργου, προϋπολογισμός ανά μονάδα και όχι Κ.Α.Ε., κατάρτιση προϋπολογισμού από μηδενική βάση κτλ);	0	6	0	0	0	3	2
Q414	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	Σε ποιο βαθμό ελέγχεται συστηματικά το κόστος παροχής των υπηρεσιών προς το κοινό;	5	4	0	0	0	0	2
Q415	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	Σε ποιο βαθμό η οικονομική διαχείριση είναι αποκεντρωμένη στις καθ' ύλην οργανικές μονάδες της Βιβλιοθήκης με παράλληλο κεντρικά επιτηρούμενο έλεγχο των δαπανών;	0	1	3	0	0	0	7
Q416	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	Σε ποιο βαθμό οι αποφάσεις που ενέχουν κόστος αναλύονται στη λογική κόστους-οφέλους;	0	0	5	0	4	0	2
Q417	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζονται σύγχρονες μέθοδοι οικονομικού ελέγχου και λογιστικής υποστήριξης της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;	0	0	0	0	9	0	2
Q418	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	Σε ποιο βαθμό η κατανομή των πόρων εντός της Βιβλιοθήκης συνδέεται με τη σημασία και το οργανωτικό μέγεθος ή άλλους προσδιοριστικούς παράγοντες των μονάδων της;	0	1	5	3	0	0	2
Q419	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.3	Σε ποιο βαθμό γίνονται συγκριτικές αναλύσεις με άλλες Βιβλιοθήκες σε θέματα οικονομικής διαχείρισης;	1	5	3	0	0	0	2

Κριτήριο 4 – Υποκριτήριο 4

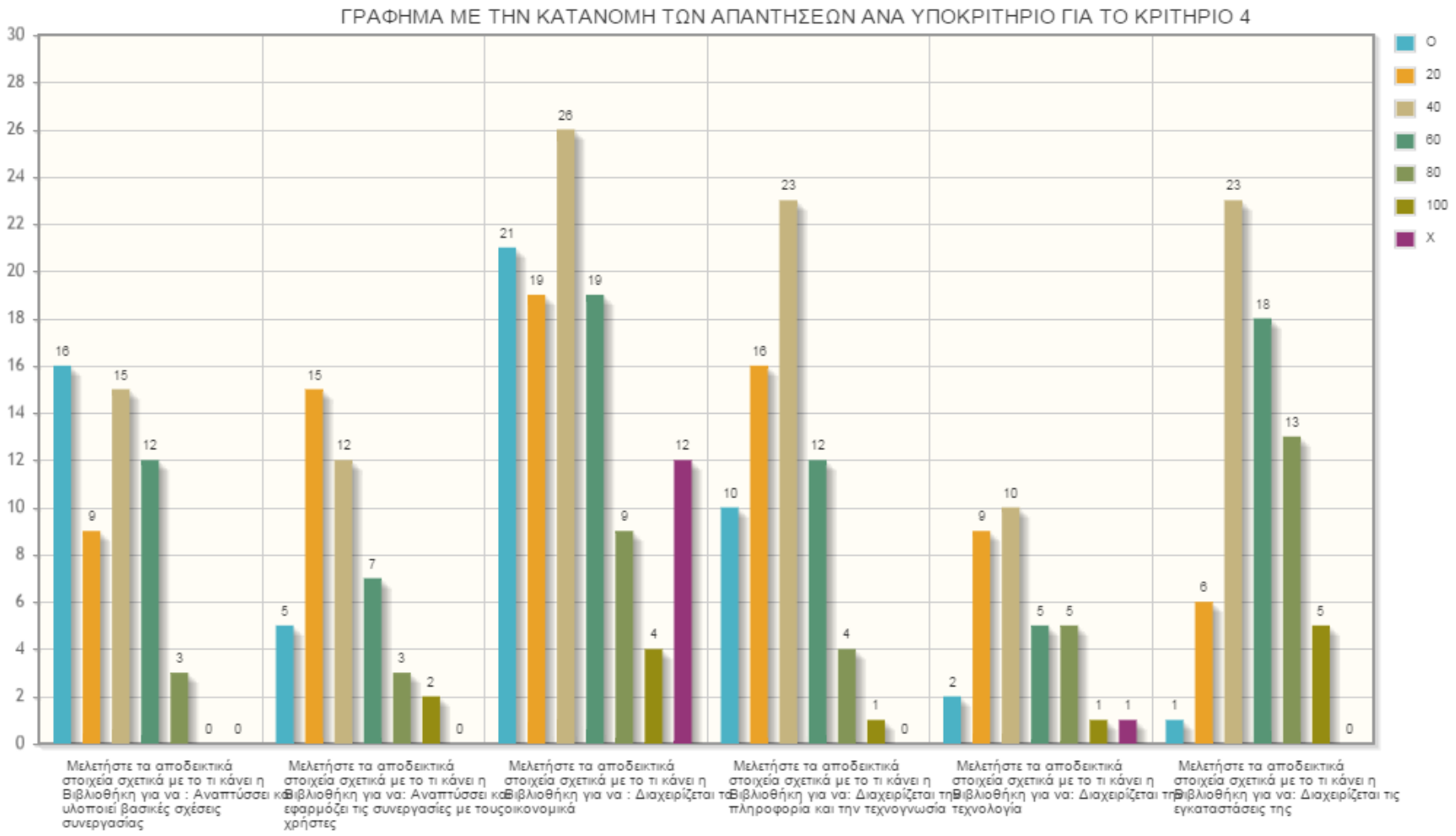
Q420	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.4	Σε ποιο βαθμό παρακολουθούνται συστηματικά οι εξελίξεις (π.χ. νομοθεσία, νομολογία, επιστήμη), που είναι απαραίτητες για την υποβοήθηση της αποτελεσματικής λειτουργίας της Βιβλιοθήκης και την επίτευξη των στόχων της;	0	1	3	5	0	0	2
Q421	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.4	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται η αποτελεσματική χρήση της πληροφορίας - ενημέρωσης που έχει η Βιβλιοθήκη από το εξωτερικό της περιβάλλον;	1	0	5	3	0	0	2
Q422	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.4	Σε ποιο βαθμό παρακολουθείται τακτικά και αξιολογείται η διαθέσιμη πληροφορία και η γνώση και συνδέεται με το στρατηγικό προγραμματισμό της Βιβλιοθήκης;	0	6	0	3	0	0	2
Q423	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.4	Σε ποιο βαθμό λειτουργούν αποτελεσματικά εσωτερικοί δίαυλοι ενημέρωσης και διάδοσης της διοικητικής πληροφόρησης, για να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των υπαλλήλων στη διοικητική γνώση που είναι απαραίτητη για την εκτέλεση των καθηκόντων τους;	1	0	3	0	5	0	2
Q424	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.4	Σε ποιο βαθμό λειτουργούν αποτελεσματικά εσωτερικοί δίαυλοι ενημέρωσης και διάδοσης της διοικητικής Σε ποιο βαθμό οι διοικητικές πληροφορίες που παρέχει η Βιβλιοθήκη είναι έγκυρες και παρουσιάζονται με φιλικό προς τον χρήστη τους τρόπο;	0	1	0	0	5	3	2
Q425	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.4	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται ότι η τεχνογνωσία των υπαλλήλων παραμένουν στη Βιβλιοθήκη ακόμη κι αν αποχωρήσουν από αυτή;	5	1	3	0	0	0	2

Κριτήριο 4 – Υποκριτήριο 5

Q426	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.5	Σε ποιο βαθμό εφαρμόζεται μια ολοκληρωμένη πολιτική εισαγωγής των νέων και καινοτόμων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών σε όλες τις διαστάσεις της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;	1	0	0	3	5	0	2
Q427	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.5	Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούνται οι σύγχρονες τεχνολογίες στην καθημερινή λειτουργία; (π.χ. πρόσβαση σε Βάσεις Δεδομένων, εξ αποστάσεως εκπαίδευση κτλ.);	0	6	0	3	0	0	2
Q428	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.5	Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη επικοινωνεί με τους εμπλεκόμενους φορείς στη λειτουργία της με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών; (π.χ. διαδίκτυο, ασύρματα δίκτυα, εσωτερικό δίκτυο κτλ);	1	0	3	0	5	0	2

Κριτήριο 4 – Υποκριτήριο 6

Q429	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.6	Σε ποιο βαθμό επικρατεί στη Βιβλιοθήκη κλίμα ανοικτής επικοινωνίας και διαλόγου καθώς και ενθάρρυνσης της ομαδικής εργασίας;	0	1	0	3	5	0	2
Q430	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.6	Σε ποιο βαθμό η τοποθεσία που βρίσκεται το κτίριο στο οποίο στεγάζεται η Βιβλιοθήκη διευκολύνει την πρόσβαση των υπαλλήλων της αλλά και όσων έρχονται σε επαφή με αυτή;	1	0	0	3	5	0	2
Q431	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.6	Σε ποιο βαθμό εξασφαλίζεται ένα περιβάλλον εργασίας που είναι ασφαλές, αποδοτικό και βοηθά στην καλύτερη λειτουργία της Βιβλιοθήκης αξιοποιώντας ανάλογα τους διατιθέμενους χώρους και τον υπάρχοντα εξοπλισμό;	0	0	3	5	0	0	3
Q432	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.6	Σε ποιο βαθμό η χρήση και η συντήρηση των εγκαταστάσεων, του τεχνικού εξοπλισμού, των μεταφορικών μέσων και των ενεργειακών πόρων της Βιβλιοθήκης είναι αποδοτική, αποτελεσματική και συντελεί στην υλοποίηση των στόχων της και στην ικανοποίηση των υπαλλήλων της;	0	0	4	0	0	0	7
Q433	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.6	Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιητική η κτιριακή υποδομή όσον αφορά στην κάλυψη των αναγκών πρόσβασης των υπαλλήλων και των εξυπηρετούμενων από τη Βιβλιοθήκη (προβλέψεις ΑΜΕΑ, χώροι στάθμευσης, εσωτερικοί χώροι για ειδικές δραστηριότητες όπως καπνιστήριο, κτλ);	1	3	0	0	5	0	2
Q434	Κριτήριο4 :ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΡΟΙ - Υποκριτήριο 4.6	Σε ποιο βαθμό υπάρχει ολοκληρωμένη πολιτική της Βιβλιοθήκης για τη διαχείριση των υποδομών της;	1	5	0	0	0	3	2


ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 4
0
20
40
60
80
100
X
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να : Αναπτύσσει κα υλοποιεί βασικές σχέσεις συνεργασίας
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να: Αναπτύσσει κα εφαρμόζει τις συνεργασίες με τους χρήστες
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να : Διαχειρίζεται τα οικονομικά
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να: Διαχειρίζεται τη πληροφορία και την τεχνογνωσία
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να: Διαχειρίζεται τη τεχνολογία
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να: Διαχειρίζεται τις εγκαταστάσεις της

Κριτήριο 5 – Υποκριτήριο 1

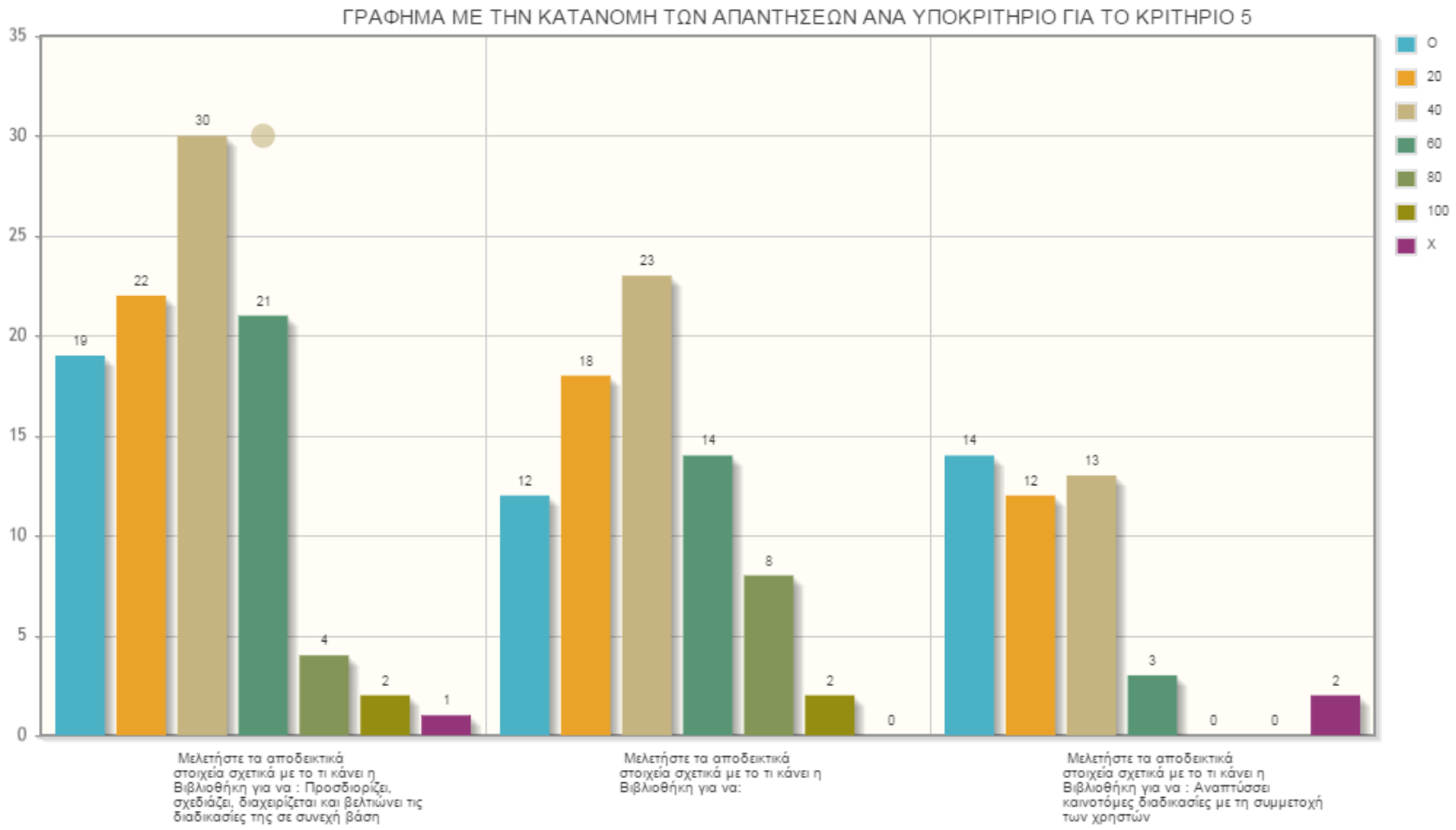
		Ερώτηση	0	20	40	60	80	100	X
Q501	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.1	Σε ποιο βαθμό ο τρόπος περιγραφής, ανάλυσης και αξιολόγησης των βασικών διοικητικών διαδικασιών - λειτουργιών της Βιβλιοθήκης είναι συνεχής και επαρκής;	1	0	3	5	0	0	2
Q502	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.1	Σε ποιο βαθμό ανατίθεται η διαχείριση συγκεκριμένων διαδικασιών - λειτουργιών σε καθορισμένους υπαλλήλους και κατά πόσο αυτοί συμμετέχουν στη διαδικασία σχεδιασμού τους;	1	8	0	0	0	0	2
Q503	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.1	Σε ποιο βαθμό η κατανομή των πόρων (άνθρωποι, εξοπλισμός, χρηματοδότηση κτλ) στις διαδικασίες - λειτουργίες γίνεται ανάλογα με την συμβολή τους στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων;	1	0	0	8	0	0	2
Q504	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.1	Σε ποιο βαθμό κωδικοποιείται το κανονιστικό μέρος (νόμοι, κανονιστικές πράξεις, οργανικές διατάξεις, κτλ) που προσδιορίζει τις διαδικασίες - λειτουργίες της Βιβλιοθήκης;	0	0	1	5	0	3	2
Q505	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.1	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν δείκτες μέτρησης για την παρακολούθηση, αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διοικητικών διαδικασιών της Βιβλιοθήκης;	1	0	0	0	8	0	2
Q506	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.1	Σε ποιο βαθμό αξιολογείται η επιρροή των εφαρμογών διαδικτύου και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις διαδικασίες της Βιβλιοθήκης;	1	5	0	3	0	0	2
Q507	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.1	Σε ποιο βαθμό λαμβάνονται υπόψη οι αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος της Βιβλιοθήκης και των στόχων της κατά την αξιολόγηση-αναθεώρηση των βασικών διοικητικών διαδικασιών – λειτουργιών;	1	5	3	0	0	0	2
Q508	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.1	Σε ποιο βαθμό υιοθετούνται λογικές «υπηρεσιών μιας στάσης» ως προσπάθεια βελτίωσης των διοικητικών διαδικασιών - λειτουργιών της Βιβλιοθήκης;	1	0	3	5	0	0	2
Q509	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.1	Σε ποιο βαθμό αξιολογούνται και αναθεωρούνται οι διαδικασίες βάσει της αποδοτικότητάς τους;	0	5	0	0	3	0	3

Κριτήριο 5 – Υποκριτήριο 2

Q510	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.2	Σε ποιο βαθμό συμμετέχουν οι πολίτες στο σχεδιασμό και τη βελτίωση της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών;	5	0	1	0	0	3	2
Q511	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.2	Σε ποιο βαθμό η νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης είναι κατανοητή και σαφής στους χρήστες που συναλλάσσονται με αυτήν;	5	0	3	0	0	1	2
Q512	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.2	Σε ποιο βαθμό συμμετέχουν οι χρήστες στην ανάπτυξη και το σχεδιασμό των διαύλων και μεθόδων επικοινωνίας τους με τη Βιβλιοθήκη;	5	0	3	0	0	1	2
Q513	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.2	Σε ποιο βαθμό διατίθεται η κατάλληλη και αξιόπιστη πληροφόρηση με στόχο την εξυπηρέτηση και υποβοήθηση των χρηστών;	0	3	0	0	0	0	8
Q514	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.2	Σε ποιο βαθμό είναι εύκολα προσβάσιμες στο κοινό οι παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. διάθεση μέσω του διαδικτύου, διευρυμένο ωράριο κτλ);	0	0	4	5	0	0	2
Q515	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.2	Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας της Βιβλιοθήκης με τους χρήστες που συναλλάσσονται με αυτήν;	1	0	3	0	0	5	2
Q516	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.2	Σε ποιο βαθμό υπάρχει και λειτουργεί αποτελεσματικά σύστημα διαχείρισης παραπόνων χρηστών για τυχόν δυσλειτουργίες της Βιβλιοθήκης;	5	1	3	0	0	0	2

Κριτήριο 5 – Υποκριτήριο 3

Q517	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.3	Σε ποιο βαθμό υπάρχει αξιοποίηση των καινοτομιών άλλων Βιβλιοθηκών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο για τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών - λειτουργιών της Βιβλιοθήκης;	1	5	3	0	0	0	2
Q518	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.3	Σε ποιο βαθμό συμμετέχουν οι εμπλεκόμενοι φορείς στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης, στο σχεδιασμό καινοτόμων διαδικασιών; (π.χ. σε πιλοτικές εφαρμογές παροχής νέων υπηρεσιών με τη χρήση μεθόδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κ.τ.λ.);	1	5	3	0	0	0	2
Q519	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.3	Σε ποιο βαθμό είναι επαρκείς οι πόροι που διατίθενται για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή καινοτόμων διαδικασιών;	1	5	0	3	0	0	2
Q520	Κριτήριο5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ - Υποκριτήριο 5.3	Σε ποιο βαθμό αναλύονται και αντιμετωπίζονται οι παράγοντες που αποτελούν εμπόδιο στην ανάπτυξη καινοτομιών;	1	0	0	0	8	0	2

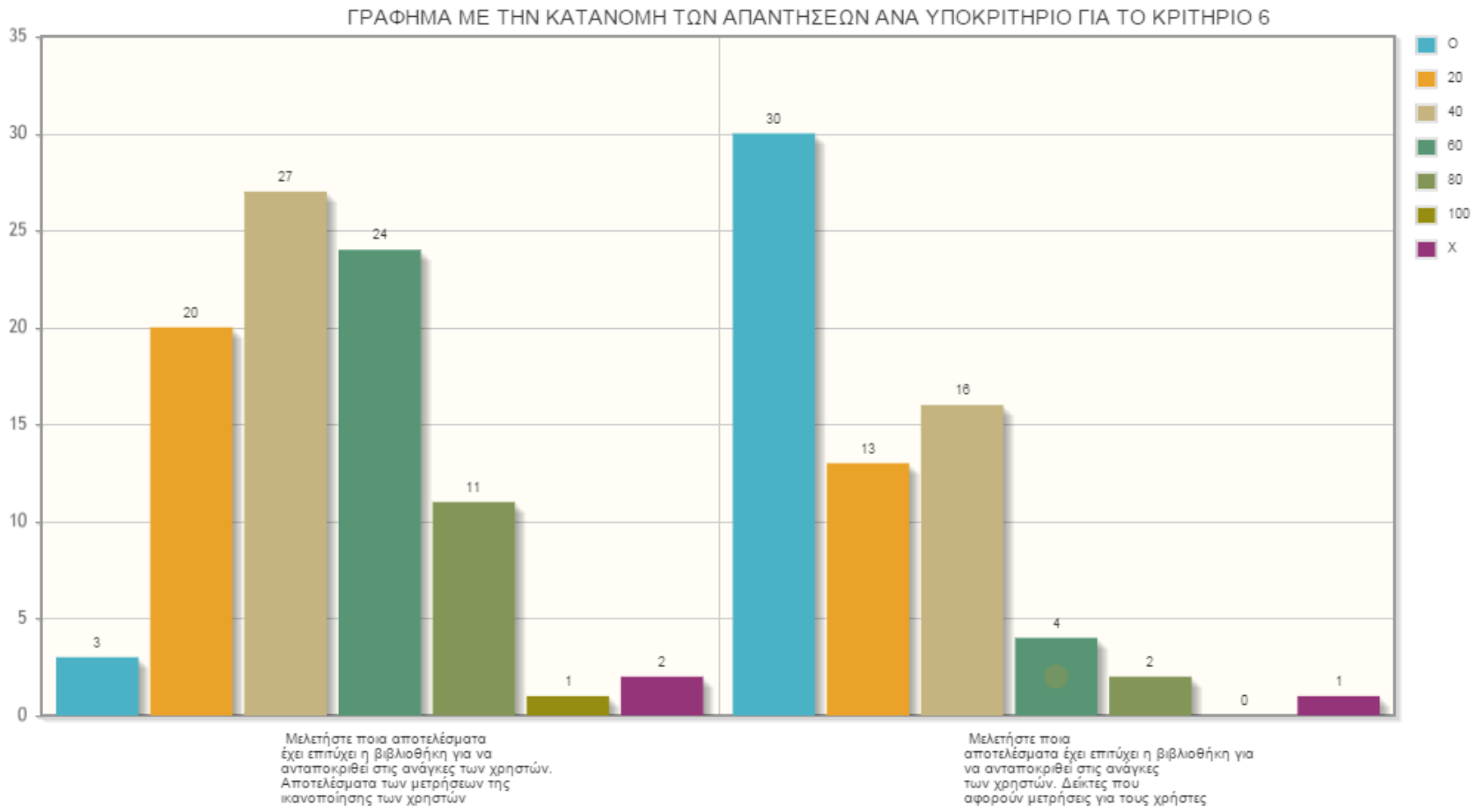

ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 5
35
30
25
20
15
10
5
0
19
22
30
21
4
2
1
12
18
23
14
8
2
0
14
12
13
3
0
0
2
0
20
40
60
80
100
X
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να : Προσδιορίζει, σχεδιάζει, διαχειρίζεται και βελτιώνει τις διαδικασίες της σε συνεχή βάση
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να:
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το τι κάνει η Βιβλιοθήκη για να : Αναπτύσσει καινοτόμες διαδικασίες με τη συμμετοχή των χρηστών

Κριτήριο 6 – Υποκριτήριο 1

Q601	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε την μεταχείριση των υποθέσεων των χρηστών από τη Βιβλιοθήκη ως φιλική και δίκαιη;	0	3	5	1	2	0	0
Q602	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε τη δραστηριότητα της Βιβλιοθήκης ευέλικτη στην αντιμετώπιση ιδιαίτερων αναγκών των χρηστών;	0	3	3	3	1	1	0
Q603	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.1	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένοι από τις προληπτικές ενέργειες της Βιβλιοθήκης, για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των χρηστών με τους οποίους συναλλάσσεται;	0	3	3	4	1	0	0
Q604	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι η συμμετοχή των χρηστών στον σχεδιασμό της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών συμβάλλει στην ποιοτική αναβάθμισή τους; (π.χ. λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες τους);	3	2	3	2	0	0	1
Q605	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε εύκολη την πρόσβαση στους χώρους στέγασης της Βιβλιοθήκης (με τα Μ.Μ.Μ., χώροι στάθμευσης, χώροι αναμονής χρηστών, ειδικές προβλέψεις Α.Μ.Ε.Α.);	0	0	2	6	3	0	0
Q606	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.1	Σε ποιο βαθμό είναι εύκολη η πρόσβαση των χρηστών στις υπηρεσίες που τους παρέχονται; (Π.χ. παρέχονται «υπηρεσίες μιας στάσης» ή παρέχονται υπηρεσίες με μεθόδους ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης μέσω του διαδικτύου;)	0	1	5	3	1	0	1
Q607	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.1	Σε ποιο βαθμό κρίνονται ως ποιοτικές, επίκαιρες και έγκυρες οι πληροφορίες που παρέχει η Βιβλιοθήκη (με κάθε διαθέσιμο μέσο) στους χρήστες, για θέματα που τους αφορούν;	0	5	2	3	1	0	0
Q608	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε αξιόπιστες τις συμβουλές που παρέχει η Βιβλιοθήκη προς τους χρήστες, στο πλαίσιο της διαδικασίας διεκπεραίωσης υποθέσεων που τους αφορούν;	0	3	4	2	2	0	0

Κριτήριο 6 – Υποκριτήριο 2

Q609	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.2	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για θέματα που αφορούν στην εικόνα της Βιβλιοθήκης προς το κοινό; (π.χ. αριθμός παραπόνων χρηστών, επίπεδο ικανοποίησης - εμπιστοσύνης των χρηστών για την εικόνα της Βιβλιοθήκης, τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες της, χρόνος αναμονής των χρηστών για την εξυπηρέτησή τους, απαιτούμενος χρόνος για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, επίπεδο εκπαίδευσης του προσωπικού, θέματα επικοινωνίας και διαχείρισης κοινού, δείκτες για ειδικές κατηγορίες όπως φύλο, ηλικία, ΑΜΕΑ);	4	3	3	0	1	0	0
Q610	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητικό το επίπεδο της Βιβλιοθήκης σε θέματα που αφορούν στη συμμετοχή των εμπλεκομένων στη λειτουργία της (χρήστες, άλλες Υπηρεσίες, επιχειρήσεις κτλ) στη διαδικασία σχεδιασμού και της παροχής υπηρεσιών καθώς και σχετικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων;	6	2	2	1	0	0	0
Q611	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.2	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για την αξιοποίηση προτάσεων των χρηστών για οργανωτικές βελτιώσεις;	5	3	2	1	0	0	0
Q612	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.2	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για την αποτελεσματικότητα της χρήσης νέων και καινοτόμων μεθόδων, στη διαδικασία διεκπεραίωσης υποθέσεων χρηστών;	5	2	3	0	0	0	1
Q613	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.2	Σε ποιο βαθμό έχουν προβλεφθεί πολιτικές όπως η κατάρτιση χαρτών εξυπηρέτησης χρηστών, δημιουργία κέντρων πληροφόρησης πολιτών κτλ;	6	2	2	1	0	0	0
Q614	Κριτήριο6: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΕΝΑ ΣΤΟ ΧΡΗΣΤΗ - Υποκριτήριο 6.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως ικανοποιητική την προσπάθεια για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας, ακρίβειας και διαφάνειας της πληροφόρησης που παρέχει η Βιβλιοθήκη προς τους χρήστες της;	4	1	4	1	1	0	0


ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 6
35
30
25
20
15
10
5
0
3
20
27
24
11
1
2
30
13
16
4
2
0
1
Μελετήστε ποια αποτελέσματα έχει επιτύχει η βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των χρηστών. Αποτελέσματα των μετρήσεων της ικανοποίησης των χρηστών
Μελετήστε ποια αποτελέσματα έχει επιτύχει η βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των χρηστών. Δείκτες που αφορούν μετρήσεις για τους χρήστες
0
20
40
60
80
100
X

Κριτήριο 7 – Υποκριτήριο 1

		Ερώτηση	0	20	40	60	80	100	X
Q701	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε θετική τη δραστηριότητα της Βιβλιοθήκης για το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον, εντός του οποίου λειτουργεί;	1	0	5	3	1	0	1
Q702	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητικές τις σχέσεις της Βιβλιοθήκης με τους χρήστες και τους φορείς με τους οποίους έχει επαφές;	0	2	5	3	1	0	0
Q703	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό γνωρίζουν οι υπάλληλοι της Βιβλιοθήκης τους στόχους της λειτουργίας της;	0	2	5	4	0	0	0
Q704	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιητικός ο καταμερισμός αρμοδιοτήτων μεταξύ των υπαλλήλων της Βιβλιοθήκης;	0	4	2	3	2	0	0
Q705	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως αποτελεσματικό τον τρόπο διοίκησης της Βιβλιοθήκης;	0	1	5	5	0	0	0
Q706	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι επιβραβεύονται οι ατομικές και ομαδικές προσπάθειες των υπαλλήλων από τη Βιβλιοθήκη;	0	5	3	3	0	0	0
Q707	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητικούς τους εσωτερικούς μηχανισμούς διαλόγου-επικοινωνίας στο πλαίσιο της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;	0	4	4	3	0	0	0

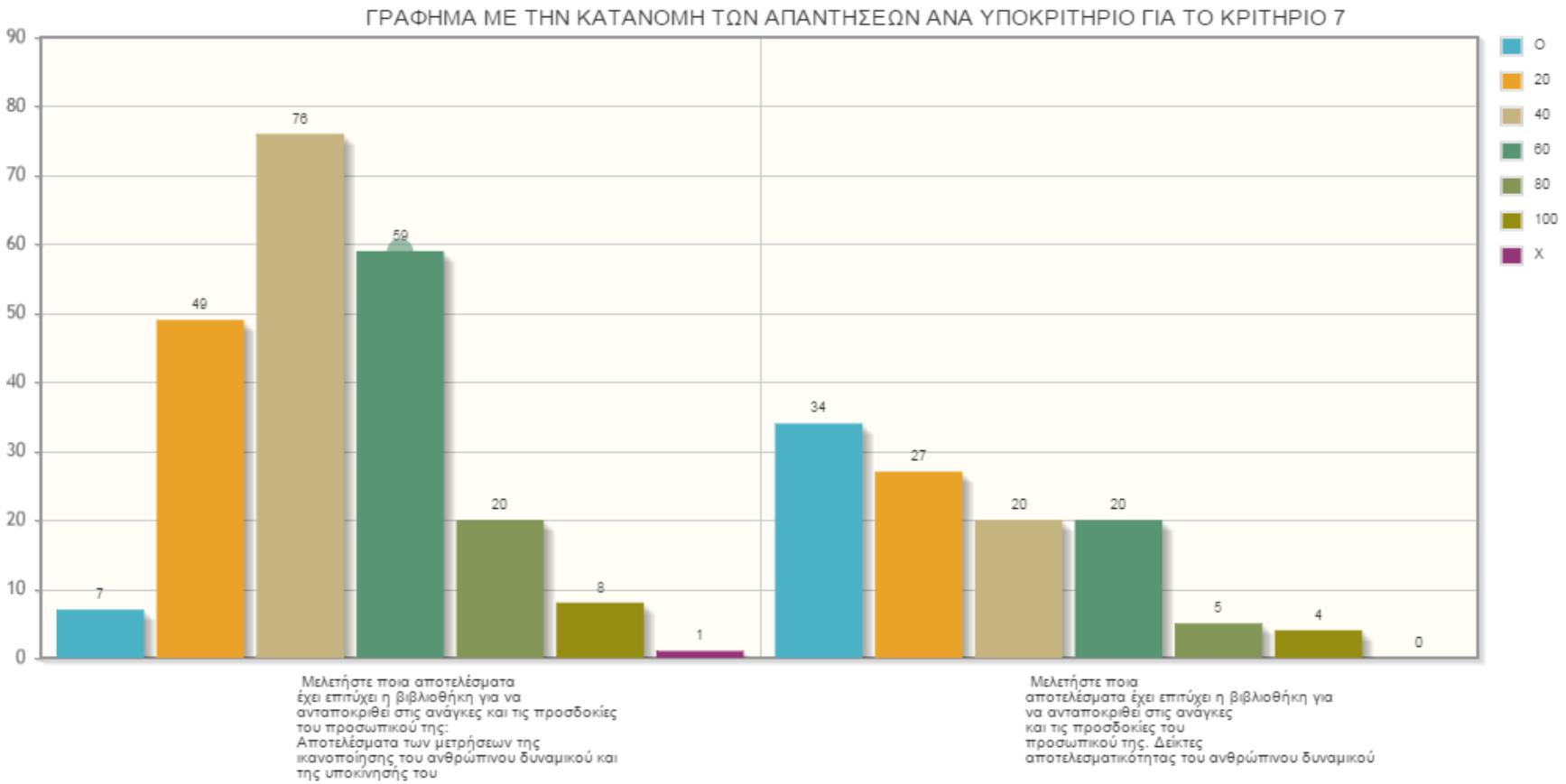
Q708	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματικές τις διοικητικές διαδικασίες που ακολουθεί η Βιβλιοθήκη στην καθημερινή της λειτουργία;	0	3	4	2	2	0	0
Q709	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητικές τις προσπάθειες διοικητικού εκσυγχρονισμού που καταβάλλει η Βιβλιοθήκη;	1	3	4	3	0	0	0
Q710	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητική τη συνολική εικόνα και απόδοση της Βιβλιοθήκης;	0	0	8	1	2	0	0
Q711	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό είναι ικανοποιητικός ο χώρος στέγασης της Βιβλιοθήκης και το περιβάλλον εργασίας σε αυτήν;	0	1	3	2	4	1	0
Q712	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό διευκολύνει η Βιβλιοθήκη τους υπαλλήλους της στην προσπάθεια αντιμετώπισης προσωπικών προβλημάτων;	0	2	3	3	1	2	0
Q713	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό το ωράριο λειτουργίας της Βιβλιοθήκης διευκολύνει την ικανοποίηση των προσωπικών και οικογενειακών αναγκών των υπαλλήλων;	0	1	3	4	0	3	0
Q714	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό η πέραν του κανονικού ωραρίου εργασία σε ειδικές περιστάσεις γίνεται όχι καταναγκαστικά, αλλά με την συναίνεση και προθυμία των υπαλλήλων;	0	1	3	3	3	1	0

Q715	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη αντιμετωπίζει αποτελεσματικά θέματα όπως η άνεση, η υγιεινή και η ασφάλεια στους χώρους εργασίας;	0	0	5	3	2	1	0
Q716	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη μεταχειρίζεται τους υπαλλήλους με βάση την αρχή της ισότητας;	1	1	3	4	2	0	0
Q717	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως ουσιαστικό μέσο υποκίνησης τη συμμετοχή των υπαλλήλων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για θέματα αποτελεσματικής λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;	0	4	4	3	0	0	0
Q718	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό το ισχύον σύστημα αξιολόγησης προσωπικού αποτελεί μέσο υποκίνησης του ανθρώπινου δυναμικού και βοηθά την προσπάθεια αποτελεσματικής λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;	2	5	3	1	0	0	0
Q719	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη αναπτύσσει συστηματικά τις δυνατότητες, γνώσεις και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού σε σχέση και με τους στόχους που τίθενται (π.χ. ανάπτυξη δεξιοτήτων πληροφορικής σε συνδυασμό με το στόχο για την αύξηση των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών) ;	1	6	1	3	0	0	0
Q720	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.1	Σε ποιο βαθμό είναι αποτελεσματικές οι αλλαγές στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης;	1	4	3	3	0	0	0

Κριτήριο 7 – Υποκριτήριο 2

Q721	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	Σε ποιο βαθμό καταγράφονται αδικαιολόγητες απουσίες του προσωπικού από τη Βιβλιοθήκη;	3	3	2	1	0	2	0
Q722	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι το προσωπικό υποπίπτει σε σφάλματα σχετικά με την υπηρεσιακή του συμπεριφορά;	5	2	3	1	0	0	0
Q723	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	Σε ποιο βαθμό το προσωπικό υποβάλλει παράπονα για υπηρεσιακά θέματα;	1	3	4	3	0	0	0
Q724	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	Σε ποιο βαθμό η απόδοση του προσωπικού μετριέται με τη χρήση δεικτών;	7	2	0	2	0	0	0
Q725	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως επαρκή τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών από το προσωπικό;	1	2	3	3	1	1	0

Q726	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	Σε ποιο βαθμό αξιολογούνται συστηματικά τομείς όπως η ανάπτυξη δεξιοτήτων;	3	4	0	4	0	0	0
Q727	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	Σε ποιο βαθμό το προσωπικό ανταποκρίνεται επαρκώς στις ανάγκες των χρηστών με τους οποίους συναλλάσσεται η Βιβλιοθήκη;	1	2	3	2	2	1	0
Q728	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε επαρκή την εναλλαγή καθηκόντων μέσα στη Βιβλιοθήκη;	2	4	1	2	2	0	0
Q729	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	Σε ποιο βαθμό υπάρχει πολιτική υποκίνησης με τη χρήση δεικτών για το προσωπικό;	6	2	2	1	0	0	0
Q730	Κριτήριο7: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Υποκριτήριο 7.2	Σε ποιο βαθμό καταγράφονται οι συγκρούσεις συμφερόντων μεταξύ υπαλλήλων ή ομάδων εντός της Βιβλιοθήκης;	5	3	2	1	0	0	0

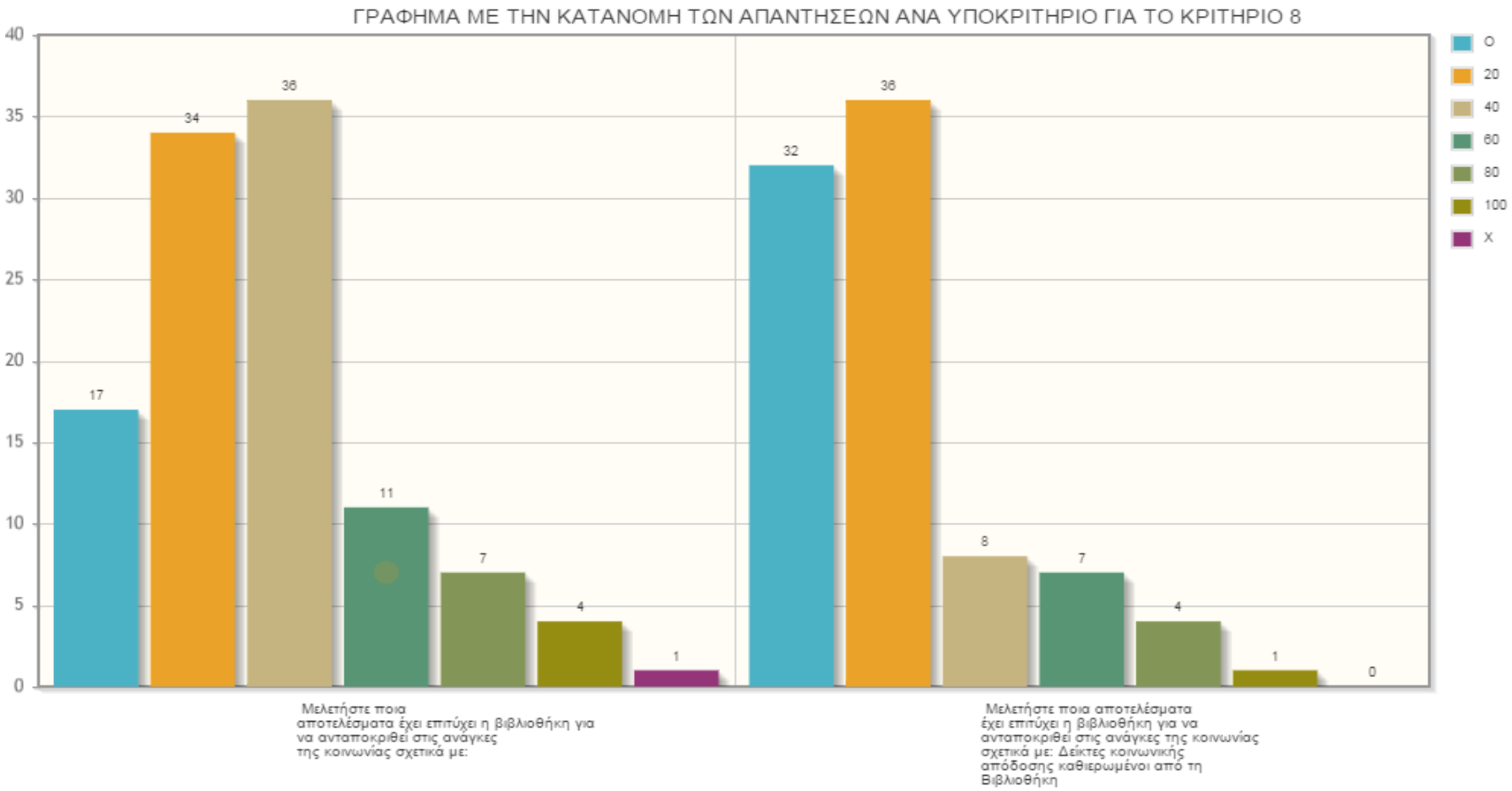

ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 7
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
7
49
76
59
20
8
1
34
27
20
20
5
4
0
Μελετήστε ποια αποτελέσματα έχει επιτύχει η βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες του προσωπικού της: Αποτελέσματα των μετρήσεων της ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού και της υποκίνησής του
Μελετήστε ποια αποτελέσματα έχει επιτύχει η βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες του προσωπικού της. Δείκτες αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού
0
20
40
60
80
100
X

Κριτήριο 8 – Υποκριτήριο 1

		Ερώτηση	0	20	40	60	80	100	X
Q801	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η λειτουργία της Βιβλιοθήκης συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών της περιοχής εντός της οποίας δραστηριοποιείται;	2	1	5	2	1	0	0
Q802	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε τη δημόσια εικόνα της Βιβλιοθήκης ως θετική;	0	2	6	0	3	0	0
Q803	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική τη συχνότητα και ποιότητα των επαφών και της συνεργασίας της Βιβλιοθήκης με τους τοπικούς κοινωνικούς φορείς;	1	4	4	1	1	0	0
Q804	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητικές τις αλλαγές που επέρχονται στη λειτουργία της Βιβλιοθήκης ως αποτέλεσμα της προσπάθειας ανταπόκρισης στις μεταβολές του κοινωνικού περιβάλλοντος;	2	5	1	2	1	0	0
Q805	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι επηρεάζει θετικά η λειτουργία της Βιβλιοθήκης την ευρύτερη κοινωνία και οικονομία της περιοχής εντός της οποίας δραστηριοποιείται;	1	4	3	2	0	0	1
Q806	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική την υποστήριξη των Α.Μ.Ε.Α. από τη Βιβλιοθήκη;	3	2	5	1	0	0	0
Q807	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης για την προστασία του περιβάλλοντος(προσπάθειες εξοικονόμησης ενέργειας, χρήση εναλλακτικών πηγών ενέργειας, διαχείριση αποβλήτων, συμμόρφωση σε περιβαλλοντικές προδιαγραφές κλπ.);	4	5	1	1	0	0	0
Q808	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η λειτουργία της Βιβλιοθήκης είναι ανοικτή σε τρίτους και λειτουργεί με διαφάνεια;	0	4	4	1	0	2	0
Q809	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική τη δημοσιογραφική κάλυψη των δραστηριοτήτων της Βιβλιοθήκης από τα Μ.Μ. Ε.;	2	2	5	0	0	2	0
Q810	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική τη συμβολή της βιβλιοθήκης στα πολιτιστικά δρώμενα της τοπικής κοινωνίας;	2	5	2	1	1	0	0

Κριτήριο 8 – Υποκριτήριο 2

Q813	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητική την κάλυψη των θεμάτων της Βιβλιοθήκης από τα Μ.Μ.Ε.;	3	2	4	1	0	1	0
Q814	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητική την συμβολή της Βιβλιοθήκης στο σχεδιασμό, τη χρηματοδότηση και την υλοποίηση διεθνών αναπτυξιακών πρωτοβουλιών;	8	3	0	0	0	0	0
Q815	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.2	Σε ποιο βαθμό ενθαρρύνει η Βιβλιοθήκη τους υπαλλήλους της, αλλά και τους πολίτες που έρχονται σε επαφή με αυτή να ασχολούνται με κοινωνικά ζητήματα και να δραστηριοποιούνται στο χώρο της κοινωνίας των πολιτών;	5	3	1	2	0	0	0
Q816	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε παραγωγική την ανταλλαγή γνώσης και εμπειριών της Βιβλιοθήκης με κοινωνικούς φορείς;	4	5	0	2	0	0	0
Q817	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.2	Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη αναλαμβάνει πρωτοβουλίες πρόληψης κινδύνων υγείας και ατυχημάτων για τους υπαλλήλους της, αλλά και για τους πολίτες/χρήστες της;	4	5	0	0	2	0	0
Q818	Κριτήριο8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ - Υποκριτήριο 8.2	Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη έχει δράσεις για τη διαχείριση των πόρων της και για την προστασία του περιβάλλοντος (π.χ. ανακύκλωση);	2	7	1	1	0	0	0

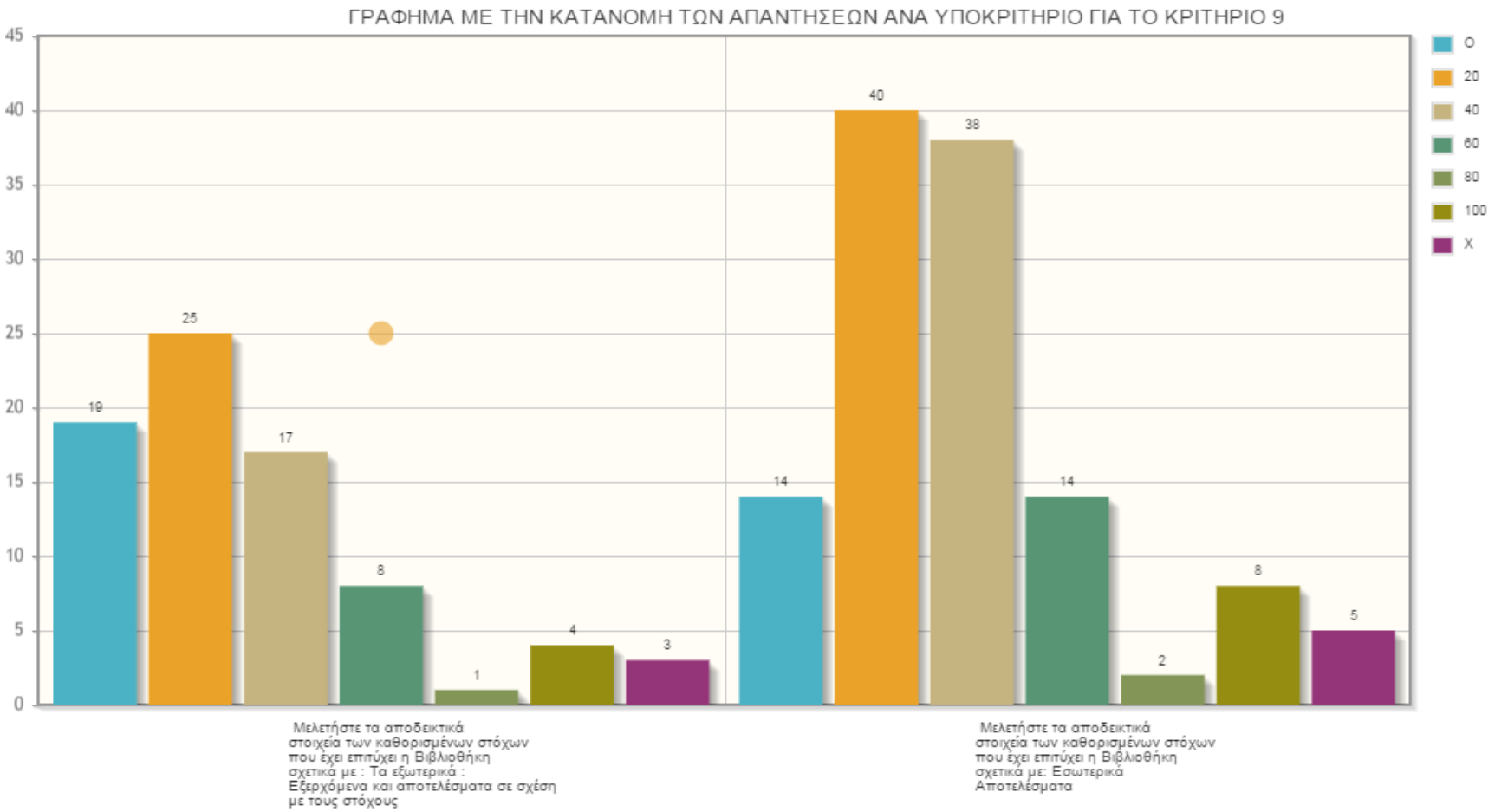

ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 8
40
35
30
25
20
15
10
5
0
17
34
36
11
7
4
1
32
36
8
7
4
1
0
Μελετήστε ποια αποτελέσματα έχει επιτύχει η βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της κοινωνίας σχετικά με:
Μελετήστε ποια αποτελέσματα έχει επιτύχει η βιβλιοθήκη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της κοινωνίας σχετικά με: Δείκτες κοινωνικής απόδοσης καθιερωμένοι από τη Βιβλιοθήκη
0
20
40
60
80
100
X

Κριτήριο 9 – Υποκριτήριο 1

		Ερώτηση	0	20	40	60	80	100	X
Q901	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως αποτελεσματική τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης, δηλαδή σε ποιο βαθμό επιτυγχάνει τους στόχους που έχουν τεθεί;	2	4	3	2	0	0	0
Q902	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους χρήστες με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία μετρήσεων;	2	5	2	2	0	0	0
Q903	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποδοτική τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης (επίτευξη στόχων με το χαμηλότερο δυνατό κόστος) ;	3	2	4	1	1	0	0
Q904	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματικούς τους οικονομικούς ελέγχους (εσωτερικούς ή εξωτερικούς) που διενεργούνται στη Βιβλιοθήκη;	2	2	3	1	0	2	1
Q905	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε θετική τη συμμετοχή της Βιβλιοθήκης, καθώς και την ανάπτυξη και πιστοποίηση των Πολιτικών και Προτύπων Ποιότητας;	6	2	1	1	0	0	1
Q906	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε θετικά τα αποτελέσματα συγκριτικών μετρήσεων με άλλες Βιβλιοθήκες;	3	4	3	0	0	0	1
Q907	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι ο τρόπος λειτουργίας της Βιβλιοθήκης συμβάλλει στην ορθολογική διαχείριση των οικονομικών της πόρων;	1	6	1	1	0	2	0

Κριτήριο 9 – Υποκριτήριο 2

Q909	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε όχι μένουν ικανοποιημένοι οι εμπλεκόμενοι ως προς τη λειτουργία της Βιβλιοθήκης από την γενικότερη δραστηριότητά της;	1	3	4	3	0	0	0
Q910	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματική τη δημιουργία συνεργασιών της Βιβλιοθήκης με τρίτους (άλλες Βιβλιοθήκες, ιδιώτες, κοινωνικούς φορείς);	1	4	6	0	0	0	0
Q911	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε επιτυχημένη την πολιτική για τη διοικητική βελτίωση και την εισαγωγή καινοτομιών στη Βιβλιοθήκη;	1	6	3	0	1	0	0
Q912	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι έχει συμβάλει η εισαγωγή των νέων τεχνολογικών εφαρμογών της πληροφορικής και της επικοινωνίας, στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της λειτουργίας της Βιβλιοθήκης;	1	3	4	1	0	2	0
Q913	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική την αποδοτικότητα των υφιστάμενων διαδικασιών - λειτουργιών της Βιβλιοθήκης;	1	6	1	3	0	0	0
Q914	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι εκτελείται επιτυχώς ο προϋπολογισμός της Βιβλιοθήκης ;	0	4	3	1	0	2	1
Q915	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.2	Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη βασίζεται για την λειτουργία της σε ίδια έσοδα και πηγές χρηματοδότησης από την κοστολόγηση των παρεχόμενων από αυτήν υπηρεσιών ;	3	2	5	1	0	0	0
Q916	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.2	Σε ποιο βαθμό η Βιβλιοθήκη ικανοποιεί τις οικονομικές απαιτήσεις των εμπλεκομένων (αμοιβές στο προσωπικό, κοστολόγηση υπηρεσιών σε χρήστες, αμοιβές προμηθευτών -συνεργατών κτλ) στη λειτουργία του ;	2	3	3	0	1	1	1
Q917	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματική τη διαχείριση των πόρων της Βιβλιοθήκης ;	1	3	3	2	0	1	1
Q918	Κριτήριο9: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ -Υποκριτήριο 9.2	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε αποτελεσματικές τις διαδικασίες οικονομικού ελέγχου που ακολουθούνται από τη Βιβλιοθήκη;	1	2	3	2	0	2	1


ΓΡΑΦΗΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΥΠΟΚΡΙΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 9
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
19
25
17
8
1
4
3
14
40
38
14
2
8
5
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία των καθορισμένων στόχων που έχει επιτύχει η Βιβλιοθήκη σχετικά με : Τα εξωτερικά : Εξερχόμενα και αποτελέσματα σε σχέση με τους στόχους
Μελετήστε τα αποδεικτικά στοιχεία των καθορισμένων στόχων που έχει επιτύχει η Βιβλιοθήκη σχετικά με: Εσωτερικά Αποτελέσματα
0
20
40
60
80
100
X