

SUSTAVI UPRAVLJANJA KVALitetom ZA KNJIŽNICE

- ODAKLE POČETI?

mr. sc. Nenad Nikolić, dipl. ing. fizike
Hrvatski zavod za norme

NORMIZACIJA, NAZIVI I DEFINICIJE

- norma
- dokument
- norma po kojoj se certificira
- dokument u kojem su zahtjevi
- normizacija
- djelatnost

Normirati se mogu:

- proizvodi
- procesi
- usluge

ORGANIZACIJE ZA IZRADU I OBJAVLJIVANJE NORMA

ISO – International Organization for
Standardization www.iso.org

CEN – European Committee for Standardization
www.cen.eu

HZN – Hrvatski zavod za norme www.hzn.hr

granske organizacije

TEHNIČKI ODBORI

ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*

ISO/TC 46, *Information and documentation*

HZN/TO 176, *Upravljanje kvalitetom i osiguranje kvalitete*

HZN/TO 46, *Bibliotekarstvo, dokumentacija i informacije*

SMISAO UVOĐENJA SUSTAVA KVALITETE

- Marketing
- Uočavanje organizacijskih problema
- Pomoć stručnjaka izvan organizacije
- Bolje unutrašnje organiziranje
- Periodičko preispitivanje sustava i preventivne i popravne mjere

REZULTATI (samo neki):

- Sustavan rad s kupcima/strankama
- Sustavan rad na preventivnim i popravnim mjerama
- Sveukupno bolji pokazatelji uspješnosti

1. FAZA: ODAKLE POČETI?

- prikupiti potrebne **početne informacije** (npr. internetom), ministarstva, fondovi, projekti
iskustva drugih sličnih ustanova,
*trošak početnih informacija minimalan
- prikupiti potrebnu **literaturu**, knjige, specijalizirane knjige, norme, priručnike, zakone, propise, ne smiju biti zastarjeli
* trošak literature (relativno mali)

2. FAZA: KAKO NASTAVITI?

- konzultacije,

odabratи konzultanta koji ћe vas dobro i kvalitetno savjetovati

- trošak ?, što ste se lošije pripremili to je veći rizik da li ћe konzultant obaviti posao kako treba

OPASNOSTI:

copy/paste (bez prilagođavanja konkretnom slučaju)

svemogući (daju nadu i obećanja koja ne mogu ispuniti)

3. FAZA: CERTIFIKACIJA

Odabratи firmu koja ћe vas certificirati (certifikacija, što je to?)

Da li je akreditirana i gdje? (akreditacija, što je to?)

Da li ima iskustva u vašem specijaliziranom području? (reference)

Koliki su troškovi? Subvencije?

Natječaj, definirati troškove prethodnim ugovorom ili ponudom

4. FAZA: IMAMO CERTIFIKAT, ŠTO SAD?

Ne provode se dogovoreni postupci i mjere
Kampanjska briga o sustavu kvalitete
(prilikom obnove certifikata ili redovitog
audita, audit što je to?)
Otpori unutar kolektiva, uposlenici ne
razumiju važnost ali ponekad niti uprava
Dokumentacija se ne ažurira
Certifikati se obnavljaju ne zato što je to
potreba već po inerciji

5. FAZA: TRŽIŠTE

- zakoni tržišta su **okrutni**, tko iskoristi komparativne prednosti taj uspijeva u svom segmentu, tko ne uspije životari ili propada
- jedna od **prednosti je izgrađen, djelotvoran i aktivan sustav upravljanja kvalitetom**

POČINJEMO OD NULE!

[**HRN EN ISO 9001:2002**](#) Sustavi upravljanja kvalitetom -- Zahtjevi (ISO 9001:2000; EN ISO 9001:2000) po toj normi će se [certificirati!!!](#)

[**IWA 2:2007**](#) Quality management systems -- Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education - pomoćni materijal

Zakoni i pravilnici koji reguliraju djelatnost

Pravila struke (norme iz područja bibliotekarstva na primjer)

Dokumenti unutrašnje organizacije

Projekti pomoći ministarstva ili EU za one koji žele uspostaviti sustave upravljanja kvalitetom

PREPOZNATI OSNOVNI PROCES U KNJIŽNICI!

“[**nabavljanje i izdavanje knjiga**](#)”

Pripremiti i proučiti propise i procedure koji to reguliraju (npr. javna nabava - novost u Hrvatskoj, sustav izdavanja knjiga, registracije korisnika, kontrole kretanja knjiga, zadovoljstvo korisnika, povratne informacije, žalbe, što bi se moglo poboljšati, nove tehnologije – digitalizacija, Internet, kartice, programi i baze podataka, ...)

IZGRADITI SUSTAV UPRAVLJANJA KVALitetom OKO OSNOVNOG PROCESA!

- Prepoznali smo koji je osnovni proces
- Prema zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2002 izgrađuje se sustav oko tog procesa
- Konzultant sudjeluje savjetima
- Ne odustati od vlastitog puta prema sustavu upravljanja kvalitetom
- Interni auditori, uzajamna pomoć drugih knjižnica i njihovih internih auditora
- Certifikacijske kuće, oni su pomoć a ne kontrola!

IZGRADILI SMO SUSTAV, ALI SUSTAV UPRAVLJANJA KVALitetom NIKAD NIJE ZAVRŠEN!

[Stalno unapređivanje sustava upravljanja
kvalitetom](#)

izvanredni događaji, velike unutrašnje promjene, promjene u zakonodavstvu, promjene u okruženju, nove tehnologije, novi ljudi, stalno školovanje, povratne informacije od uposlenika, uprave poslovnih partnera, stalno preispitivati gdje se nalazite u sveukupnosti sustava

Do godine prva iskustva ?

HVALA!

Opatija, 24. travnja 2008. godine