Vesna Špac, Brodarski institut d.o.o.
Avenija Većeslava Holjevca 20, 10020 Zagreb
e-mail: vesna.spac@hrbi.hr

# SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

## PRIMJER KNJIŽNICE BRODARSKOG INSTITUTA

10. Dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica
Opatija, 24.-26. travnja 2008.

## Norme

- Niz normi ISO 9000 :
  - ISO 9000 – načela, rječnik
  - ISO 9001 – zahtjevi
  - ISO 9004 – upute za poboljšavanje sposobnosti
  - ISO 9011 – upute za neovisne audite

## Načela upravljanja kvalitetom

Načela upravljanja kvalitetom:

- usmjerenost na krisnika
- vodstvo
- uključivanje zaposlenih
- procesni pristup
- sustavski pristup upravljanju
- neprekidno poboljšavanje
- činjenični pristup odlučivanju
- uzajamno korisni odnosi s dobavljačima



## Što je sustav upravljanja kvalitetom

- Što je SUK
  - *ukupnost upravljačkih procesa i postupaka potrebnih kod planiranja i realizacije ciljeva ključnih za djelatnost organizacije*
- Procesni pristup

## Model procesnog pristupa u SUK









## Dokumentacija...

Dokumentacija

- priručnici za kvalitetu
- planovi kvalitete
- specifikacije
- upute
- dokumentirani postupci, radne upute i crteži
- zapisi

## Dokumentacija...

Upravljanje dokumentima:

- primjerenost
- osuvremenjavanje postojećih
- označivanje aktualnih
- dostupnost
- čitljivost i prepoznatljivost
- označivanje vanjskih dokumenata
- označivanje zastarjelih - arhiviranje



Među pitanjima koja knjižničari imaju dužnost postaviti i pokušati na njih odgovoriti jesu efektivnost knjižnice, uključujući izbor i prikladnost knjižnične građe, priroda zbirki u relaciji s potrebama korisnika, upotreba i ne upotreba knjižnične građe i usluga od strane korisnika i potencijalnih korisnika, efektivnost pohrane i upotrebe informacija u knjižnici te zadovoljstvo ili nezadovoljstvo korisnika knjižnicom. Sva ova pitanja usko su povezana s ulogom knjižnice kao socijalne, edukacijske i informacijske institucije, dakle s prirodom knjižnice i njezinim utjecajem na zajednicu.

Charles H. Busha, Stephen P. Harter, 1980

## Pokazatelji učinka u knjižnici

ISO 11620 - Pokazatelji učinka knjižnice:

- djelotvornost pri ocjenjivanju knjižnica
  - kvaliteta i učinkovitost usluga i drugih aktivnosti knjižnice,
  - djelotvorno korištenja resursa knjižnice



## Glavne grupe pokazatelja

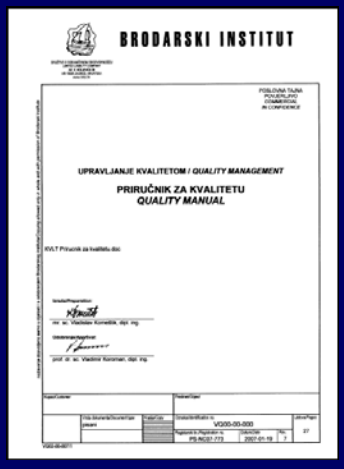
1. Korisnikova opažanja
2. Javne usluge
3. Tehničke usluge
4. Promotivne usluga
5. Usluge za korisnike

## Dokumentacija korištena u knjižnici

| | |
|---|---|
| HRN EN ISO 9000 | Sustavi upravljanja kvalitetom – Temeljna načela i rječni |
| HRN EN ISO 9001 | Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi |
| HRN ISO 11620/Amd 1 | Informacije i dokumentacija – Pokazartelji učunka u knjižnici – Amandman 1: Dodatni pokazatelji učinka knjižnica |
| HRN ISO 11620 | Informacije i dokumentacija – Pokazartelji učunka u knjižnici |
| HRN EN ISO 9000 | Sustavi upravljanja kvalitetom – Temeljna načela i rječni |
| | Zakon o knjižnicama |
| | Hrvatski standardi za specijalne knjižnice. |
| | Pravilnik o reviziji i otpisu knjižnične građe |
| | Priručnik za UNIMARC |
| | Upute PC-BIS aplikacija |
| Verona, E. | Pravilnik i priručnik za izradbu abecednih kataloga. Dio 1: Odrednice i redalice |
| Verona, E. | Pravilnik i priručnik za izradbu abecednih kataloga. Dio 2: Kataloški opis |
| ISBD(ER) | Međunarodni standardni bibliografski opis elektroničke građe |
| ISBD(M) | Međunarodni standardni bibliografski opis omeđenih publikacija |
| ISBD(S) | Međunarodni standardni bibliografski opis serijskih publikacija |
| | Universal Decimal Classification (UDC) |
| VQ00-00-000 | KVLT. Priručnik za kvalitetu |
| VQ02-00-021 | KVLT. Dokumentacija kvalitete. Radna uputa |
| VQ02-00-034 | KVLT2-034 Izeada planova kvalitete |
| VQ02-00-035 | UVAD 2-035 Nadziranje vanjskih dokumenata. Radna uputa |
| VQ02-00-005 | PROD. Ocjena zahtjeva, ponude i ugovora. Radna uputa |
| | Opis procesa knjižnice |
| VQ02-00-018 | UVAD 2-018 Rad knjižnice. Radna uputa |
| VQ02-00-009 | UVAD 2-009 Upravljanje vanjskim dokumentima. Popis ključnih riječi |



## Dokumentacija ...


BRODARSKI INSTITUT

UPRAVLJANJE KVALITETOM / *QUALITY MANAGEMENT*

PRIRUČNIK ZA KVALITETU

*QUALITY MANUAL*


BRODARSKI INSTITUT

UPRAVLJANJE KVALITETOM / *QUALITY MANAGEMENT*

IZRADA PLANOVA KVALITETE

*PREPARATION OF QUALITY PLANS*

RADNA UPUTA / *WORK INSTRUCTION*

## Dokumentacija ...

Hijerarhijski ustroj dokumentacije:

1. Razina — Priručnik
2. Razina — Postupci
3. Razina — Radne upute
4. Razina — Zapisi
5. Razina — Formulari, vanjski dokumenti


BRODARSKI INSTITUT

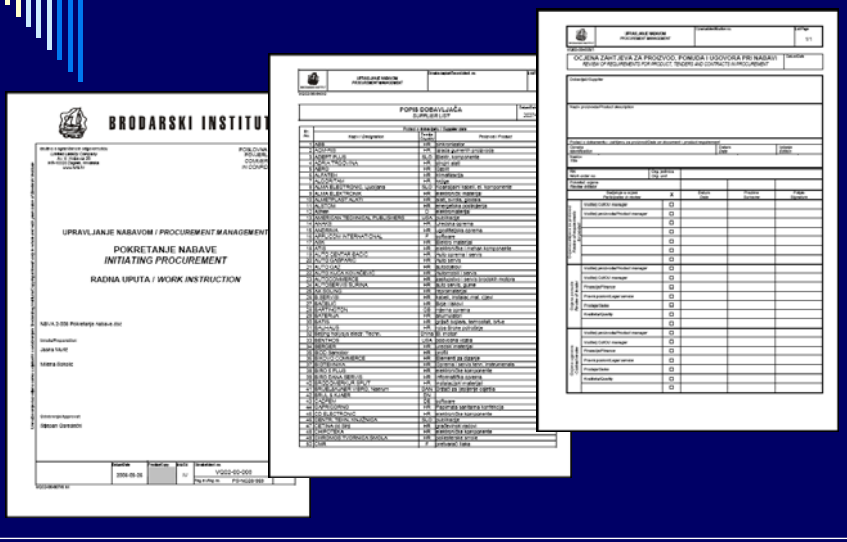
UPRAVLJANJE KVALITETOM / *QUALITY MANAGEMENT*

DOKUMENTACIJA KVALITETE
*QUALITY DOCUMENTATION*

RADNA UPUTA / *WORK INSTRUCTION*



## Dokumentacija ...


BRODARSKI INSTITUT

UPRAVLJANJE NABAVOM / *PROCUREMENT MANAGEMENT*

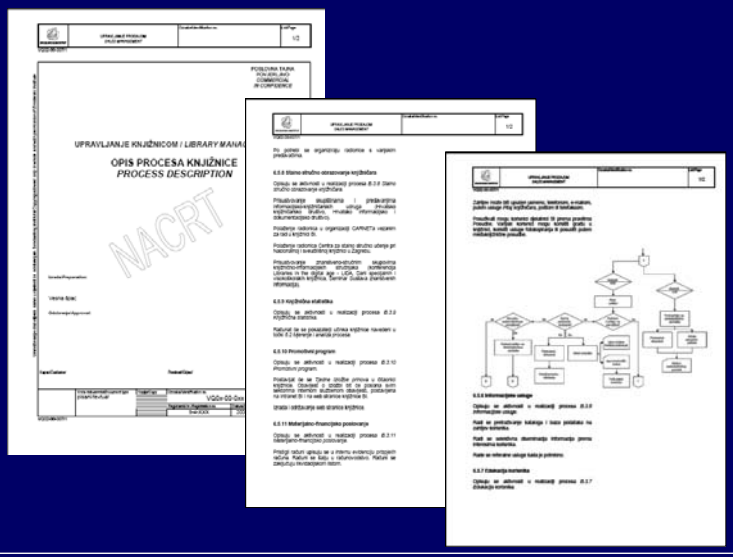
POKRETANJE NABAVE
*INITIATING PROCUREMENT*

RADNA UPUTA / *WORK INSTRUCTION*

POPIS DOBAVLJAČA
SUPPLIER LIST

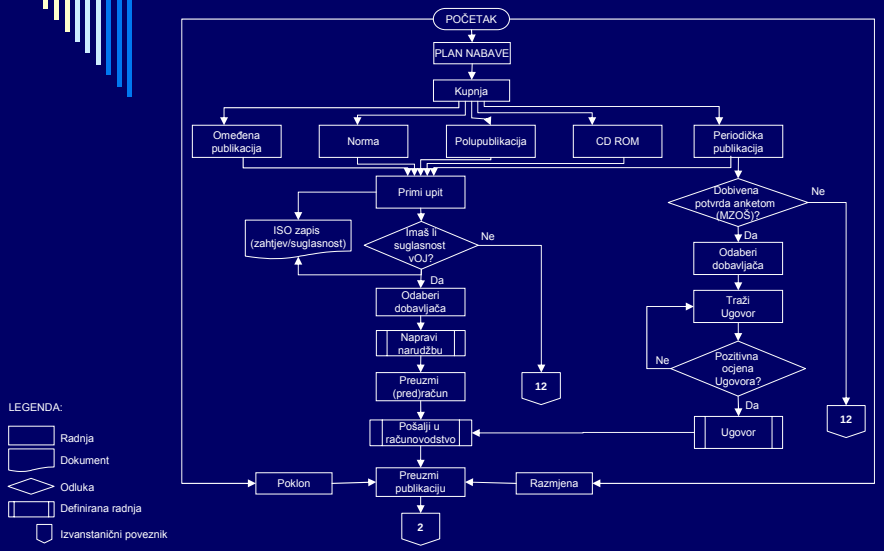
OCJENA ZAHTJEVA ZA PROIZVOD, PONUDA I UGOVORA PRI NABAVI
REVIEW OF REQUIREMENTS FOR PRODUCT, TENDERS AND CONTRACTS IN PROCUREMENT

## Dokumenti knjižnice

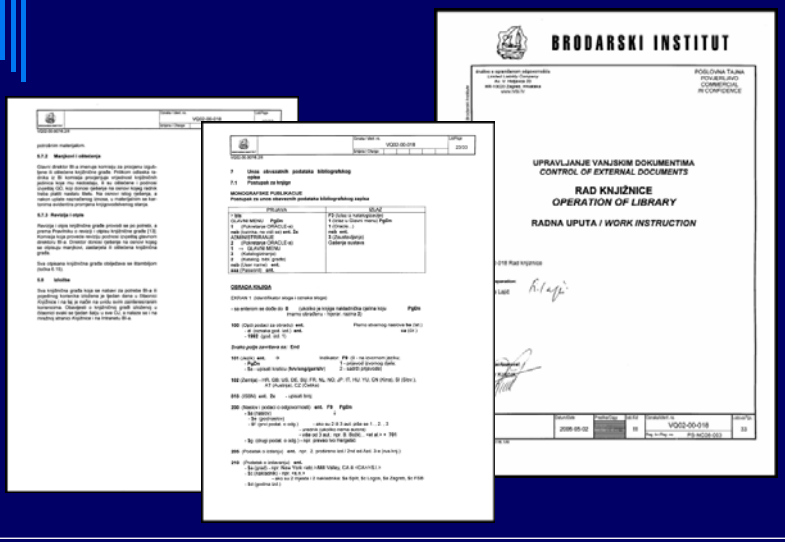





## Proces u knjižnci – dijagram toka

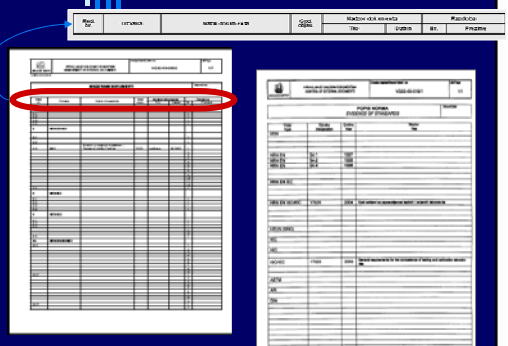


## Dokumenti knjižnice ...






## Dokumenti knjižnice ...





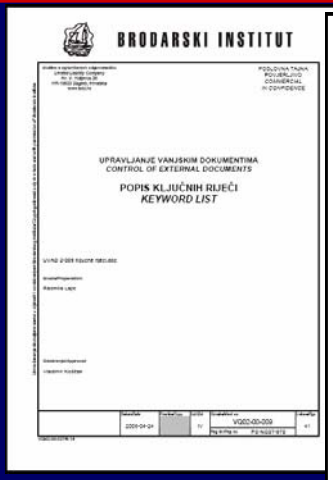

Vanjski dokumenti:

- norme
- propisi i pravila ustanova, klasifikacijskih društava i sl.
- tehnička dokumentacija naručitelja ili podisporučitelja koja se primjenjuje u izvršenju poslova BI-a

BRODARSKI INSTITUT d.o.o.
NADZIRANI DOKUMENT

| Br | Datum |
|---|---|
| Primj. | Potpis |

## Dokumenti knjižnice ...


BRODARSKI INSTITUT

UPRAVLJANJE VANJSKIM DOKUMENTIMA
CONTROL OF EXTERNAL DOCUMENTS

POPIS KLJUČNIH RIJEČI
KEYWORD LIST

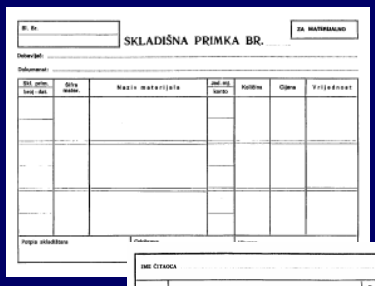

VQD2-00-009

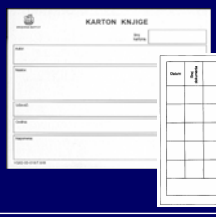
- BMT Abstracts
- Marine Technology Abstracts

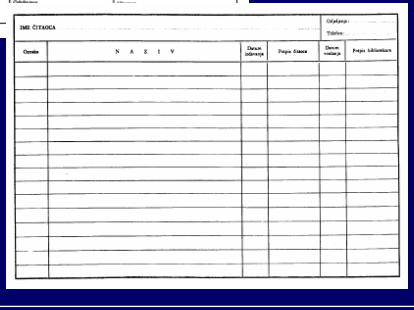


## Zapisi ...

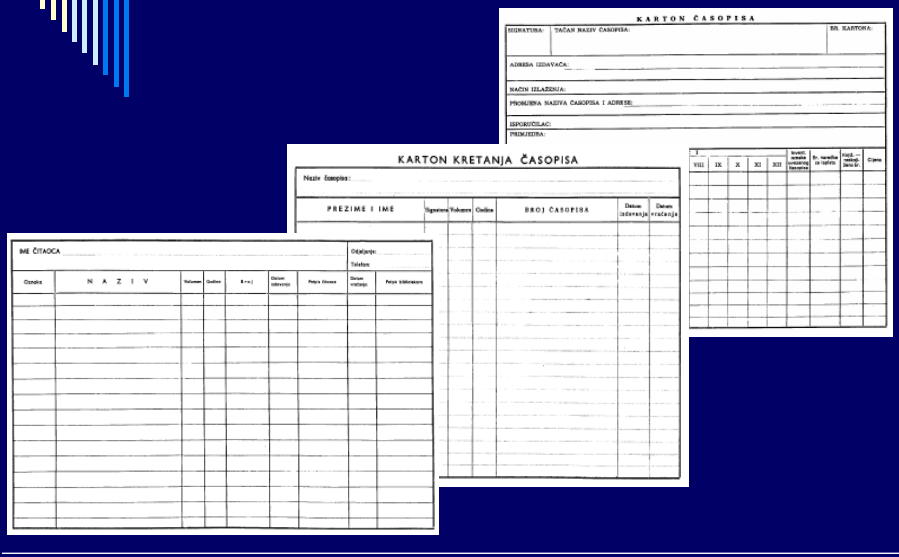

BIBLIOTEKA BRODARSKOG INSTITUTA


SKLADIŠNA PRIMKA BR.


KARTON KNJIGE

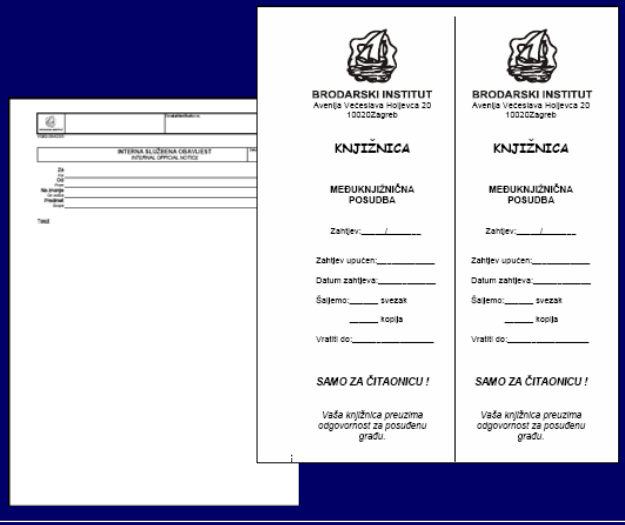

IME ČITAOCA

## Zapisi ...






## Zapisi ...



## Ocjenjivanje kvalitete

- Samoocjenjivanje – djelatnik knjižnice
  - prijateljski audit
- Nezavisno ocjenjivanje:
  - unutrašnje ocjenjivanje - ocjenjivač iz BI izvan procesa knjižnice
  - vanjsko ocjenjivanje - ocjenjivači izvan BI
- Popravne radnje



## Pokazatelji u knjižnii BI

| | |
|---|---|
| Opažanja korisnika | Zadovoljstvo korisnika |
| Javne usluge | Općenito:<br>▪ Postotak dosegnute ciljane populacije<br>▪ Troškovi po korisniku<br>▪ Posjete knjižnici po korisniku<br>Pribavljanje građe:<br>▪ Dostupnost naslova<br>▪ Korištenje u knjižnici po korisniku<br>▪ Stopa korištenja građe<br>Pronalaženje dokumenata:<br>▪ Median vremena pronalaženja dokumenta<br>Posudba građe:<br>▪ Obrtanje zbirke<br>▪ Posudba po korisniku<br>▪ Troškovi po korisniku<br>Isporuka građe s udaljenih lokacija:<br>▪ Brzina međuknjižnične posudbe<br>Istraživanje i referentne usluge:<br>▪ Stopa točnih odgovora na upit<br>Pretraživanje informacija:<br>▪ Stopa uspješnih pretraživanja abecednog kataloga<br>▪ Stopa uspješnih pretraživanja predmetnog kataloga |
| Tehničke usluge | Nabava građe:<br>▪ Median vremena nabave građe<br>Obrada građe:<br>▪ Median vremena obrade građe |

# H V A L A

vesna.spac@hrbi.hr