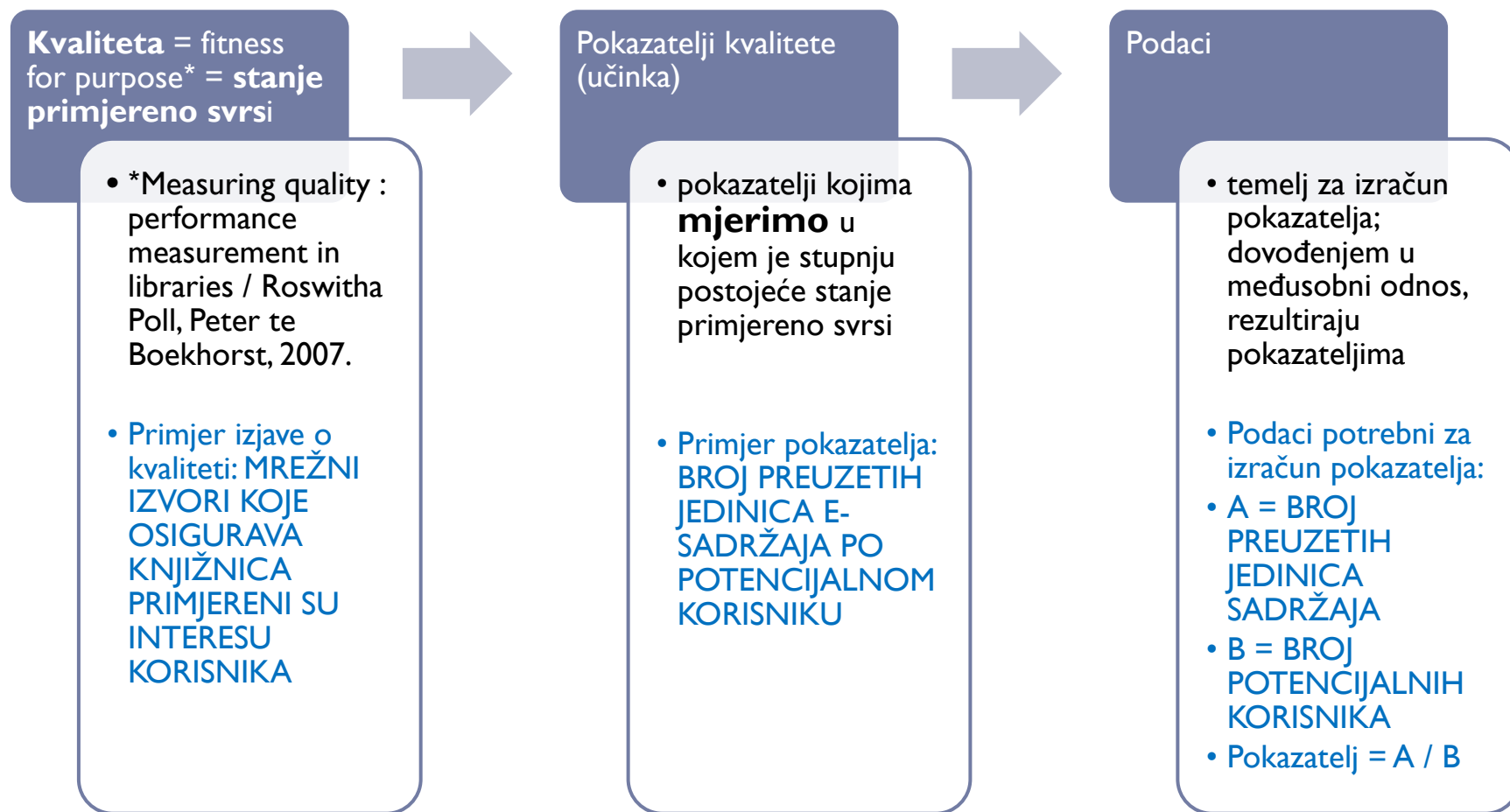


Senka Tomljanović
Zašto i kako mjeriti kvalitetu knjižnice
primjer Sveučilišne knjižnice Rijeka

Stručni skup Mjerenje kvalitete u hrvatskim knjižnicama,
Rijeka, kampus na Trsatu, 28. listopada 2016.

Ukratko o kvaliteti i njezinom mjerenju



Zašto mjeriti kvalitetu knjižnice?

Radi precizne i pouzdane procjene ide li razvoj knjižnice u odgovarajućem smjeru

- u odnosu na vlastite strateške ciljeve
- u odnosu na razvoj drugih, osobito srodnih knjižnica

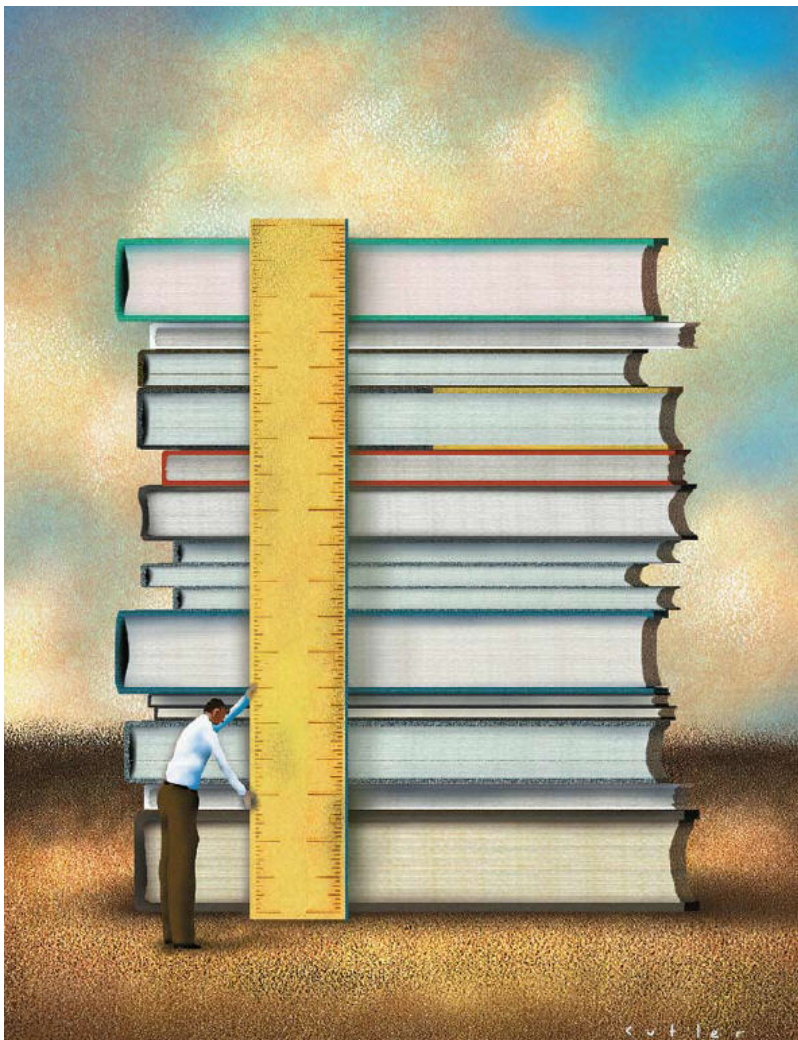
Radi pravovremenog uočavanja i ispravljanja nezadovoljavajućih trendova u poslovanju

- u odnosu na zacrtane vlastite ciljeve
- u odnosu na rezultate drugih knjižnica

Radi vjerodostojne argumentacije prema osnivaču odnosno javnosti

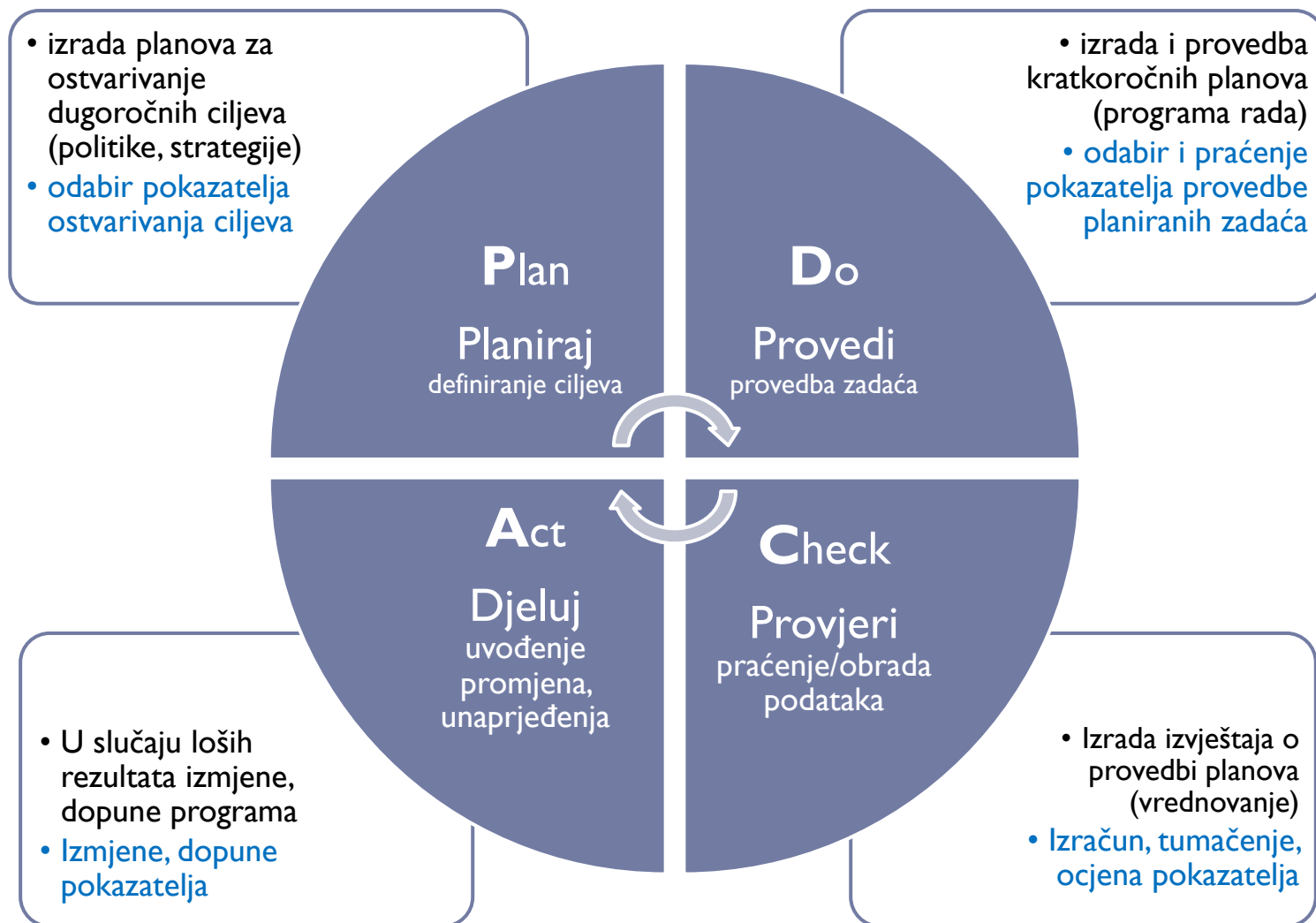
- kod traženja potpore za djelatnosti knjižnice
- kod ocjenjivanja doprinosa knjižnice ostvarivanju misije i vizije osnivača

Kako mjeriti kvalitetu knjižnice?



- ▶ U sustavu osiguranja kvalitete (SOK-a) knjižnice!
 - ▶ SOK je **formalni** sustav upravljanja jačanjem neke organizacije
 - ▶ svrha mu je primijeniti organizirane i međusobno konzistentne radne procese koji dovode do podizanja standarda poslovanja i ispunjenja očekivanja od određene organizacije
 - ▶ SOK se primjenjuje provedbom **ciklusa** upravljanja kvalitetom koji se sastoji definiranih faza
- ▶ U svakoj fazi upravljanja SOK-om, obavljaju se poslovi vezani s pokazateljima kvalitete!

Ciklus upravljanja kvalitetom i pokazatelji



Standardizacija osiguranja kvalitete

Radi postizanja međusobne usporedivosti pokazatelja kvalitete među organizacijama, donose se različiti nacionalni i međunarodni standardi i smjernice na području osiguranja kvalitete

primjenjivi za sve organizacije

primjenjivi za pojedine djelatnosti, definiraju karakteristična područja vrednovanja unutar same djelatnosti

ISO 9001

(kako uspostaviti, dokumentirati, primijeniti, održavati i unaprjeđivati SOK) ...

visoko obrazovanje

ESG (Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area) ...

knjižničarstvo

ISO 11620 Pokazatelji učinka knjižnice i s njime povezan ISO 2789 Međunarodna njižnična statistika – za sve vrste knjižnica

Mjerenje kvalitete u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka

pravni okvir,
dokumenti o politikama,
provedbeni dokumenti,
dokumenti vrednovanja,
uvođenje unaprjeđenja
kvalitete

Pravilnik o kvaliteti SVKRI

Propisuje područja vrednovanja u okviru djelatnosti SVKRI

- knjižnična djelatnost
- specijalističke djelatnosti: informatička, računovodstveno-financijska, upravno-pravna i tehnička

Utvrđuje standarde na kojima se temelji SOK SVKRI

- za knjižnične službe: ISO 11620 i ISO 2789
- za opće službe: ISO 9001

Utvrđuje ustroj Odbora za kvalitetu SVKRI

- predstavnici ustrojbenih jedinica knjižnice (7), predstavnik korisnika (1) i ravnatelj

Utvrđuje nadležnost Odbora za kvalitetu SVKRI

- donosi, provodi i izvještava o provedbi Plana razvoja sustava osiguranja kvalitete SVKRI i predlaže korekcije
- koordinira postupke vrednovanja i razvija mehanizme osiguranja kvalitete

Naputak za primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti

opisuje odabrane pokazatelje kvalitete po **područjima vrednovanja poslovanja** knjižnice definiranima standardom ISO 11620

- pokazatelje **primjerenosti uvjeta poslovanja** (fondova, prostora, opreme, osoblja)
- pokazatelje **korištenja** (fondova, prostora, usluga, programa) i **korisnika** (zadovoljstvo)
- pokazatelje **učinkovitosti** (osoblja i poslovanja općenito)
- pokazatelje **razvojnih potencijala** (osoblja i financija)

opisuje statističke podatke potrebne za izračun pokazatelja, definirane standardom ISO 2789

definira radne postupke i nositelje kod prikupljanja podataka, izračuna pokazatelja i izvještavanja o pokazateljima

propisuje dokumentaciju koja se izrađuje kod prikupljanja podataka, izračuna pokazatelja i izvještavanja o pokazateljima

Dokumenti o politikama kvalitete

Politika kvalitete SVKRI opredjeljenje za:

kontinuirani razvoj sustava
kvalitete

izgradnju izvora zapisanog znanja
sukladno potrebama akademske
zajednice i građana

razvoj knjižničnih usluga u
skladu s potrebama korisnika

stvaranje poticajnog okruženja
za rad u Knjižnici

transparentnost u radu i
odgovorno poslovanje

Strateški ciljevi sustava za kvalitetu SVKRI

Primjereni knjižnični izvori i
usluge

Otvorena i učinkovita
komunikacija s korisnicima

Sustavno praćenje učinkovitosti
radnih procesa

Motiviranost i kompetentnost
zaposlenika za stalno unaprjeđivanje
knjižničnog poslovanja

Provedbeni dokumenti

Godišnji programi rada

- prikaz zadaća knjižnice po pojedinim područjima djelatnosti
 - uz pojedine zadaće prikaz ciljanih vrijednosti pokazatelja
- prikaz planiranih aktivnosti u izvršenju zadaća
 - uz pojedine aktivnosti prikaz ciljanih vrijednosti podataka

Dokumenti nastali praćenjem provedbe programa rada

- bilježenje aktivnosti i zbrajanje podataka
 - radni listovi za bilježenje aktivnosti (npr. praćenje posjeta događajima)
- unošenje zbrojenih podataka
 - tablice za izračun pokazatelja (npr. broj posjeta po pot. korisniku)
- bilježenje učinkovitih postupaka u provedbi aktivnosti
 - upute o postupanju (npr. Uputa o tehničkom opremanju građe)

Dokumenti vrednovanja

Izvješće o radu Knjižnice (**samoprosudba**)

- opis izvršenih zadaća s pripadajućim utvrđenim vrijednostima pokazatelja
- analiza pokazatelja i procjena uspješnosti izvršenja zadaća
- opis aktivnosti poduzetih s ciljem izvršenja zadaće s pripadajućim utvrđenim vrijednostima podataka

Izvješće o rezultatima **unutarnje prosudbe** sustava osiguravanja kvalitete SVKRI (Povjerenstvo Odbora za kvalitetu Sveučilišta)

- provodi se jednom u tri godine za svaku sastavnicu Sveučilišta
- vrednuju se područja djelatnosti knjižnice definirana od strane Povjerenstva, temeljem čega se procjenjuje stupanj razvijenosti SOK-a i daju preporuke za uvrštenje u plan unaprjeđenja (od 6 područja, 4 su ocijenjena razvijenima)

Uvođenje unaprjeđenja

- temeljem iskustava u prikupljanju statističkih podataka i izračunu pokazatelja
- temeljem novih izdanja HRN ISO 11620 i HRN ISO 2789
- temeljem pokazatelja za sve vrste knjižnice koji se pripremaju u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici

Kontinuirano dopunjavanje Naputka za primjenu pokazatelja kvalitete



- kompiliranjem pojedinačnih uputa o postupanju

Postupna izrada Priručnika za stručni rad u Knjižnici



- temeljem preporuka Povjerenstva Odbora za kvalitetu Sveučilišta u Izvješću o rezultatima unutarnje prosudbe

Plan unaprjeđenja sustava kvalitete



Zaključak o postignutim rezultatima

Proširena kultura kvalitete među djelatnicima

Ostvaren pouzdan uvid u trenutno stanje poslovanja i trendove razvoja Knjižnice

Omogućeno pravovremeno uočavanje i ispravljanje negativnih trendova u poslovanju


Omogućeni utemeljeno postavljanje zahtjeva za potporu razvoju od strane osnivača

Omogućeno vjerodostojno predstavljanje Knjižnice u javnosti

SVKRI SVEUČILIŠTE U RIJEČI
SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA

INFORMACIJE I POSUDBA
tel. 051/336-129
mail: katalog@svkri.hr

Ne želiš čekati?
Naruči online!

 Sveučilište u Rijeci
University of Rijeka

SVKRI
dobitnik priznanja
Knjižnica godine 2015.
Hrvatskog knjižničarskog
društva

ENGLISH

GLAVNI IZBORNIK

- Naslovnica
- Knjižnični sustav Sveučilišta
- O nama
- Vizija i misija
- Povijest
- Djelatnici
- Dokumenti
- Javna nabava
- Kvaliteta**
- Zbirke
- Za korisnike
- Izložbe
- Izdavaštvo
- Arhiva

PRETRAŽI KNJIŽNICE SVEUČILIŠTA članci, knjige, časopisi ...

Pretraživanje: Discovery Service za Sveučilište u Rijeci

Pretraži

Kvaliteta
Ažurirano 29.6.2010.

POSJETITELJI

<input type="radio"/> Dnevno	25
<input checked="" type="radio"/> Mjesečno	5381
<input checked="" type="radio"/> Ukupno	413023

POSLJEDNJA KVALITETE




U skladu sa svojom misijom i vizijom, Sveučilišna knjižnica Rijeka se opredjeljuje za:

- kontinuirani razvoj sustava kvalitete na temelju Naputka za primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka, a sukladno standardima ISO 11620 i ISO 2789
- očuvanje i daljnju izgradnju izvora zapisanog znanja, u službi akademske zajednice Sveučilišta u Rijeci, građana Rijeke i regije, te općeg razvoja društva temeljenog na znanju;
- razvoj knjižničnih usluga i programa temeljenih na potrebama korisnika i dosezima informacijskih tehnologija;
- stvaranje poticajnog okruženja za rad u Knjižnici;
- transparentnost u radu i odgovorno poslovanje.

CILJEVI SU STAVA ZA KVALITETU

SVKRI PODRUŽNICA KAMPUS

ZA NAKLADNIKE

REPOZITORIJI SUR

BAZE SUR

RIJECKE NOVINE 1843-1918

WIRELESS eduroam

Google Scholar BETA

Traži



Hvala na pažnji!