



KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 01

Strona: 2

Stron: 43

Nr egz.: 1

Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ

Data wydania: 26.04.2010 r.

Data modyfikacji:



BIBLIOTEKA WYDZIAŁOWA

**WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA I
KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ**

UNIwersytet Jagielloński

Księga Jakości

Kopia nienadająca się do celów – egzemplarz nie podlega aktualizacji



KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 01

Strona: 3

Stron: 43

Nr egz.: 1

Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ

Data wydania: 26.04.2010 r.

Data modyfikacji:

Kopia nienadzorowana – egzemplarz nie podlega aktualizacji

ul. Prof. S. Łojasiewicza 4
30-384 Kraków

Tel. +48 664 55 10
Fax: +48 12 664 58 61

<http://Biblioteka.wzks.uj.edu.pl>
e-mail: biblio@econ.uj.edu.pl

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 4 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

KARTA ZMIAN

Lp.	Wprowadzono	Anulowano	Data zmiany	Zatwierdził
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

Kopia nienadzorowana – egzemplarz nie podlega aktualizacji

	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie: 01	
		Strona: 5	Stron: 43
		Nr egz.: 1	
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

ROZDZIELNIK

Lp.	Otrzymujący Księgę Jakości	Nr egz.	Data otrzymania	Podpis
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

Niniejszy dokument jest własnością Biblioteki Wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego. Prawa autorskie zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Kopia nienadzorowana – egzemplarz nie podlega aktualizacji

	KSIĘGA JAKOŚCI	-	
		Wydanie: 01	
		Strona: 6	Stron: 43
		Nr egz.: 1	
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

SPIS TREŚCI :

1. Przedmiot, zakres i zasady nadzorowania Księgi Jakości.....	6
2. Definicje.....	8
3. Prezentacja Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ	10
4. System zarządzania jakością.....	14
1. Wymagania ogólne	14
2. Wymagania dotyczące dokumentacji.....	15
3. Zarządzanie procesem	18
5. Odpowiedzialność Kierownictwa	21
1. Deklaracja kierownictwa Biblioteki	21
2. Zaangażowanie kierownictwa	21
3. Skoncentrowanie uwagi na Kliencie.....	21
4. Misja i Polityka Jakości Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ.....	22
5. Planowanie	23
6. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikowanie się	24
7. Przedstawiciel Kierownictwa.....	25
8. Komunikacja wewnętrzna	25
9. Przegląd zarządzania	25
6. Zarządzanie zasobami.....	27
1. Zaopatrywanie w zasoby	27
2. Kompetencje, świadomość i szkolenia pracowników	28
3. Infrastruktura.....	29
4. Środowisko pracy.....	29
7. Realizacja usług bibliotecznych.....	30
1. Planowanie realizacji usług bibliotecznych	30
2. Procesy związane z Klientem/Użytkownikiem	31
3. Projektowanie	32
4. Zakupy	33
5. Świadczenie usług bibliotecznych.....	34
6. Identyfikacja i Identyfikowalność.....	35
7. Własność Klienta	35
8. Zabezpieczenie usług bibliotecznych.....	36
9. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.....	36

	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie: 01	
		Strona: 7	Stron: 43
		Nr egz.: 1	
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

8. Pomiary, analiza i doskonalenie.....	37
1. Postanowienia ogólne.....	37
2. Monitorowanie i pomiary.....	37
- Zadowolenie Klienta	37
- Audyty wewnętrzne	37
- Monitorowanie i pomiary procesów i usług bibliotecznych.....	38
3. Nadzór nad wyrobem i usługą niezgodną.....	39
4. Analiza danych	40
5. Doskonalenie	40
6. Działania doskonalące.....	41
 10. Wykaz procedur	 42
11. Wykaz załączników	42

Kopia nienadzorowana – egzemplarz nie podlega aktualizacji

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 8 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r. Data modyfikacji:

Przedmiot, zakres i zasady nadzorowania Księgi Jakości

Kierownik Biblioteki Wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego bierze odpowiedzialność za informacje zawarte w niniejszej Księdze Jakości.

Księga Jakości opisuje system zarządzania jakością wdrożony w Bibliotece Wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego. Oparty on został na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2009. System ten dostosowany jest do specyfiki pracy i funkcjonowania Biblioteki szkoły wyższej, akademickiej.

System obejmuje wszystkie wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 z wyjątkiem punktu 7.6. „Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów i monitorowania”, który nie ma odniesienia do funkcjonowania Biblioteki. Wyłączono również wymagania punktu 7.3 ww. normy, dotyczącego projektowania i prac rozwojowych, jako nie mające zastosowania.

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem, który podaje cele i zadania niezbędne dla zapewnienia założonej jakości usług bibliotecznych przedstawionych w ujęciu procesowym. Jest również swoistego rodzaju przewodnikiem po systemie zarządzania jakością, który określa:

- zakres wdrożonego systemu zarządzania jakością realizowany w oparciu o przepisy prawa określające zadania (własne, zlecone i powierzone),
- wzajemne powiązania pomiędzy procesami.

Księga Jakości adresowana jest do pracowników Biblioteki, auditorów oraz dla każdego użytkownika Biblioteki na jego życzenie.

Dzięki przejrzystemu opisowi struktury Biblioteki, jej organizacji, przebiegu procesów i ujednoliconych sposobów postępowania, a także dzięki określeniu kompetencji, odpowiedzialności i uprawnień Księga Jakości pełni funkcje podręcznika organizacyjnego dla pracowników, a ponadto jest bardzo dobrym narzędziem zarządzania w zdefiniowanych obszarach jakości.

Wzajemne oddziaływanie między procesami i zarządzanie nimi jest zjawiskiem podlegającym ciągłym zmianom i nieustannym modyfikacjom wynikających z ich monitorowania. Zmiany te są dowodem na to, iż zarządzanie jakością nie jest tylko skopiowanym schematem, ale żywym procesem podlegającym ciągłemu doskonaleniu.

Poszczególne zagadnienia systemu opisano w kolejnych rozdziałach Księgi. W rozdziałach początkowych Księgi zawarto podstawowe informacje na temat Biblioteki. Kolejne rozdziały opisują natomiast wypracowany przez pracowników Biblioteki sposób podejścia do konkretnych wymagań wybranego przez nas modelu normy. Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne objęte systemem, a tym samym wszystkich zatrudnionych w nich pracowników.

Za opracowanie, aktualizację i archiwizację Księgi odpowiedzialność ponosi Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością lub w przypadku jego nieobecności osoba upoważniona.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 9 Stron: 43
			Nr egz.: 1
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r. Data modyfikacji:	

Księgę Jakości zatwierdza Kierownik Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ.

Potrzebę dokonania zmiany w Księdze Jakości może zgłosić każdy pracownik Biblioteki lub każda inna zainteresowana osoba. Zmiany Księgi mogą być także wynikiem zaleceń przeglądu zarządzania lub realizacji działań doskonalących. O konieczności wprowadzenia zmian decyduje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, który również sprawuje nadzór nad ich wprowadzeniem.

Fakt wprowadzania zmian i poprawek odnotowuje się w karcie zmian poszczególnej Księgi, znajdującej się u Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Zmiany w Księdze wprowadza się poprzez ponowne wydrukowanie całej Księgi z uwzględnieniem naniesionych poprawek. Każdy użytkowany wewnętrznie egzemplarz Księgi Jakości jest aktualizowany, a jego wydanie rejestrowane i potwierdzane przez odbiorcę w rozdzielniku przy egzemplarzu Księgi przechowywanym przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Adresat otrzymując poprawioną wersję Księgi jest zobowiązany do potwierdzenia jej przyjęcia oraz do natychmiastowego zwrócenia nieaktualnego egzemplarza Księgi Pełnomocnikowi ds. Jakości.

Nieaktualne egzemplarze Księgi - za wyjątkiem egzemplarza, w którym przechowuje się całą historię zmian - niszczy się.

Księga dostępna jest w postaci papierowej w kilku egzemplarzach dla osób określonych w jej rozdzielniku i w postaci elektronicznej dla pozostałych Klientów wewnętrznych i zewnętrznych Biblioteki. Dla kontaktów z Klientem zewnętrznym wykonywane są dodatkowe kopie. Kopie te są opatrzone uwagą „**Kopia nienadzorowana – egzemplarz nie podlega aktualizacji**” oraz datą wskazującą na dzień, na który dany egzemplarz jest aktualny. Zastrzeżenie to umieszczane jest na kopii Księgi przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością i odnotowywane jest w rozdzielniku Księgi, w którym przechowuje się historię zmian z odpowiednią adnotacją. Wydane kopie nie podlegają późniejszemu nadzorowi i aktualizacji.

Kierownik Biblioteki Wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego postanawia, że Księga Jakości opisująca przyjęty i wdrożony system zarządzania jakością staje się obowiązująca z dniem 01 kwietnia 2010 roku.

Opracował:

Zatwierdził:

Pełnomocnik
ds. Systemu Zarządzania Jakością

Kierownik Biblioteki WZiKS UJ
1 września 2009 r.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 10 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

Definicje

Specyficzne dla Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ pojęcia stosowane w dokumentacji systemu zawierają niżej wymienione definicje:

BIBLIOTEKA – Biblioteka Wydziałowa Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego (BW WZiKS UJ).

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA – sekcja w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ.

MISJA – ogólny cel organizacji oparty na przesłankach planu, uzasadniający istnienie organizacji.

NAJWYŻSZE KIEROWNICTWO BIBLIOTEKI WYDZIAŁOWEJ WZiKS UJ – Kierownik Biblioteki, Zastępca kierownika Biblioteki, Kierownicy Sekcji.

NORMA/ ISO 9001 – norma PN-EN ISO 9001:2009 (identyczna z ISO 9001:2008).

PEŁNOMOCNIK DS. SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – przedstawiciel kierownictwa Biblioteki w zakresie nadzoru i utrzymania wdrożonego systemu zarządzania jakością w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ.

POLITYKA JAKOŚCI – ogół zamierzeń i celów dotyczących jakości w sposób formalny wyrażony przez Najwyższe Kierownictwo BW WZiKS UJ.

PROCEDURA – ustalony sposób postępowania.

PROCES – system działań, podczas których w celu przekształcenia danych wejściowych na dane wyjściowe wykorzystywane są zasoby. Zasoby mogą obejmować: personel, środki finansowe, instalacje, wyposażenie, technologię i metody.

UŻYTKOWNIK/KLIENT – każdy kto oczekuje czynności Biblioteki ze względu na swój interes lub oczekiwanie (w Księdze Jakości i procedurach stosowane zamiennie).

WERYFIKACJA – potwierdzenie przez zbadanie i przedstawienie obiektywnego dowodu, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania.

WŁAŚCICIEL PROCESU - pracownik Biblioteki powołany zarządzeniem kierownika, sprawujący nadzór nad prawidłowym, skutecznym i efektywnym funkcjonowaniem procesu.

WYRÓB/USŁUGA BIBLIOTECZNA – wynik procesów realizowanych na rzecz Użytkownika/Klienta BW WZiKS UJ.

	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie: 01	
		Strona: 11	Stron: 43
		Nr egz.: 1	
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

ZAPIS – dokument dostarczający obiektywnego dowodu wykonania działań lub osiągnięcia wyników (potwierdzenie realizacji określonych zadań).

Kopia nienadzorowana – egzemplarz nie podlega aktualizacji

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 12 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r. Data modyfikacji:	

Prezentacja Biblioteki Wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ

Biblioteka Wydziałowa Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ została powołana do życia na podstawie Zarządzenia nr 60 Jego Magnificencji Rektora Uniwersytetu Jagiellońskiego prof. dr



hab. Karola Musioła w dniu 2 listopada 2005 roku. Biblioteka Wydziałowa powstała w wyniku połączenia zbiorów: Instytutu Ekonomii i Zarządzania, Instytutu Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej, Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa, Instytutu Spraw Publicznych, Instytutu Sztuk Audiowizualnych oraz Instytutu Psychologii Stosowanej.

Siedziba Biblioteki mieści się w gmachu Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego przy ul. Prof. Stanisława Łojasiewicza 4, na III Kampusie 600-lecia Odnowienia Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Powierzchnia całkowita Biblioteki Wydziałowej wynosi ok. 2 810,30 m² (w tym powierzchnia użytkowa 2404,70).

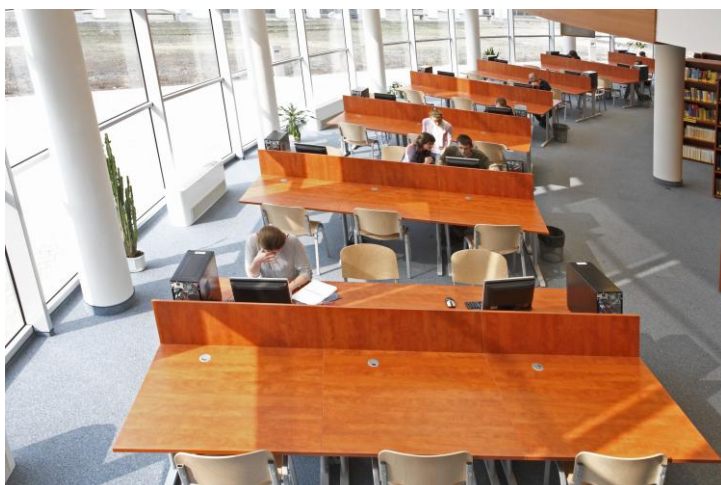
Z Biblioteki może korzystać jednocześnie ok. 300 użytkowników. W obiekcie na naszych Klientów/ Użytkowników czekają nowoczesne, funkcjonalnie umeblowane pomieszczenia i bardzo dobra infrastruktura techniczna (klimatyzacja, monitoring, winda), które zapewniają komfortowe warunki do pracy. Warto podkreślić, że duża powierzchnia użytkowa Biblioteki pozwala na udostępnianie książek w tzw. wolnym dostępie.



Dzięki zastosowanym rozwiązaniom architektonicznym i technicznym z Biblioteki mogą korzystać osoby niepełnosprawne. Dużym atutem jest wyposażenie czytelni w stanowisko tyflogiczne dla osób słabo widzących i niewidomych, na które składają się: skaner do skanowania książek służący do przetworzenia tekstu drukowanego do postaci elektronicznej, program OCR (Optical Character Recognition) służący do rozpoznania

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 13 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r. Data modyfikacji:	

zeskanowanego tekstu, słuchawki, Screen Leader - program umożliwiający osobie niewidomej pracę z komputerem, Magic Professional - program dla osób niedowidzących, komputer oraz monitor.



Budynek obejmuje dwie kondygnacje na planie koła. Na parterze znajdują się: czytelnia, wypożyczalnia, katalog komputerowy, magazyn, pokoje dla pracowników oraz sześć kabin dla indywidualnej pracy. Na pierwszym piętrze w nowoczesnej czytelnicy wydzielono pomieszczenie magazynowe służące do przechowywania dokumentów audiowizualnych: kaset magnetofonowych, kaset video, płyt CD, płyt gramofonowych. Obok magazynu, w specjalnie wydzielonych

na ten cel kabinach, użytkownicy mogą korzystać z dokumentów audiowizualnych. Kabinę tę są wyposażone w telewizory, odtwarzacze DVD, CD oraz w komputery i słuchawki.

W Bibliotece funkcjonuje system biblioteczny RFID. Jest to najnowocześniejsze rozwiązanie ochrony i identyfikacji księgozbiorów bibliotecznych. System pracuje w oparciu o technologię identyfikacji za pomocą fal radiowych RFID (Radio Frequency Identification) i wspiera wiele procesów w Bibliotece. Pracownik Biblioteki, czytelnik czy pracownik ochrony budynku znajdzie odpowiedni dla siebie moduł. Wszystkie stanowiska biblioteczne są połączone z istniejącym oprogramowaniem zarządzającym zbiorami bibliotecznymi. Wszystkie moduły systemu bibliotecznego służą ochronie i identyfikacji księgozbiorów na różnych ich poziomach, od rozpoznawania książki w bramce wyjściowej, po automatyczne porządkowanie zbiorów w wolnym dostępie. Każdy element systemu oraz konfiguracja modułów zostały przygotowywane indywidualnie w oparciu o wymagania i potrzeby BW WZiKS UJ. System został podzielony na strefy, w których uszeregowane zostały poszczególne produkty, o podobnej funkcjonalności.

Biblioteka Wydziałowa Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ gromadzi zbiory w ścisłym porozumieniu z Dyrektorami dwunastu jednostek organizacyjnych Wydziału (Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa, Instytutu Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej, Instytutu Sztuk Audiowizualnych, Instytutu Psychologii Stosowanej, Instytutu Spraw Publicznych, Instytutu Prawa Własności Intelktualnej, Instytutu Ekonomii i Zarządzania, Instytutu Kultury, Katedry Lingwistyki Komputerowej, Katedry Systemów Informatycznych, Katedry Zarządzania w Turystyce, Wydziałowej Pracowni Multimedialnej). Proces gromadzenia zbiorów jest odpowiedzialnością na aktualne zapotrzebowania Klientów/Użytkowników, a podstawowym zadaniem Biblioteki Wydziałowej jest dostosowanie zakresu usług i materiałów bibliotecznych do wymagań

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 14 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

osób korzystających (przede wszystkim pracowników i studentów Wydziału). Poznawanie potrzeb użytkowników odbywa się poprzez: udział w posiedzeniach Rad Instytutów, Rady Bibliotecznej Wydziału, konsultacje, obserwacje, rozmowy, analizę programów studiów, analizę zbiorów i dokumentów bibliotecznych oraz ankiety.

Od roku 1998 Biblioteka Wydziałowa współuczestniczy wraz z Biblioteką Jagiellońską i innymi Bibliotekami instytutowymi w tworzeniu Katalogu Komputerowego UJ w systemie VIRTUA/VTLS). Od 2003 r. opisy bibliograficzne wprowadzane są bezpośrednio do Narodowego Uniwersalnego Katalogu Centralnego (NUKAT), który jest tworzony metodą współkatalogowania przez polskie biblioteki naukowe. W ciągu dziesięciu lat Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ wprowadziła łącznie do NUKAT ponad 66



tys. rekordów. Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ jest również jedną z jedenastu bibliotek na Uniwersytecie Jagiellońskim, która wypożycza swoje zbiory za pomocą elektronicznego modułu kontroli wypożyczeń VTLS/VIRTUA.

Biblioteka zatrudnia obecnie 16 pracowników. Obsada pozwala na zapewnienie dyżurów na dwie zmiany od poniedziałku do soboty w godz. od 9.00 do 19.00. Pracownicy są podzieleni na trzy sekcje: gromadzenia zbiorów, opracowania zbiorów oraz udostępniania i informacji naukowej. Nad całością prac sprawuje nadzór kierownik Biblioteki. Wykwalifikowany personel zapewnia wysoką jakość usług. Wszyscy pracownicy posiadają wykształcenie wyższe, a pięć osób ukończyło studia podyplomowe z zakresu m.in. public relations, infobrokerstwa i zarządzania zasobami ludzkimi. Wysoko wykwalifikowana kadra Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ zawsze chętnie służy pomocą w samokształceniu studentów, doskonaleniu zawodowym pracowników oraz wszystkim Klientom/Użytkownikom Biblioteki.

Biblioteka oferuje swoim użytkownikom szereg usług: bibliotecznych, informacyjnych, dydaktyczno-szkoleniowych, technologicznych. W Bibliotece jest dostępnych 90 komputerów z łączem internetowym. Nasi Klienci/Użytkownicy mogą nie tylko korzystać z katalogu bibliotecznego online czy baz danych, ale także przeszukiwać zasoby sieciowe. Do dyspozycji czytelników oddano kilkanaście skanerów, punkt usług ksero, kabiny do pracy indywidualnej. Dzięki dostępowi do bezprzewodowego Internetu istnieje również możliwość pracy na własnych laptopach, co ma istotne znaczenie dla osób piszących prace zaliczeniowe, dyplomowe i magisterskie.

Działalność dydaktyczno-metodyczna Biblioteki obejmuje instruktaż indywidualny oraz szkolenia grupowe (lekcje biblioteczne) dla studentów pierwszego roku oraz

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 15 Stron: 43
			Nr egz.: 1
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r. Data modyfikacji:	

stworzenie warunków do odbycia praktyk zawodowych studentów kierunku "informacja naukowa i bibliotekoznawstwo" oraz innych jednostek organizacyjnych Wydziału. Studenci przygotowujący prace licencjackie i magisterskie mogą wziąć udział w przedmiocie "Przysposobienie biblioteczno-informacyjne" prowadzonym przez pracowników Biblioteki.

Do Biblioteki zapisanych jest ponad 3600 czytelników, którym rocznie wypożycza się około 15 tys. woluminów. W okresie ostatnich dwóch lat zanotowano również około 98 000 odwiedzin w czytelni.

Strukturę organizacyjną Biblioteki przedstawia Schemat Organizacyjny Biblioteki Wydziałowej WZiKS stanowiący Załącznik nr 01, który przedstawia układ procesowy komórek organizacyjnych Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ.

Decyzja o wprowadzeniu w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ Systemu Zarządzania Jakością zapadła Zarządzeniem Dziekana Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego dr hab. Jacka Ostaszewskiego, prof. UJ z dnia 02.07.2009 r. w sprawie powołania zespołu ds. wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością oraz Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ, nadzorującego proces wdrażania i późniejszego utrzymania systemu zarządzania jakością. Kierownictwo Biblioteki podejmując taką decyzję uznało, iż opracowując procedury czy instrukcje odpowiadające wymaganiom systemu, podjęte zostaną jednocześnie działania w zdecydowanym stopniu poprawiające funkcjonowanie Biblioteki. Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, jak również powołani spośród pracowników Biblioteki auditorzy wewnętrzni opierając się na dokumentach przedstawiających schematy graficzne, obrazujących proces decyzyjny i określających wymagane dokumenty mogą nadzorować funkcjonowanie systemu zarządzania jakością.

Dobrze zorganizowany system zarządzania Biblioteką pozwala również jego kierownictwu na prowadzenie aktywnych działań odnoszących się do istotnych zagadnień związanych z funkcjonowaniem Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego.

O słuszności wdrożenia systemu zarządzania jakością w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ ostatecznie przekonał Naczelne Kierownictwo cel, jakiemu służyć ma jego wprowadzenie: zaspokajanie potrzeb i oczekiwań społeczności akademickiej Wydziału, zadowolenie Użytkownika/Klienta odwiedzającego Bibliotekę oraz jego przekonanie o tym, że zwracając się do Biblioteki otrzyma zawsze usługę biblioteczną na najwyższym poziomie jakości.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 16 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r. Data modyfikacji:	

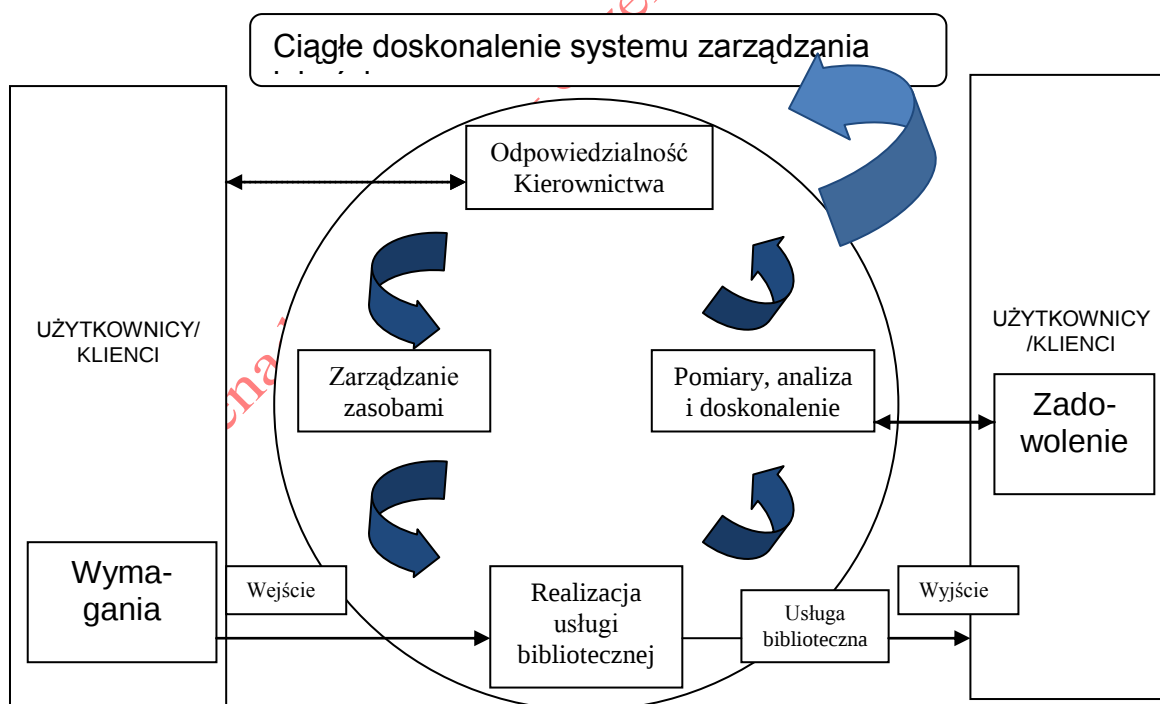
System zarządzania jakością

Wymagania ogólne

W Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ ustanowiono, wdrożono i utrzymuje się system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009. W tym celu:

- zidentyfikowano procesy realizowane w Bibliotece,
- dokonano wyboru tych procesów, które są najistotniejsze dla pracy Biblioteki,
- opisano jednolite zasady realizacji takich procesów,
- określono zasady badania skuteczności procesów,
- ustanowiono politykę jakości oraz cele Biblioteki,
- postanowiono systematycznie badać skuteczność systemu (audyty, przeglądy, mierniki) a w razie konieczności podejmować działania niezbędne dla naprawy bądź poprawy.

System Zarządzania Jakością podlega ciągłemu doskonaleniu poprzez monitorowanie planowanych działań i zakładanych wyników. W Bibliotece funkcjonuje podejście procesowe, tzn. zidentyfikowano funkcjonujące procesy i określono wzajemne oddziaływania między tymi procesami oraz sposoby zarządzania nimi. Jako proces zostały zidentyfikowane działania wykorzystujące zasoby i ich zarządzanie, przekształcające wejścia w wyjścia na podstawie modelu systemu zarządzania jakością przedstawionego w normie PN-EN ISO 9001:2009.



	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 17 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

W Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ zidentyfikowano szereg procesów pozwalających na sprawne i efektywne zarządzanie organizacją. Załącznik nr 02 przedstawia układ graficzny systemu zarządzania jakością w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ. Każdy zdefiniowany w Bibliotece proces posiada własną kartę procesu, w której wyodrębniono procesy operacyjne oraz wymieniono między innymi zadania realizowane w danym procesie, określono mierniki i sposób pomiaru procesu oraz wyznaczono jego cele. Procesy są monitorowane przez ich właścicieli. Szczegóły dotyczące powiązań pomiędzy procesami przedstawione zostały także w postaci odwołań do innych procesów lub procedur, w diagramach stanowiących integralną część procedur.

W Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ wdrożono również 12 procedur opisujących wybrane sposoby postępowania (całych procesów lub poszczególnych zadań składowych wchodzących w ich skład). Wyboru działań opisanych w procedurach dokonano wspólnie, a głównymi kryteriami były tutaj: powtarzalność, skomplikowanie działania, ujednolicenie zasad postępowania przypadków niedookreślonych w aktach wyższego rzędu, współdziałanie kilku komórek organizacyjnych. W procedurach ustalone zostały sekwencje powiązań, określone jako działania poszczególnych komórek organizacyjnych (wykaz procedur systemu zarządzania jakością znajduje się na stronie 42 niniejszej Księgi).

Wymagania dotyczące dokumentacji

Dokumentacja systemu zarządzania jakością w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ. obejmuje:

- Deklarację Kierownika Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ,
- Misję i Politykę Jakości,
- Cele dotyczące jakości,
- Księgę Jakości,
- Procesy i Procedury,
- Inne dokumenty niezbędne do zapewnienia planowania, realizacji i nadzorowania procesów w Bibliotece,
- Zapisy wymagane przez normę.

Biblioteka jako jednostka pomocnicza Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ realizując zadania działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawa w ramach ustalonej hierarchii:

- akty normatywne zewnętrzne (np.: ustawy, rozporządzenia),
- uniwersyteckie akty normatywne wewnętrzne (np.: uchwały, zarządzenia, pełnomocnictwa, upoważnienia),
- wymagania normy,
- wewnętrzne procedury i instrukcje postępowania,
- inne uregulowania wewnętrzne.

Zakres i szczegółowość dokumentacji systemowej zależy od stopnia złożoności wykonywanych działań, stosowanych metod oraz umiejętności i wyszkolenia personelu.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 18 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r. Data modyfikacji:

Dokumentacja systemowa opisuje procesy i czynności administracyjne realizowane w Bibliotece i obejmuje, jak wynika z przedstawionego wyliczenia, zarówno wymagania określone w zewnętrznych i wewnętrznych aktach normatywnych, jak i w normie.

Jednym z podstawowych dokumentów systemu jest Księga Jakości. W niej umieszczono Politykę Jakości Biblioteki oraz scharakteryzowano system w odniesieniu do wymagań normy. Zakres obowiązywania Księgi to praktyczna realizacja zasad współzycia i etyki uniwersyteckiej ukierunkowanych na świadczenie usług zaspokajających potrzeby społeczności akademickiej w zakresie usług bibliotecznych.

W dokumentach tych oprócz uszczegółowienia szeregu zadań realizowanych w danym procesie zawarto również określenie mierników i sposobów dokonywania pomiarów. Całość zadań nadzoruje właściciel procesu, który podejmuje szereg działań mających na celu zapewnienie sprawnej realizacji zadań Biblioteki (wykaz zdefiniowanych w BW WZiKS UJ procesów zawiera załącznik nr 03).

Procedury określają przebieg procesów (lub ich części) i działań podejmowanych dla prawidłowej realizacji zadań Biblioteki. Mogą odwoływać się do innych procedur lub/ i zarządzeń władz uniwersyteckich, poleceń służbowych czy innych dokumentów.

Procedury w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ tworzone są zgodnie z zapisami procedury nadzorowania dokumentacji w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ.

Akty i dokumenty wewnętrzne są sprawdzane pod względem przygotowania merytorycznego i zatwierdzane przed ich wydaniem przez osoby merytorycznie odpowiedzialne i rozprowadzane według ustalonego rozdzielnika. Zakresy uprawnień w zatwierdzaniu dokumentów określają zarządzenia wewnętrzne Uniwersytetu Jagiellońskiego wydane w tym zakresie. Dokumenty poddawane są przeglądowi przez osoby uprawnione, a w razie potrzeby są aktualizowane i ponownie zatwierdzane.

Ustalone i opisane zasady postępowania z dokumentacją zapewniają właściwe oznaczenia dokumentów poprzez nadanie numeru (akty i dokumenty wewnętrzne) lub wykorzystanie nazw i oznaczeń własnych (akty normatywne zewnętrzne). Zastosowany sposób dystrybucji aktów i dokumentów umożliwia korzystanie z aktualnych ich wersji przez pracowników, którym dla ułatwienia prowadzonej przez nich sprawy są one niezbędne.

Zmiany i aktualizacje dokumentacji podlegają tej samej procedurze co dokumenty podstawowe.

Akty normatywne zewnętrzne oraz ich aktualizacje są dostępne w systemie komputerowym LEX.

Nadzorem objęte są również dane przetwarzane w systemie komputerowym. Zasady dotyczące nadzoru nad dokumentacją i zapisami regulują procedury P/01/01 – Zarządzanie dokumentacją systemu zarządzania jakością oraz P/01/02 – Nadzór nad dokumentacją, normami, danymi i zapisami jakości i inne dokumenty przywołane w Księdze Jakości.

Zgromadzone lub utworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty i zapisy (np. rekordy czytelnika) podlegają szczególnemu nadzorowi ze względu na ochronę danych osobowych Klientów/Użytkowników Biblioteki. Ma to na celu dostarczenie dowodów zgodności z wymaganiami normy i skuteczności działania systemu zarządzania jakością. Zapisy i okres ich przechowywania wynikają z

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 19 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

podstawowych dokumentów obowiązujących w tym zakresie. W Bibliotece Wydziałowej WZiKS obowiązują:

- Regulamin Biblioteki Wydziałowej Uniwersytetu Jagiellońskiego,
- Instrukcja Kancelaryjna Uniwersytetu Jagiellońskiego,
- Regulamin Archiwum Uniwersytetu Jagiellońskiego,
- akty normatywne zewnętrzne,
- uchwały i zarządzenia władz uniwersyteckich,
- uniwersyteckie procedury i instrukcje postępowania.

Wymienione dokumenty określają nadzór niezbędny do identyfikacji, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania i określania okresu przechowywania zapisów oraz dysponowania nimi.

Wykaz aktów prawnych związanych z Księgą Jakości na podstawie których działa Biblioteka Wydziałowa WZiKS

1. Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym, Dz. U. 2005 Nr 164, poz. 1365 z późn. zm.
2. Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o Bibliotekach, Dz. U. 1997 Nr 85, poz. 539 z późn. zm.
3. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy, tekst jedn. Dz.U.1998 Nr 21, poz. 94 z późn. zm.
4. Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, tekst jedn. Dz. U 2007 Nr 223, poz. 1655 z późn. zm.
5. Rozporządzenie Ministra Kultury i Sztuki z dnia 19 marca 1998 r. w sprawie zasad i trybu zaliczania bibliotek do bibliotek naukowych oraz ustalania ich wykazu. Dz. U. 1998 Nr 44, poz. 269
6. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 21 sierpnia 2006 r. w sprawie kandydatów na dyplomowanego Bibliotekarza oraz dyplomowanego pracownika dokumentacji informacji naukowej Dz.U. 2006 Nr 155, poz. 1112
7. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 22 grudnia 2006 r. w sprawie warunków wynagradzania za pracę i przyznawania innych świadczeń związanych z pracą dla pracowników zatrudnionych w uczelni publicznej Dz. U. 2006 Nr 251, poz. 1852
8. Statut Uniwersytetu Jagiellońskiego uchwalony przez Senat Uniwersytetu Jagiellońskiego z dnia 26 maja 1993 r.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 20 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

9. Statut Uniwersytetu Jagiellońskiego uchwalony przez Senat Uniwersytetu Jagiellońskiego 7 czerwca 2006 r.
10. Zarządzenie Rektora UJ nr 60 z 2 listopada 2005 r. w sprawie zmian w strukturze organizacyjnej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ.
11. Zarządzenia Rektora UJ nr 15 z 28 lutego 2008 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Uniwersytetu Jagiellońskiego - Załącznik do zarządzenia Rektora UJ nr 15 z 28 lutego 2008 r. – Regulamin Organizacyjny Uniwersytetu Jagiellońskiego.
12. Zarządzenie nr 77 Rektora Uniwersytetu Jagiellońskiego z dnia 22 grudnia 2009 roku, w sprawie Instrukcji obiegu dokumentów finansowo-księgowych UJ.
13. Komunikat Kwestora UJ z dnia 4 stycznia 2008 roku w sprawie startu produktywnego Zintegrowanego Systemu Zarządzania.
14. Komunikat nr 36 Prorektora UJ ds. rozwoju z dnia 10 grudnia 2007 roku w sprawie rozpoczęcia użytkowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania.
15. Zarządzenie Rektora UJ nr 29 z 28 maja 2009 r. w sprawie utworzenia Sekcji w Bibliotece Wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji społecznej UJ.

Zarządzanie procesem

Zarządzanie procesem przez osobę odpowiedzialną polega na:

- a) planowaniu procesu,
- b) nadzorowaniu działań przygotowawczych i realizacji czynności będących przedmiotem procesu,
- c) nadzorowaniu przebiegu procesu,
- d) dokonywaniu oceny efektywności procesu,
- e) kontrolowaniu zgodności wykonywanych działań z przepisami prawa zewnętrznego i wewnętrznego oraz z procedurami zawartymi w niniejszej Księdze Jakości,
- f) nadzorowaniu zapisów jakości w celu zweryfikowania, czy proces jest prowadzony zgodnie z założeniami,
- g) inicjowaniu działań korygujących i zapobiegawczych dla doskonalenia wdrożonego systemu

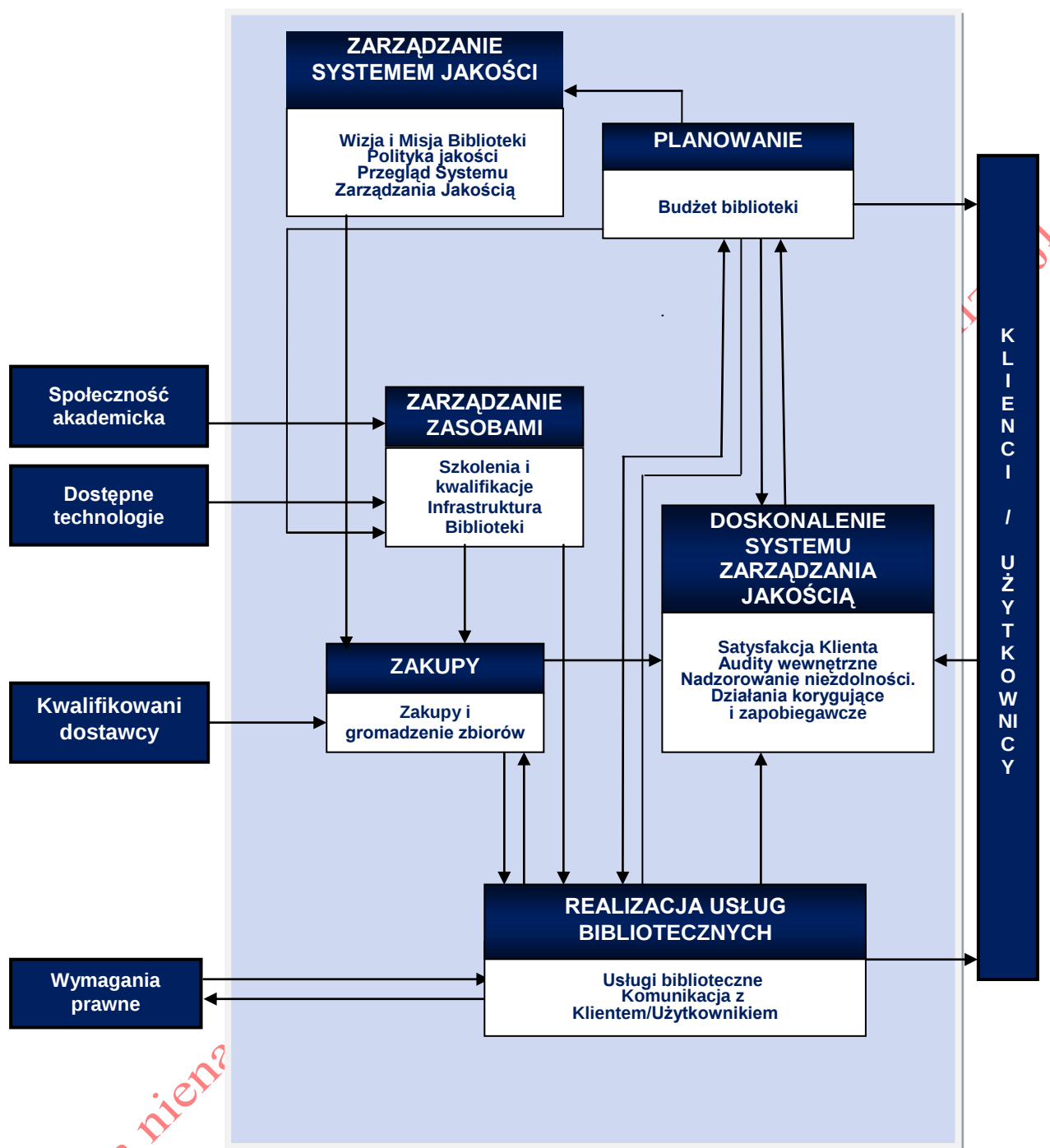
	KSIĘGA JAKOŚCI		-
			Wydanie: 01
			Strona: 21 Stron: 43
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Nr egz.: 1	
		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

Ustanowione zostały następujące procesy:

- **Proces I – Zarządzanie Systemem Jakości**
Właściciel procesu: Pełnomocnik ds. Zarządzania Systemem Jakości BW WZiKS UJ.
- **Proces II – Zarządzanie zasobami**
Właściciel procesu: Kierownik BW WZiKS UJ.
- **Proces III – Zakupy**
Właściciel procesu: Kierownik Sekcji Gromadzenia Zbiorów BW WZiKS UJ.
- **Proces IV – Planowanie**
Właściciel procesu: Kierownik BW WZiKS UJ.
- **Proces V – Realizacja usług**
Właściciel procesu: Kierownik Sekcji Udostępniania Zbiorów i Informacji Naukowej BW WZiKS UJ.
- **Proces VI – Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością**
Właściciel procesu: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością BW WZiKS UJ.

Kopia nienadzorowana – egzemplarz nie podlega aktualizacji

Struktura procesów i ich wzajemne powiązanie



	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 23 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

Odpowiedzialność kierownictwa

Deklaracja Kierownictwa Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ.

W 2009 roku kierownictwo Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ podjęło decyzję o wprowadzeniu w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ systemu zarządzania jakością.

Podejmując taką decyzję uznano, iż wdrożenie podejścia procesowego doprowadzi do ulepszenia pracy i funkcjonowania Biblioteki oraz ciągłego podnoszenia jakości świadczonych usług bibliotecznych.

Doceniając wdrożony system zarządzania jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009 jako twórczy system zarządzania, deklaruję osobiste zaangażowanie w celu zapewnienia środków i warunków do realizacji przyjętej Misji i Polityki Jakości.

Kierownik Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ
mgr Jacek Marek Radwan

Zaangażowanie kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo Biblioteki, w skład którego wchodzi: Kierownik, Zastępca Kierownika oraz Kierownicy Sekcji jest zaangażowane w rozwijanie, wdrażanie i stałe doskonalenie systemu zarządzania jakością poprzez:

- komunikowanie w Bibliotece znaczenia spełniania wymagań Użytkownika oraz wymagań ustawowych na naradach z kierownictwem Biblioteki oraz na spotkaniach z pojedynczymi pracownikami lub grupami pracowników
- ustanowienie Misji i Polityki Jakości
- ustanowienie celów jakościowych
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania
- zapewnienia dostępności zasobów.

Skoncentrowanie uwagi na Kliencie/Użytkowniku Biblioteki

Naczelne Kierownictwo Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ dąży do jak najszerzego poznania wymagań Użytkownika poprzez częstą i wielostronną komunikację w trakcie spotkań ze społecznością akademicką, analizę nadsyłanej korespondencji, przeglądanie poczty internetowej, prowadzenie badań ankietowych i podejmuje działania zmierzające do spełnienia oczekiwań Klienta w celu podniesienia jego satysfakcji.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 24 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

Misja i Polityka Jakości Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ

MISJĄ BIBLIOTEKI WYDZIAŁOWEJ
WYDZIAŁU ZARZĄDZANIA I KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ
UNIwersytetu Jagiellońskiego JEST:

Kompleksowa i skuteczna obsługa Klientów w zakresie usług bibliotecznych, zapewnienie profesjonalnej i przyjaznej obsługi Klientów oraz stałe podnoszenie standardu świadczonych usług, poprzez:

1. Sprawne i kompetentne świadczenie usług bibliotecznych według obowiązujących procedur, w terminach i trybach określonych przepisami prawa oraz uchwałami i decyzjami władz uniwersyteckich.
2. Dążenie do możliwie najpełniejszego zaspokajania potrzeb Klientów oraz uwzględnianie ich oczekiwań w planach poprawy jakości.
3. Prowadzenie stałego monitoringu procesów, identyfikowanie obszarów do poprawy oraz ciągłe doskonalenie poprzez realizację planów poprawy jakości.
4. Szkolenie i podnoszenie kwalifikacji oraz kompetencji wszystkich pracowników zatrudnionych w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ.

Kierownictwo oraz pracownicy Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ deklarują swoje zaangażowanie w realizację Polityki Jakości oraz zobowiązują się do ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009.

Kraków, dn. 28.08.2009 r.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 25 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

Główne kierunki działania w celu realizacji Polityki Jakości i jej celów na lata 2010-2013:

- rozszerzenie oferty usług bibliotecznych do poziomu oczekiwań Użytkowników/Klientów,
- tworzenie pozytywnego wizerunku Biblioteki,
- zwiększenie wielkości środków na rozwój Biblioteki,
- doskonalenie działania Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ poprzez wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania.

Ustanowiona Polityka Jakości wyróżnia się następującymi cechami:

- jest odpowiednia do kompetencji Biblioteki,
- zawiera zobowiązanie do spełniania wymagań normy i ciągłego doskonalenia systemu,
- jest rozpowszechniona w Bibliotece i zrozumiała dla pracowników,
- jest poddawana przeglądom,
- jest udokumentowana, wdrożona i utrzymywana.

Kierownik Wydziałowej WZiKS UJ ustanowił Politykę Jakości stanowiącą ramy do działania i doskonalenia organizacji Biblioteki. Obecnie obowiązująca Polityka Jakości została wprowadzona w życie Zarządzeniem Kierownika Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ w sprawie ustanowienia misji i polityki jakości Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ. Polityka jakości jest udokumentowana i rozpowszechniona na terenie Biblioteki poprzez zamieszczenie jej w systemie obiegu dokumentów oraz wywieszenie jej w pomieszczeniach Biblioteki. Została także zakomunikowana pracownikom Biblioteki z podkreśleniem ścisłego związku z potrzebami oraz oczekiwaniami Klientów Biblioteki. Tekst Misji i Polityki Jakości zamieszczony został także na stronie internetowej Biblioteki w celu prezentacji dla szerszego kręgu naszych Klientów. W celu pełnej realizacji przyjętej Polityki Jakości w budżecie Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ zostały zagwarantowane odpowiednie środki finansowe.

Planowanie

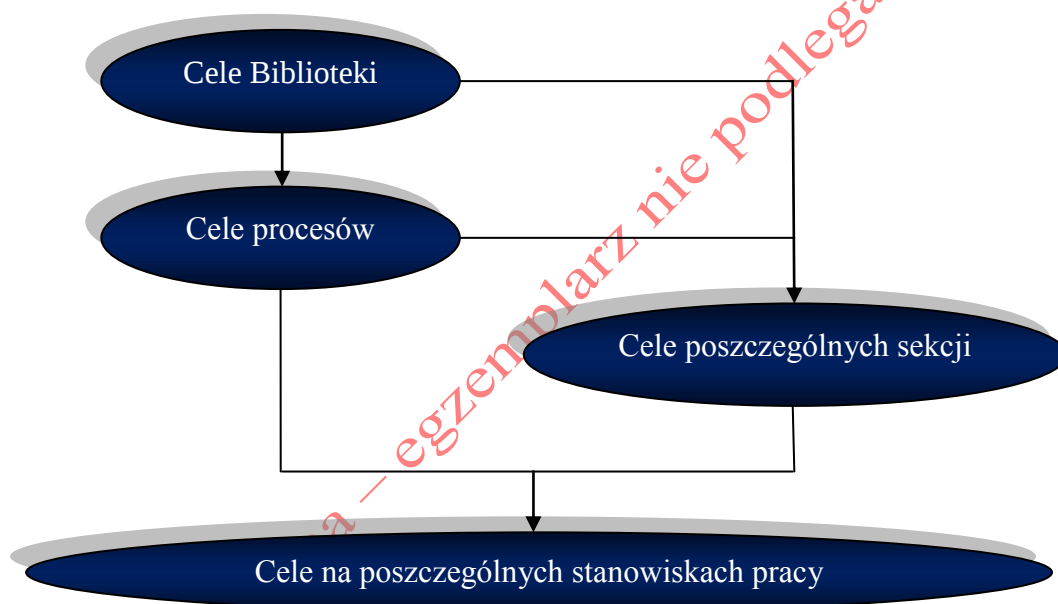
Z Polityki Jakości wynikają dla poszczególnych komórek organizacyjnych Biblioteki konkretne cele. Aby je doprecyzować (dopasować do specyfiki pracy poszczególnych sekcji), Biblioteka Wydziałowa WZiKS podjęła starania zmierzające do określenia skuteczności poszczególnych procesów. Uzyskane w ten sposób wyniki służą jako podstawa do określenia wymiernych i możliwych do zrealizowania celów i standardów. Cele wyrażone są w postaci mierzalnej, umożliwiając weryfikację ich osiągnięcia.

Za opracowanie, nadzorowanie, monitorowanie i pomiar stopnia realizacji wyznaczonych celów odpowiedzialni są właściciele procesów ze względu na najlepszą i najpełniejszą wiedzę z konkretnego zakresu.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 26 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	

W razie zmiany Polityki Jakości zmianie ulegają również cele z niej wynikające. W czasie tworzenia projektów zmian uwzględnia się w miarę możliwości opinię zainteresowanych stron. Wprowadzeniem zmiany (w zależności od jej rangi i rozmiaru) zajmuje się osoba merytorycznie odpowiedzialna. Następnie zaplanowane zostają audyty, w czasie których audytorzy wewnętrzni Biblioteki badają funkcjonowanie systemu po wprowadzeniu do niego zmian.

Hierarchia celów Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ



Szczegółowe zasady planowania i doskonalenia realizacji celów opisuje procedura P/04/01 – „Budżet Biblioteki”

Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikowanie się

Zasady organizacji i funkcjonowania Biblioteki oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników zostały określone w Statucie Uniwersytetu Jagiellońskiego, Regulaminie Organizacyjnym Uniwersytetu Jagiellońskiego, Regulaminie Pracy oraz w innych zarządzeniach władz uniwersyteckich, procedurach i instrukcjach, a także w aktach osobowych pracowników. Zasady powyższe oraz zakres uprawnień i odpowiedzialności zostały przedstawione pracownikom.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 27 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

Przedstawiciel kierownictwa

W celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością ustanowiono w Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ stanowisko Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Pełnomocnik niezależnie od innych obowiązków odpowiedzialny jest za sprawy związane z utrzymaniem skuteczności systemu zarządzania jakością, w tym m.in. za:

- zapewnienie, że niezbędne do funkcjonowania Systemu Zarządzania jakością procesy są określone, wdrożone i utrzymane,
- przedstawianie Najwyższemu Kierownictwu sprawozdań z funkcjonowania systemu oraz formułowanie wniosków będących podstawą do jego doskonalenia,
- opracowywanie oraz zarządzanie harmonogramem auditów,
- zapewnienie aby wdrożony System Zarządzania Jakością był utrzymywany i doskonalony zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009,
- zapewnienie upowszechnienia w całej organizacji świadomości dotyczącej wymagań Użytkownika.

Szczegółowe obowiązki i uprawnienia Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością zostały dookreślone w Zarządzeniu Dziekana Wydziału WZiKS UJ.

Komunikacja wewnętrzna

W Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ zostały ustanowione zasady komunikacji wewnętrznej umożliwiające przekazywanie informacji i danych, niezbędnych do jak najlepszego wykonywania swoich obowiązków.

Elementami systemu komunikacji są między innymi :

- sieć komputerowa w siedzibie Biblioteki umożliwiająca przesyłanie komunikatów, informacji i danych do wszystkich pracowników,
- spotkania Naczelnego Kierownictwa,
- spotkania w ramach posiedzeń Rady Wydziału WZiKS UJ, Rad Instytutów Wydziału, narad i spotkań w innych jednostkach organizacyjnych WZiKS UJ,
- wymiana dokumentów, informacji i danych pomiędzy jednostkami organizacyjnymi WZiKS UJ.

Przegląd zarządzania

W celu dokonania oceny systemu zarządzania jakością Naczelne Kierownictwo w ustalonych odstępach czasu, przynajmniej raz do roku, dokonuje jego przeglądu. Przeglądy zarządzania uwzględniają ocenę możliwości doskonalenia i potrzebę zmian w systemie zarządzania jakością, w tym polityki oraz celów jakościowych.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 28 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

W tym celu Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością przedkłada sprawozdanie z bieżącego funkcjonowania systemu zarządzania jakością. Celem przeglądu zarządzania jest analiza zgodności systemu zarządzania z normą, kompleksowości wdrożenia i skuteczności systemu jakości.

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

1. Księgi Jakości,
2. Sprawozdania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w zakresie:
 - a. wyników z przeprowadzonych auditów,
 - b. analizy zbiorczych zestawień skarg i wniosków wpływających do Biblioteki,
 - c. analizy informacji pochodzących od Klientów,
 - d. podsumowania z przebiegu realizacji procesów i działań doskonalących,
 - e. zaleceń dotyczących doskonalenia,
 - f. oceny adekwatności Polityki Jakości,
3. Funkcjonowania procesów i zgodności usługi.
4. Zmian, które mogą wpłynąć na system zarządzania jakością.
5. Działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania.

Sprawozdania z przeglądu systemu zarządzania jakością opracowywane są w formie pisemnej. Dokumentacja ta jest przechowywana przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Wnioski i zalecenia wynikające z przeglądów zarządzania stanowią dane wejściowe do działań doskonalących oraz do planowania auditów. Mogą również stać się podstawą do ewentualnej zmiany polityki i celów jakości.

W wyniku przeglądu powyższych informacji Naczelne Kierownictwo ocenia zgodność systemu zarządzania z normą oraz jego skuteczność i formułuje udokumentowane wnioski, zalecenia czy decyzje dotyczące:

- doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością i jego procesów,
- doskonalenia usług w powiązaniu z wymaganiami Klientów,
- potrzebnych zasobów,
- inne.

Na podstawie wyników z przeglądów następuje:

- aktualizowanie - gdy to potrzebne – Misji lub Polityki Jakości albo innych dokumentów systemowych,
- aktualizacja lub formułowanie innych celów jakościowych,
- zmiana – gdy to potrzebne – w planowaniu systemu.

Szczegółowe zasady przeprowadzania przeglądów systemu zarządzania określa procedura P/06/01 – „Przegląd systemu zarządzania jakością”.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 29 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

Zarządzanie zasobami

Zaopatrywanie w zasoby

Zasoby z jakich korzysta Biblioteka można podzielić na cztery grupy:

- zasoby ludzkie,
- zasoby informacyjne,
- zasoby finansowe,
- zasoby rzeczowe.

Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ w sposób systematyczny określa i zabezpiecza zasoby niezbędne do funkcjonowania systemu zarządzania jakością w postaci:

- środków finansowych w postaci corocznie planowanego budżetu,
- wykwalifikowanej kadry pracowniczej,
- właściwie wyposażonych stanowisk pracy,
- innych niezbędnych środków.

Zasoby ludzkie to wszyscy pracownicy Biblioteki Wydziałowej WZiKS wraz ze swoimi umiejętnościami i kwalifikacjami. Zarządzanie tymi zasobami opiera się na przepisach ustawy o pracownikach samorządowych oraz wewnętrznych regulacjach. W Bibliotece Wydziałowej WZiKS na wszystkich stanowiskach są zatrudnieni pracownicy wykwalifikowani, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i przygotowaniu zawodowym, w pełni świadomi polityki jakości i wykonujący powierzone zadania zgodnie z wymaganą jakością.

W Uniwersytecie Jagiellońskim wszelkie sprawy pracownicze i płacowe pracowników nie będących nauczycielami akademickimi prowadzi Dział Spraw Osobowych. Do zadań Działu należy załatwianie formalności wynikających ze stosunku pracy - w szczególności przyjęcie do pracy, prowadzenie niezbędnych ewidencji i dokumentacji kadrowej, wystawianie zaświadczeń o zatrudnieniu, rozwiązanie stosunku pracy, zgłaszanie do ubezpieczeń społecznych i ubezpieczenia zdrowotnego, wnioski o nadanie orderów i odznaczeń, nagrody Rektora UJ, sprawy emerytalno-rentowe pracowników, urlopy, obliczanie wynagrodzeń, zasiłków i innych świadczeń pracowniczych, naliczanie i odprowadzanie składek z tyt. ubezpieczeń społecznych i ubezpieczenia zdrowotnego, obsługa bezosobowego funduszu płac w zakresie umów zlecenia i umów o dzieło pracowników UJ, realizacja obowiązku podatkowego w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych, sporządzanie sprawozdań dla GUS, MNiSW w zakresie zatrudnienia i płac, sporządzanie analiz i wykazów dla potrzeb Uczelni.

Zasoby finansowe pozwalają na realizację zadań strategicznych i bieżących Biblioteki, w tym zapewniają środki na wdrażanie i utrzymywanie nowych systemów (np. System Zarządzania Jakością). Szczegółowe zarządzanie zasobami

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 30 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

finansowymi reguluje ustawa o finansach publicznych, ustawa o zamówieniach publicznych oraz akty z nią związane (zewnętrzne i wewnętrzne).

Zarządzanie zasobami rzeczowymi (środki trwałe i wartości niematerialne i prawne) regulowane jest w szczególności przez:

- ustawę o rachunkowości,
- ustawę o podatku dochodowym od osób prawnych,
- ustawę o podatku VAT,
- wewnętrzne zarządzenia Kwestora Uniwersytetu Jagiellońskiego lub jego zastępców.

Zasoby informacyjne to bazy danych znajdujące się w Bibliotece Wydziałowej WZiKS zarówno w formie elektronicznej jak i papierowej. Zarządzanie tą kategorią odbywa się zarówno na poziomie Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ jak i na poziomie ogólnouniwersyteckim i poprzez Bibliotekę Jagiellońską. Zasady zarządzania zasobami informacyjnymi regulują przepisy wewnętrzne Uniwersytetu oraz Biblioteki Jagiellońskiej.

Kompetencje, świadomość i szkolenia pracowników

Kompetencje pracowników wynikają przede wszystkim z wymogów jakie stawia przed nimi Regulamin organizacyjny i indywidualne zakresy czynności (obowiązki i uprawnienia) jak również z aktów prawnych o charakterze zewnętrznym i wewnętrznym. Precyzowanie wymogów w zakresie kompetencji, jakie powinni posiadać pracownicy Biblioteki, rozpoczyna się w momencie przyjmowania nowego pracownika do pracy. Kierownik Biblioteki określa szczegółowo wymogi stanowiskowe, które decydują o kompetencjach i umiejętnościach, jakie musi posiadać kandydat aby zostać zatrudniony na danym stanowisku.

Kwalifikacje i uprawnienia, jakie posiadają pracownicy, odzwierciedlone są w dokumentach, których kopie przechowywane są w Dziale Spraw Osobowych UJ. Podnoszenie kompetencji jak i świadomości pracowników Biblioteki odbywa się przy wykorzystaniu szkoleń doskonalących, w tym m.in.:

- szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych,
- podejmowanych przez pracowników studiów podyplomowych,
- kursów językowych,
- samokształcenia się pracowników.

Szkolenia pracowników mają na celu podnoszenie poziomu ich wiedzy, umiejętności i kwalifikacji tak, aby:

- zapewnić, że wszystkie procesy realizowane w Bibliotece są wykonywane przez pracowników posiadających odpowiednie uprawnienia, kwalifikacje i doświadczenie,
- zapewnić, że pracownicy Biblioteki są świadomi istoty i wagi ich działań oraz sposobu, w jaki przyczyniają się do osiągnięcia celów,

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 31 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

- zapewnić, że pracownicy mają świadomość znaczenia jakości usług i zadowolenia Klienta.
- Na proces szkoleń składa się:
 - określenie potrzeb i planowanie szkoleń,
 - zapewnienie środków na przeprowadzanie szkoleń,
 - delegowanie pracowników na szkolenia,
 - ocena szkoleń.

Zasady organizacji szkoleń, uczestnictwa pracowników w szkoleniach oraz metody badania skuteczności i oceny szkoleń zostały opisane w procedurze szkoleń pracowników Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ. Szczegółowe zasady w tym zakresie opisuje procedura P/02/01 – „Szkolenia i kwalifikacje”.

Infrastruktura

W celu zapewnienia świadczenia usług bibliotecznych spełniających wymagania Klientów w przyjętych procedurach Uniwersytet Jagielloński i Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ zapewniają infrastrukturę potrzebną do prawidłowego przebiegu procesów oraz osiągania przyjętych celów. Infrastruktura obejmuje:

- budynek Biblioteki wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy,
- sprzęt i osprzęt komputerowy w sieci informatycznej,
- sieć telefoniczną,
- oprogramowanie komputerowe,
- środki trwałe takie jak meble, urządzenia biurowe, urządzenia kserograficzne i inne,
- materiały (biurowe itp.), drobny sprzęt biurowy.

Dokumentacja techniczna budynku i wyposażenia jest przechowywana zgodnie z wymogami prawa w Biurze Obsługi Kampusu UJ oraz w Dziale Ewidencji Majątku UJ. Nadzór nad infrastrukturą techniczną budynku sprawują służby podległe BOK UJ. Nadzór techniczny nad prawidłowym funkcjonowaniem sieci komputerowej, sprzętu i osprzętu komputerowego BW WZiKS UJ sprawuje Pracownia Multimedialna i Komputerowa WZiKS UJ.

Wyrazem dbałości o infrastrukturę jest planowanie w budżecie Biblioteki wydatków na zakup nowych urządzeń oraz na modernizację istniejących.

Środowisko pracy

W Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ nie ma szczególnych wymagań dotyczących środowiska pracy (ogólne wymogi określają przepisy BHP). Biblioteka dokłada jednak starań do tego, aby każde stanowisko pracy dla Użytkownika Biblioteki było wyposażone w potrzebne urządzenia (komputer, skaner), a

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 32 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

stanowiska pracowników odpowiadały europejskim standardom czego widowym przejawem są stanowiska pracy na zapleczu Biblioteki.

Chcąc jednak w pełni zarządzać środowiskiem pracy i mając na uwadze osiągnięcia nauki w zakresie *human relations*, Kierownictwo BW WZiKS UJ zapewnia atmosferę w pracy opartą na szacunku, wzajemnej życzliwości i dobrej komunikacji wewnętrznej, co jest nie mniej ważne niż fizyczne aspekty środowiska pracy.

Realizacja usług bibliotecznych

Punktem wyjścia planu realizacji usług bibliotecznych jest budżet Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ, który jest rocznym planem dochodów i wydatków. W trakcie opracowania budżetu Biblioteki będącego częścią budżetu WZiKS UJ uwzględniane są wnioski budżetowe poszczególnych sekcji (określające zakres zadań niezbędnych do zrealizowania) oraz możliwości finansowe Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej. W trakcie tworzenia budżetu bierze się pod uwagę przyjęte do realizacji plany wieloletnie i operacyjne. Powstały następnie plan finansowy Biblioteki jest podstawą do planowania realizacji działań. W przypadku większości zadań realizowanych przez Bibliotekę nie jest konieczne planowanie sposobu ich realizacji, ponieważ jest on określony przepisami prawa lub aktami wewnętrznymi Uniwersytetu Jagiellońskiego. W przypadku konieczności zaplanowania trybu realizacji nowej usługi uwzględniane są odpowiednio:

- wymagania wynikające z przepisów prawa i inne (patrz 7.2.1);
- potrzeby dotyczące stworzenia wymaganych druków i dokumentów (w tym aktów prawa wewnętrznego Uniwersytetu);
- zasady i źródła finansowania oraz wymagania dotyczące kwalifikacji personelu oraz infrastruktury i sprzętu;
- zasady nadzorowania realizacji usług bibliotecznych;
- identyfikacja usług.

Danymi wejściowymi do realizacji usług bibliotecznych są wymagania prawne oraz wymagania Klientów Biblioteki. Na ich podstawie przygotowywane są produkty końcowe, które muszą pozostawać w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. Wymagania Klientów realizowane są w takim zakresie, w jakim pozwalają na to przepisy prawa. Mając na uwadze świadomość takich ograniczeń w spełnianiu wymagań Klientów, Biblioteka dokłada wszelkich starań by podejmować działania poprawiające jakość usług bibliotecznych.

Planowanie realizacji usług bibliotecznych

Planowanie realizacji usług bibliotecznych przebiega zgodnie z działaniami określonymi w zidentyfikowanych procesach zawierających uregulowania dotyczące:

- celów jakościowych,
- weryfikacji działań,
- sposobu identyfikowania wymagań Użytkownika,

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 33 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

- sposobu zapisywania wyników działania,
- komunikacji z Użytkownikiem.

Planowanie realizacji usług bibliotecznych oraz wymagania co do zawartości i formy usługi, określane są poprzez obowiązujące przepisy prawa i wewnętrzne uregulowania.

Realizacja usług bibliotecznych oznacza wykonywanie zadań określonych m.in. w Ustawie o szkolnictwie wyższym i w Ustawie o Bibliotekach. W zdecydowanej większości jest to realizacja obowiązków statutowych wobec członków wspólnoty uniwersyteckiej, przybierających formy realizacji usług edukacyjnych (bibliotecznych) lub innych aktów, to również działania z zakresu rozwoju i komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Realizacja zadań przebiega według określonych procesów.

Procesy realizacji wyrobu w Bibliotece obejmują:

- czynności przebiegające z Klientem/Użytkownikiem, które skutkują sposobem realizacji wyrobu/usługi,
- realizację prawnie przypisanych zadań,
- identyfikację realizowanej usługi, opartej na obowiązującej instrukcji kancelaryjnej (jednolitym rzeczowym wykazie akt),
- zabezpieczenie poufności otrzymywanych od Klienta danych.

W wyniku realizacji procesów powstają specyficzne dla pracy administracji publicznej wyroby. Dla poszczególnych procesów (lub ich części) pracownicy Biblioteki stworzyli konkretne procedury, które są odpowiednio zaplanowane i nadzorowane. Określono również powiązania między procesami, a w odpowiednich procedurach ustalono wymagania dotyczące powstających wyrobów i zapisów z ich realizacji.

Procesy związane z Klientem/Użytkownikiem

Biblioteka jest instytucją, której zakres świadczonych zadań i usług wyznaczają ustawy, rozporządzenia i przepisy wewnętrzne Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Dążeniem Naczelnego Kierownictwa Biblioteki jest zapewnianie takich warunków organizacyjnych, technicznych i kadrowych, aby zadania realizowane przez bibliotekę spełniały potrzeby i oczekiwania społeczności akademickiej. W tym celu opracowane zostały ankiety służące określeniu tych elementów związanych ze świadczeniem usługi, które Biblioteka może dostosować do wymagań i oczekiwań Użytkowników/Klientów.

Każda umowa zawierana przez Bibliotekę i każda sprawa jest przeglądana przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych pod kątem możliwości spełnienia przez Bibliotekę wymagań w niej zawartych lub możliwości realizacji (biorąc pod uwagę właściwość miejscową i rzeczową). Biblioteka świadcząc swoje usługi i rozpatrując wnoszone przez Użytkowników sprawy realizuje zadania zgodnie

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 34 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

z ustawowo ustalonym terminem, z zachowaniem staranności, rzetelności i z pełnym obiektywizmem. Użytkownik/Klient jest informowany o terminie udzielenia usługi w momencie jej zainicjowania. W przypadku gdy termin ten nie może zostać dotrzymany Użytkownik/Klient jest informowany o przyczynie niemożliwości jego dotrzymania, a także o nowym terminie spełnienia usługi.

Użytkownicy/Klienci mogą uzyskać informacje nt. rodzaju i zakresu usług bibliotecznych realizowanych przez Bibliotekę z następujących źródeł :

- tablice informacyjne,
- informacje udzielane przez pracowników Biblioteki,
- adres internetowy (<http://Biblioteka.wzks.uj.edu.pl>),
- publikacje w prasie lokalnej,
- informacje zawarte na stronach WWW Uniwersytetu Jagiellońskiego, Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ oraz Biblioteki Jagiellońskiej.

Dla większości spraw z zakresu typowych zadań administracyjnych w kontaktach z administracją uniwersytecką opracowane zostały formularze, których wypełnienie ułatwia spełnienie warunków formalnych do poprawnego załatwiania sprawy przez bibliotekę.

Zapisy dotyczące realizowanych usług i zawieranych umów są przechowywane i gromadzone.

W celu uzyskania i właściwego wykorzystania informacji zwrotnej od Klientów ustalone zostały zasady dotyczące przyjmowania skarg i wniosków stron oraz postępowania w ich następstwie. Temu samemu celowi służą informacje uzyskane z ankiet badających satysfakcję Klientów/Użytkowników.

Szczegółowe zasady komunikacji z Klientem/Użytkownikiem opisuje procedura P/05/01 – „Komunikacja z Klientem/Użytkownikiem”

Projektowanie

Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ wykonując zadania z zakresu świadczenia usług bibliotecznych dla społeczności akademickiej WZiKS i Uniwersytetu Jagiellońskiego nie realizuje działań związanych z projektowaniem i rozwojem. Dane wejściowe do realizacji takich działań są określone w obowiązujących aktach normatywnych zewnętrznych i wewnętrznych regulujących funkcjonowanie Uniwersytetu Jagiellońskiego jako państwowej szkoły wyższej, określających zarazem podmiot i przedmiot tych działań.

Jednakże w sytuacji, która obligowałaby Bibliotekę Wydziałową WZiKS UJ do podjęcia planowania realizacji nowych działań uwzględniane są odpowiednio:

- wymagania wynikające z przepisów prawa,
- potrzeby dotyczące stworzenia wymaganych druków i dokumentów,
- zasady i źródła finansowania,

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 35 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

- wymagania dotyczące kwalifikacji personelu oraz struktury funkcjonalnej Biblioteki,
- zasady nadzorowania realizacji wyrobu/usługi.

Zakupy

Zasady nabywania wyrobów, materiałów i usług niezbędnych dla funkcjonowania Biblioteki opierają się na ustawie Prawo zamówień publicznych. Ustawa ta oraz opracowany na jej podstawie Regulamin postępowania w sprawach o zamówienia publiczne w Uniwersytecie Jagiellońskim reguluje tryb postępowania dotyczący specyfikowania wymagań zakupywanych towarów i usług, planowania zakupów, udzielania zamówień na dostawy, ustanawiania kryteriów wyboru i oceny dostawców. Ustalono są też zasady sprawdzania towarów pod kątem ich zgodności z zamówieniem a także zasady zabezpieczania towarów w Bibliotece. Zapisy dotyczące procedury zakupów materiałów biurowych i wszystkich czynności z tym związanych są gromadzone i przechowywane.

Wszystkie planowane zakupy należy realizować zgodnie z Zarządzeniem nr 5 Rektora UJ z 7 stycznia 2008 roku w sprawie: zmiany postanowień zarządzenia nr 27 Rektora UJ z 11 czerwca 2007 roku dotyczącego realizacji ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych. Jednolity tekst zarządzenia na stronie BZP UJ.

I. ZAKUP WYMAGA ZŁOŻENIA WNIOSKU DO BZP

1. Jeżeli zakup wymaga złożenia wniosku do BZP to należy go wypełnić i podpisać przez osoby upoważnione wg wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do ww. zarządzenia. Na wniosku tym mamy obowiązek zgodnie z Komunikatem Kwestora z dnia 4 stycznia 2008 r. wpisać numer zapotrzebowania (wprowadzonego do Systemu SAP) w rubryce zawierającej potwierdzenie środków (pozycja 6) wniosku.

2. Jeżeli wartość zamówienia nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości 14 000 Euro netto (54 279,40 zł. netto), celem przeprowadzenia wstępnej kontroli finansowej kierując do Kwestora UJ wniosek o uruchomienie postępowania, należy do niego dołączyć stosowną dokumentację z przeprowadzenia czynności opisanych w paragrafie 8 ww. zarządzenia, zawierającą propozycję wyboru wykonawcy wraz z ofertami, lub uzasadnienie propozycji zlecenia realizacji zamówienia wskazanemu wykonawcy.

Następnie po dokonaniu wstępnej kontroli finansowej przez Kwestora UJ lub upoważnionego pracownika (potwierdzonej stosownym podpisem na końcu pierwszej strony wniosku) wniosek kierowany jest do BZP UJ, celem rejestracji.

3. Przedstawiona w pkt. 2 procedura nie dotyczy przypadków, jeżeli wartość zamówienia przekracza wyrażoną w złotych równowartość 14 000 euro netto, w których Biuro Zamówień Publicznych UJ przeprowadza odpowiednią procedurę przewidzianą w obowiązujących przepisach, oraz przypadków wyraźnie wyłączonych, a opisanych w § 7 ww. zarządzenia.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 36 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

4. Podczas wprowadzania zapotrzebowania (transakcja ME51N) musimy podjąć decyzję, kto będzie realizował zakup zgodnie z Dekretacją BZP (na wniosku). W przypadku, gdy:

- 1) zakup realizujemy sami, w transakcji ME51N wybieramy w polu „Dział zaopatrzenia” opcję UJX,
- 2) zakup realizowany będzie przez Dział Aparatury Naukowej - opcja UJA,
- 3) zakup realizowany przez Dział Zaopatrzenia - opcja UJZ.

Ad.1) Po zakończeniu postępowania lub otrzymaniu zgody na zakup w trybie „poza ustawą” (art. 4 pkt. 8) i po otrzymaniu faktury:

- przekształcamy zapotrzebowanie w zamówienie (transakcja ME21N),
- wstępnie wprowadzamy fakturę z referencją do zamówienia (transakcja MIR7),
- na fakturze wpisujemy stosowne numery systemowe (źródło finansowanie, nr systemowy dokumentu) i przekazujemy ją do Kwestury.

Ad. 2) i Ad.3) Powyższe czynności realizowane są przez Dział Aparatury Naukowej lub Dział Zaopatrzenia. Dostarczają one jednostce organizacyjnej (dla której realizują zakup) fakturę z wpisanym numerem systemowym. Natomiast jednostka organizacyjna wpisuje na tej fakturze numer systemowy źródła finansowania.

II. ZAKUP NIE WYMAGA ZŁOŻENIA WNIOSKU DO BZP

Stosujemy uproszczoną procedurę blokowania środków (transakcja FMX1) zgodnie z Informacją Kwestora z 1 lutego 2008 roku.

Świadczenie usług bibliotecznych

W Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ zostały zidentyfikowane i opisane podstawowe procesy, które mają wpływ na jakość obsługi Użytkownika Biblioteki. Część procesów określona jest procedurami postępowania oraz przepisami wewnętrznymi Uniwersytetu Jagiellońskiego, które precyzyjnie dookreślają zasady postępowania. Procesy niewralgiczne, wymagające zapewnienia ich powtarzalności i mające szczególne znaczenie dla pracy Biblioteki zostały opisane w postaci procedur. Procedury te stanowią instrukcje postępowania, wyznaczają zakres uprawnień i odpowiedzialności jak również określają sposób tworzenia i przechowywania zapisów.

Informacje o wszystkich zadaniach realizowanych przez Bibliotekę Wydziałową WZiKS UJ dostępne są na stronie internetowej Biblioteki i różnego typu informatorach (np. tablice ogłoszeń, gabloty, ulotki). Stosowane w Bibliotece wyposażenie (sprzęt komputerowy, urządzenia techniczne, oprogramowanie komputerowe) jest nadzorowane dla zapewnienia stałej jego przydatności przez pracowników Pracowni Multimedialnej i Komputerowej WZiKS UJ oraz Działu Administracji Kampusu UJ.

Realizacja zadań w Bibliotece odbywa się w warunkach nadzorowanych, co obejmuje:

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 37 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

- zatrudnianie i przydzielanie do realizacji zadań wykwalifikowanych pracowników,
- zapewnienie pracownikom dostępu do niezbędnych dokumentów i informacji,
- opracowanie i udostępnienie procedur, instrukcji i innych dokumentów wewnętrznych regulujących tryb postępowania,
- zapewnienie właściwego wyposażenia stanowisk pracy oraz nadzór nad jego funkcjonowaniem,
- ustalenie miejsc i zasad dotyczących niezbędnych czynności weryfikacyjnych występujących w trakcie realizacji procesów,
- zapewnienie właściwego postępowania z dokumentami i danymi dotyczącymi realizowanych usług oraz ich przechowywania,
- przegląd dokonywany przez Naczelne Kierownictwo Biblioteki (m.in. analiza skarg i wniosków, analiza danych pochodzących od Użytkowników/Klientów Biblioteki, analiza skuteczności),
- przeprowadzanie auditów wewnętrznych.

Szczegółowe zasady postępowania w zakresie gromadzenia, opracowania i udostępniania zasobów bibliotecznych opisują procedury: P/03/01 – „Zakupy i gromadzenie zbiorów”, P/05/02 – „Opracowanie zbiorów”, P/05/03 – „Udostępnianie zbiorów i informacja naukowa”.

Identyfikacja i identyfikowalność

Biblioteka stosuje w swej pracy ustalony i precyzyjny system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw. Zasady postępowania zawarte zostały w Instrukcji Kancelaryjnej Uniwersytetu Jagiellońskiego. Identyfikacja dokumentów i spraw następuje na wielu poziomach i w wielu płaszczyznach, ponieważ sposób identyfikacji i identyfikowalności oraz obieg dokumentów wynika z charakteru obowiązujących w tym zakresie wymagań prawnych. Oprócz Instrukcji Kancelaryjnej funkcjonuje jeszcze ustawa o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie określenia podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych. Poza zewnętrznymi aktami prawnymi istnieje również szereg dokumentacji wewnętrznej, jak: Instrukcja w sprawie obiegu dowodów finansowo-księgowych, Instrukcja w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego UJ.

Własność Klienta

Biblioteka zapewnia identyfikację oraz ochronę własności Klienta na każdym etapie procesu świadczenia usług bibliotecznych. Sposób identyfikacji i ochrony wynika z charakteru powierzonej Bibliotece własności Klienta z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie wymagań.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 38 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu (np. indeksu, legitymacji studenckiej, karty egzaminacyjnej, itp.) Użytkownik powiadamiany jest o zaistniałej sytuacji w formie ustnej/pisemnej z podaniem przyczyn i propozycji dalszego załatwienia sprawy. Gdy zachodzi potrzeba ponownego pozyskania zgubionych czy zniszczonych dokumentów Biblioteka podejmuje działania zmierzające do ich pozyskania w ramach posiadanych uprawnień i możliwości. Jeżeli nie ma możliwości pozyskania tych dokumentów pracownik Biblioteki zwraca się z prośbą do Użytkownika o ich ponowne przedłożenie. W miarę potrzeby Kierownik Sekcji, w którym zaginęły lub uległy zniszczeniu dokumenty wdraża odpowiednie działania korygujące.

Zabezpieczenie usług bibliotecznych

W Bibliotece Wydziałowej WZiKS UJ został ustalony tryb:

- przyjmowania i rejestracji dokumentów Klientów/Użytkowników,
- przechowywania i zabezpieczania dokumentów w trakcie pracy nad nimi,
- dostarczania i przekazywania dokumentów Klientowi/Użytkownikowi,
- archiwizowania dokumentów,

Tryb ten uzależniony jest od rodzaju dokumentu i obejmuje:

- dokumenty Klientów/Użytkowników
- dane osobowe Klientów/Użytkowników,
- dokumenty finansowo-księgowe,
- pozostałe dokumenty,

Wszystkie dokumenty dostarczone lub tworzone w Bibliotece są zabezpieczone przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą stosownie do swego statusu. Zabezpieczenia te obejmują:

- zabezpieczenie baz danych,
- przechowywanie dokumentów w segregatorach, teczках lub zamykanych szafach.

Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów i monitorowania nie ma odniesienia do funkcjonowania Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ. Jednakże jeżeli w trakcie realizacji zadań, kontroli lub innych czynności bibliotecznych konieczne jest stosowanie urządzeń pomiarowych, objęte są one stosownym nadzorem obejmującym:

- identyfikację takich urządzeń i ich dokładności,
- określenie odpowiedzialności za ich użytkowanie,
- okresową weryfikację stanu tych urządzeń lub (jeżeli ma to zastosowanie),
- ochronę przed uszkodzeniami.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 39 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

Pomiary, analiza i doskonalenie

Postanowienia ogólne

Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania kierując się potrzebami i oczekiwaniami Klientów i zapewnieniem poprawnego działania systemu zarządzania jakością, podejmując w razie potrzeby odpowiednie działania doskonalące.

Dotyczy to :

- badania zadowolenia Użytkownika,
- badania skuteczności systemu (audyty wewnętrzne),
- monitorowania i pomiarów procesów i usług bibliotecznych.

Monitorowanie i pomiary

Zadowolenie Klienta/Użytkownika

Biblioteka monitoruje informacje zwrotne od Klientów Biblioteki dotyczące stopnia spełniania ich wymagań. Monitorowanie to odbywa się za pomocą:

- analizy skarg, wniosków i interwencji wpływających do Biblioteki,
- monitorowania zadowolenia Użytkownika/Klienta zewnętrznego na podstawie wyników ankiet przeprowadzanych co najmniej raz w roku w Bibliotece,
- publikacji prasowych,
- wniosków zgłaszanych na posiedzeniach Rady Wydziału WZiKS UJ,
- Rad Instytutów Wydziału, Komisji Bibliotecznej WZiKS UJ.

Podany katalog może ulec rozszerzeniu zgodnie z potrzebami Biblioteki.

Analizy danych oraz zebranych informacji dokonują pracownicy Biblioteki i informacje te przedstawiane są na posiedzeniach Naczelnego Kierownictwa podczas przeglądów zarządzania. Stanowią także element przeglądu systemu i podstawę do ewentualnego wprowadzenia działań doskonalących.

Audyty wewnętrzne

Dla zapewnienia stałej przydatności systemu zarządzania jakością (w tym zgodności dokumentacji systemu ze stosowanymi praktykami) oraz jego skuteczności w osiąganiu zamierzonych celów - planowane i podejmowane są audyty wewnętrzne. Jeżeli zachodzi taka potrzeba (np. w związku z wprowadzanymi zmianami w zakresie działalności Biblioteki) przeprowadzone są audyty pozaplanowe.

Audyty prowadzone są w Bibliotece przez pracowników mających stosowne kwalifikacje. W doborze auditorów gwarantowany jest obiektywizm i bezstronność w przeprowadzaniu auditów.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 40 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

Odpowiedzialność oraz wymagania dotyczące planowania i przeprowadzania auditów, wymogów dotyczących auditorów, sporządzania raportów oraz sporządzanie odpowiednich zapisów określone zostały w udokumentowanej procedurze „Audyty wewnętrzne”.

W połączeniu z przeglądami zarządzania oraz działaniami doskonalącymi podejmowanymi w przypadku stwierdzonych niezgodności lub mogących wystąpić zagrożeń prowadzenie wewnętrznych auditów wywołuje sprzężenia zwrotne umożliwiające utrzymywanie stałego poziomu jakości realizowanych usług, jak również ich doskonalenie.

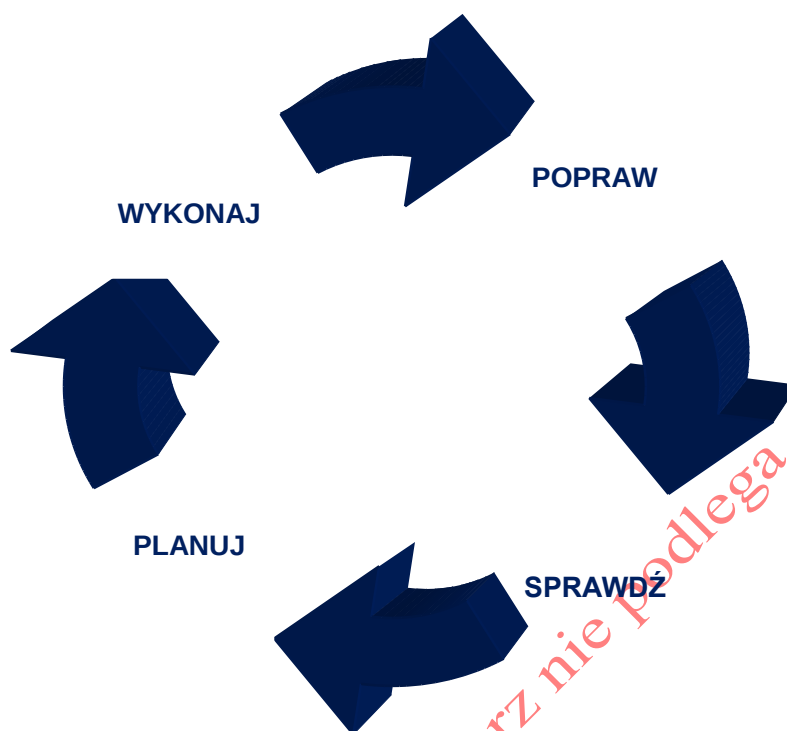
Szczegółowe zasady prowadzenia auditów wewnętrznych opisuje procedura P/06/02 – „Audyty wewnętrzne”.

Monitorowanie i pomiary procesów i usług bibliotecznych

Biblioteka monitoruje jakość usług bibliotecznych świadczonych na rzecz Klientów/Użytkowników. Określenie mierników umożliwia porównywanie wyników na kolejnych przeglądach zarządzania i prowadzenie potrzebnych analiz, jak również wartościowanie osiągniętych wyników. Jeżeli osiągane wyniki potwierdzają nieprawidłowości w przebiegu procesów, dokonywane są korekty i działania korygujące w celu zapewnienia zgodności procesu zgodnie z cyklem P-D-C-A W.E. Deminga.

Kopia nienadzorowana – egzemplarz niepodlegający modyfikacji

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 41 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	



Nadzór nad wyrobem niezgodnym/usługą niezgodną

Nadzór nad usługami niezgodnymi dotyczy zarówno dokumentów dostarczanych przez Klientów jak i poszczególnych usług bibliotecznych wykonywanych przez samą Bibliotekę.

Nadzorowanie dokumentów dostarczonych przez Użytkownika/Klienta odbywa się poprzez odpowiednie ich sprawdzenie w początkowej fazie procesu. W przypadku stwierdzenia braków, w zależności od rodzaju sprawy wzywa się Użytkownika/Klienta do uzupełnienia dostarczonych dokumentów. Sprawdzenia dostarczonych dokumentów dokonują osoby merytorycznie odpowiedzialne w każdej fazie procesu. W razie wykrycia niezgodności usługi w trakcie realizacji usługi zadaniem Biblioteki jest podjęcie odpowiednich działań informujących Użytkownika/Klienta o wykrytej niezgodności i sposobie jej usunięcia.

Postępowanie z dokumentami lub usługami, realizowanymi przez Bibliotekę WZiKS UJ na rzecz Użytkownika/Klienta, a uznanymi za niezgodne z wymogami, regulują przepisy prawa (m.in. Ustawa o szkolnictwie wyższym, Ustawa o bibliotekach, Kodeks postępowania administracyjnego, Kodeks cywilny, Ustawa Prawo Zamówień Publicznych oraz akty wewnętrzne Uniwersytetu Jagiellońskiego (uchwały, zarządzenia, instrukcje, regulaminy, procedury i inne). Szczegółowe zasady dotyczące nadzorowania usług niezgodnych opisuje procedura P/06/04 – „Nadzorowanie niezgodności”

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 42 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

Analiza danych

W Bibliotece Wydziałowej WZiKS są zbierane i analizowane dane w celu wykazania adekwatności i skuteczności systemu zarządzania jakością oraz zidentyfikowania obszarów, w których konieczne lub możliwe jest podjęcie konkretnych działań mających na celu ciągle doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością.

Źródło danych stanowią: wpływające skargi, wnioski i interwencje, ankiety badające oczekiwania i satysfakcję Użytkowników/Klientów Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ, raporty z auditów wewnętrznych, działania doskonalące oraz wyniki pomiarów, dokonywanych przez kierowników poszczególnych Sekcji – wraz z ich analizami dokonanymi przez koordynatorów procesów.

Analiza danych odbywa się m.in. poprzez: zbiorcze zestawienie wyników dokonanych pomiarów i ich analiz, bieżącą analizę wpływających skarg i wniosków, przygotowywanie dokumentacji na przeglądy zarządzania, a także dodatkowo gdy zachodzi taka konieczność.

Na bieżąco analizowane są także uwagi dotyczące dostawców i wykonawców. Są oni wybierani i oceniani na podstawie ustalonych kryteriów, a zapisy dotyczące procedury wyboru są odpowiednio przechowywane. Biuro Zamówień Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego prowadzi również rejestr nierzetelnych wykonawców lub dostawców.

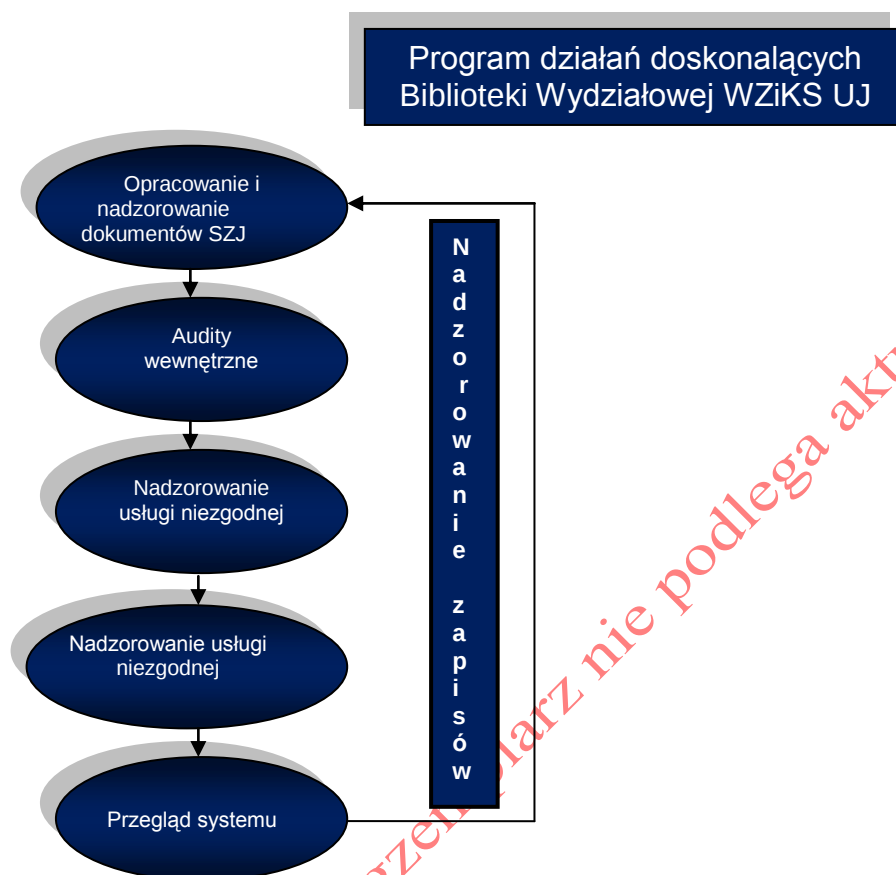
Zakupione wyroby lub usługi przed ich przyjęciem, są sprawdzane pod kątem ich zgodności z zamówieniem. Także w trakcie użytkowania analizowane są wszelkie uwagi na temat zakupionych wyrobów lub usług.

Doskonalenie

Biblioteka Wydziałowej WZiKS w sposób systematyczny doskonali system zarządzania jakością poprzez ciągłe monitorowanie systemu, nadzorowanie i realizację Polityki Jakości, omówioną wyżej analizę danych, a także poprzez podejmowanie stosownych działań doskonalących.

Nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością sprawuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, który podejmuje działania zapobiegające powstawaniu potencjalnych niezgodności lub innych niepożądanych sytuacji, natomiast w przypadku wystąpienia niezgodności podejmuje konkretne działania korygujące.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 43 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ		Data wydania: 26.04.2010 r.	
		Data modyfikacji:	



Działania doskonalące

W przypadku stwierdzenia niezgodności lub w przypadku stwierdzenia zagrożenia wystąpienia niezgodności podejmowane są opisane w procedurze działania doskonalące. Polegają one na:

- identyfikacji problemu,
- ustaleniu przyczyny problemu,
- określeniu działań doskonalących usuwających przyczynę problemu,
- wdrożeniu działań doskonalących,
- ocenie skuteczności podjętych działań doskonalących.

Podstawowe metody identyfikacji problemów w Bibliotece to :

- bieżące monitorowanie przebiegu procesów,
- audyty wewnętrzne,
- przegląd zarządzania,
- analiza skarg, wniosków i interwencji,
- wyniki kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- inne.

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie: 01
			Strona: 44 Stron: 43
	Nr egz.: 1		
Biblioteka Wydziałowa WZiKS UJ			Data wydania: 26.04.2010 r.
			Data modyfikacji:

W przypadku podejmowanych działań doskonalących przeprowadzana jest analiza problemu, określone są zasady postępowania i podejmowane są stosowne działania. Stan realizacji działań doskonalących oraz ich wyniki są monitorowane. Skuteczność podjętych działań jest weryfikowana poprzez audyty lub kontrole wewnętrzne.

Szczegółowe zasady postępowania w zakresie prowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych opisuje procedura P/06/03 – „Nadzorowanie niezgodności. Działania korygujące i zapobiegawcze”.

Wykaz procedur

- **P/01/01** – Zarządzanie dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością
- **P/01/02** – Nadzór nad dokumentacją, normami, danymi i zapisami jakości
- **P/02/01** – Szkolenia i kwalifikacje
- **P/02/02** – Infrastruktura Biblioteki
- **P/03/01** – Zakupy i gromadzenie zbiorów
- **P/04/01** – Budżet biblioteki
- **P/05/01** – Komunikacja z Klientem/Użytkownikiem
- **P/05/02** – Opracowanie zbiorów
- **P/05/03** – Udostępnianie zbiorów i informacja naukowa
- **P/06/01** – Przegląd Systemu Zarządzania Jakością
- **P/06/02** – Audyty wewnętrzne
- **P/06/03** – Nadzorowanie niezgodności. Działania korygujące i zapobiegawcze

Wykaz załączników

- **Załącznik Z/01** – Schemat organizacyjny Biblioteki Wydziałowej WZiKS UJ
- **Załącznik Z/02** – Macierz działalności dla komórek organizacyjnych BW WZiKS UJ
- **Załącznik Z/3** – Zgodność procesów z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009

KONIEC