



TAKLIMAT KESEDARAN KUALITI PERPUSTAKAAN UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

**DISAMPAIKAN OLEH:
WAKIL PENGURUSAN**

**TARIKH:
10 DISEMBER 2015**

TUJUAN TAKLIMAT

- ▶ Memberikan pendedahan dan maklumat **TERKINI** mengenai Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Perpustakaan UTeM
- ▶ **REFRESHMENT** Konsep Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)
- ▶ Memastikan penglibatan staf dalam keseluruhan Program Kualiti Perpustakaan UTeM.



Selamat Datang



BUDAYA ISO

'Say what you do' -

Mendokumenkan prosedur pelaksanaan sesuatu proses kerja.

'Do what you say' -

Melaksanakan aktiviti kerja sebagaimana dinyatakan dalam prosedur

'Record what is done' -

Senggara rekod aktiviti sebagai bukti pematuhan kepada apa yang didokumenkan

'Improve, based on result' -

Perbandingan antara apa yang sebenarnya dilakukan dengan apa yang dirancang. Maklumat tersebut membantu menambahbaik kekurangan kepada sistem kualiti.

MENGAPA ISO?

- Fokus Kepuasan Pelanggan
- Langkah Pembaharuan Berterusan
- Beroperasi dengan berkesan
- Lebih berdaya saing



FAEDAH-FAEDAH ISO

- Mengelakkan serta **mengurangkan kerja-kerja pembetulan** yang membabitkan pihak pengurusan **dalam aktiviti operasi harian organisasi** melalui penyediaan garis panduan, prosedur serta proses kerja yang tepat dan lengkap.
- Membolehkan organisasi **mengenalpasti tugas-tugas yang bakal dilakukan** serta **mengkaji setiap langkah** yang akan diambil melalui perancangan yang sistematik sebelum melaksanakan sesuatu tugas dengan penyediaan prosedur, standard serta garis panduan.
- **Mengenalpasti, mengatasi serta mengelakkan masalah daripada berulang** melalui proses mengenalpasti tindakan-tindakan yang tidak mematuhi amalan dan spesifikasi kerja yang telah ditetapkan.

FAEDAH-FAEDAH ISO

- Membolehkan pihak pengurusan membuat keputusan dengan lebih tepat berdasarkan maklumat-maklumat penting hasil daripada audit dalaman, semakan pengurusan dan kawalan maklumat.
- Membolehkan organisasi membuktikan kepada pihak yang membuat penilaian ke atas organisasi tersebut tentang kualiti produk dan perkhidmatan yang dihasilkan adalah terkawal mengikut standard yang ditetapkan.

OBJEKTIF KURSUS

Beri **kefahaman** mengenai peranan/ “**komitmen**” staf Perpustakaan supaya Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2008 dapat dilaksana & dikekalkan dengan lebih **berkesan**”

Pengenalan ISO & Standard ISO 9000

(Latarbelakang Standard & Perlaksanaan Sistem
Pengurusan Kualiti)

APA ITU ISO



“International Organisation for Standardisation”

NGO, Sekretariat Pusat di Geneva,
Penubuhan: Feb 1947. Ahli: 157
institusi standard nasional/negara.
Konsep: 1 negara 1 ahli.

Peranan: sedia Standard
Antarabangsa (IS) untuk
perniagaan, kerajaan &
masyarakat di seluruh dunia.

- ☺ **Ahli Malaysia:** Jabatan Standard Malaysia (DSM).
- ☺ **17,000+** Standard Antarabangsa telah diterbitkan.
- ☺ **Macam standard:** spesifik untuk produk/material.

**Standard ISO 9001:2000 telah disemak sejak tahun 2005.
Dicadangkan untuk pindaan pada tahun 2008.**

Draft Standard ISO 9001:2008 telah di keluarkan pada bulan Ogos 2008 untuk komen pengguna/umum.

ISO telah menerbitkan Standard ISO 9001:2008 secara rasmi pada 15hb November 2008.

ISO 9001:2008 adalah Standard Antarabangsa untuk sistem pengurusan kualiti edisi ke-4.

APA ITU MS 9000?

ISO 9000 adalah satu **standard bertulis** yang menetap dan menerangkan keperluan asas yang perlu ada dalam sistem pengurusan kualiti bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi dapat memenuhi kehendak pelanggan.

Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

APA ITU KUALITI?

Keseluruhan ciri-ciri sesuatu entiti (produk dan perkhidmatan) yang dapat memenuhi kehendak pelanggan.

APA ITU SPK?

Merupakan satu sistem kerja yang terancang dimana proses-proses dikawal bagi menghasilkan perkhidmatan yang konsisten dan berkualiti

Definisi...

“Sistem pengurusan untuk mengarah & mengawal organisasi dalam perkara yang berkaitan dengan kualiti”

...ISO 9000:2005

“Wujudkan sistem dalam organisasi untuk menguruskan kualiti produk/perkhidmatan; berdasarkan kepada standard antarabangsa”

...ISO 9001:2008

Sistem lazimnya merujuk kepada dokumentasi:

Manual Kualiti

**Prosedur Kualiti/Manual Prosedur Kerja Arahan Kerja/SOP
Garis Panduan/Fail Meja/ Undang-Undang/Peraturan/Akta**

- ☺ **Keyakinan & jaminan kepada pelanggan; dipenuhi secara konsisten.**

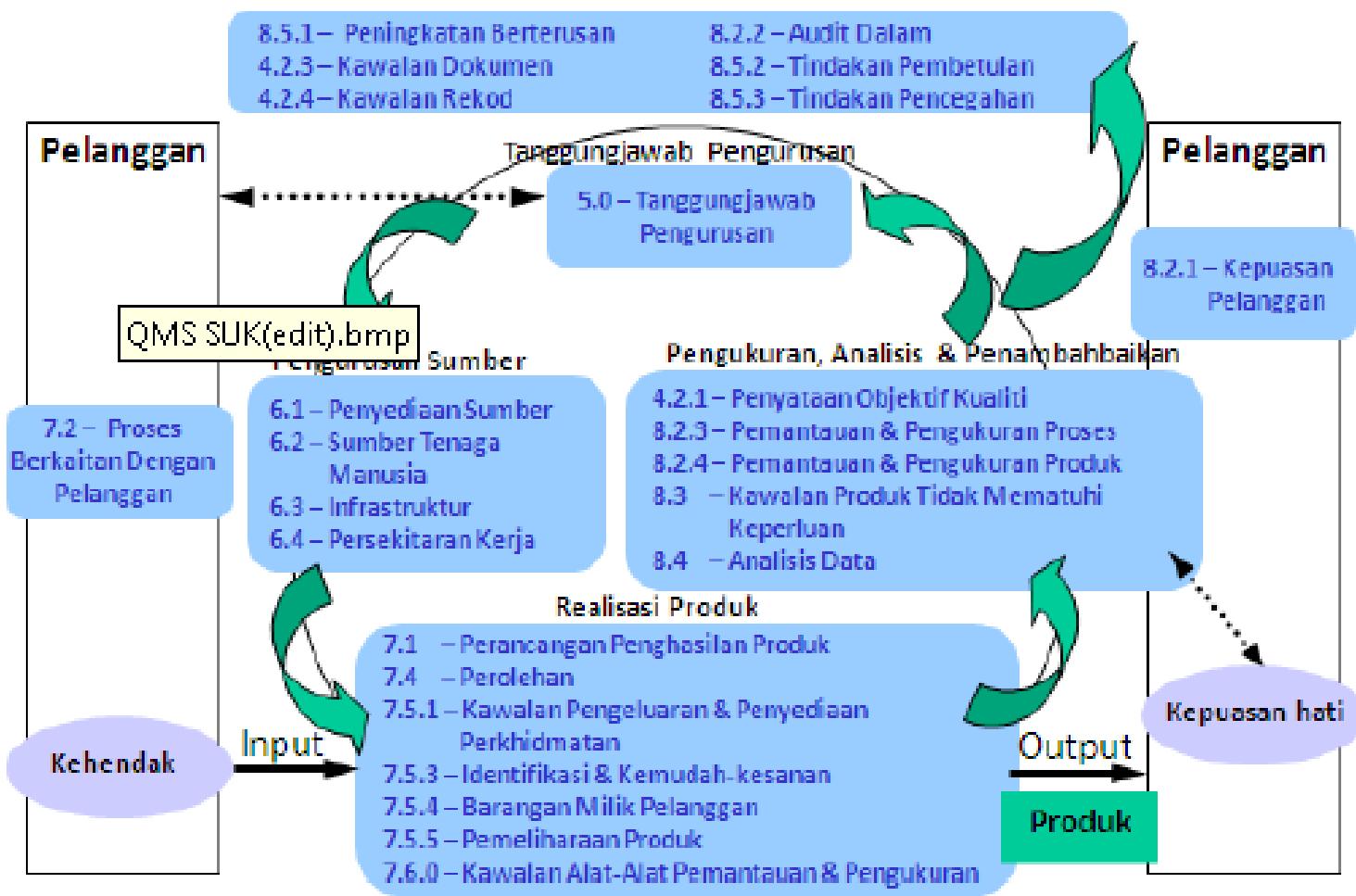
- ☺ **Jaminan kepada pengurusan atasan; disedia & disampaikan mengikut perancangan yang ditetapkan.**

TUJUAN UTAMA SPK

- 😊 **Keyakinan & jaminan kepada pelanggan; dipenuhi secara konsisten.**
- 😊 **Jaminan kepada pengurusan atasan; disedia & disampaikan mengikut perancangan yang ditetapkan.**
- 😊 **Fokus kepada pencapaian & peningkatan Kepuasan Pelanggan secara berterusan.**



MODEL SPK



8 PRINSIP SPK



KONSEP & FAEDAH SPK ISO 9001

ISO 9001:2000 tidak “rigid” - fleksibel & ikut kesesuaian organisasi.

Konsep pencegahan & tindakan pembetulan - sistem bukan jaminan kesilapan sifar.

FAEDAH utama:

- ☺ Tingkat kepuasan pelanggan.
- ☺ Tingkat kompetensi & kurang kesilapan
- ☺ Sistem kualiti yang cekap & berkesan.
- ☺ Capai objektif secara konsisten.
- ☺ Tingkat moral & motivasi anggota.



ISO 9001 & PERKHIDMATAN AWAM

Perlaksanaan SPK ISO 9001 bersifat “**sukarela**”.

Tertakluk kepada saranan Kerajaan Malaysia melalui Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 2002.

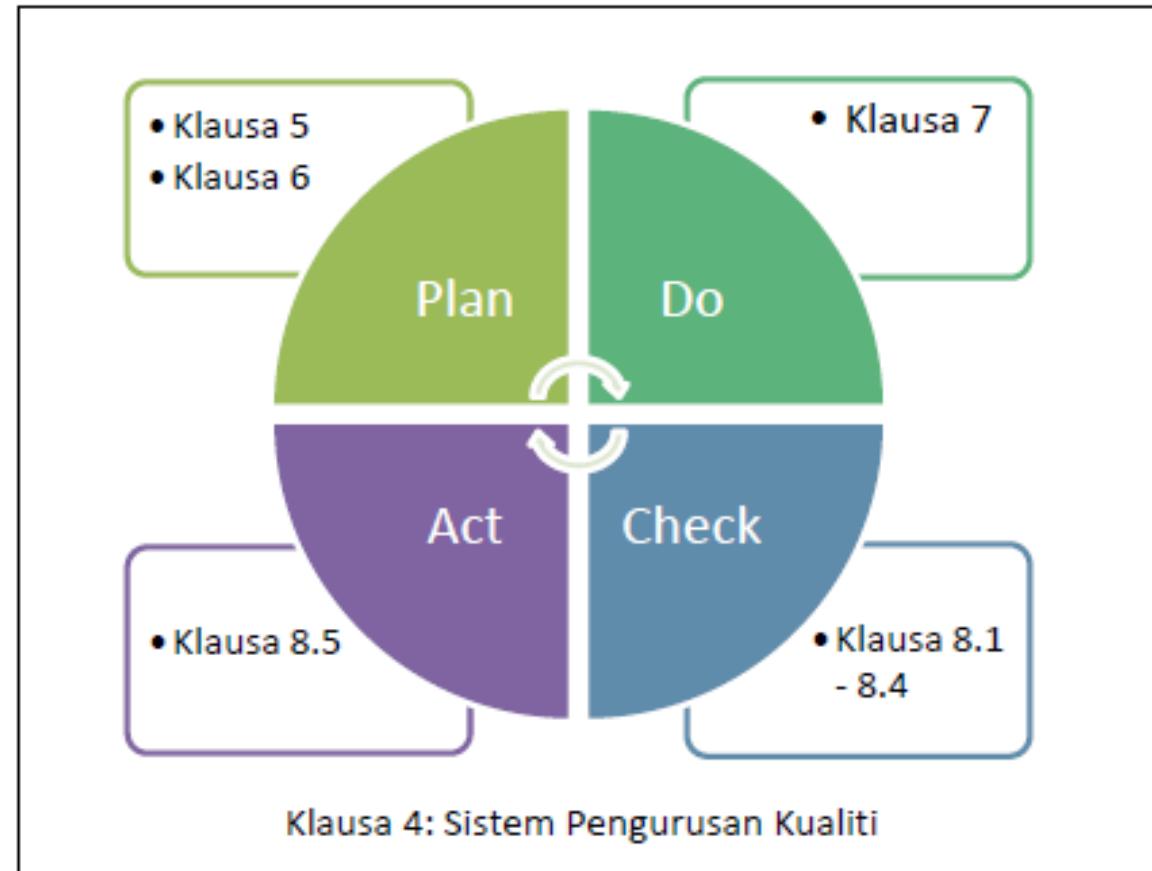
TUJUAN perlaksanaan:

- ☺ Tingkatkan **prestasi** penyampaian perkhidmatan.
- ☺ Dapat &kekalkan **keyakinan masyarakat** awam.
- ☺ **Pengiktirafan** & penilaian antarabangsa.

IMPAK PELAKSANAAN SPK

- ☺ “**BONUS**” kepada komitmen & pencapaian organisasi melaksana SPK dengan berkesan.
- ☺ Dinilai oleh Badan Profesional bagi tentukan keakuran SPK organisasi kepada **Standard ISO 9001**.
- ☺ **FAEDAH** Persijilan:
 - ☺ **Bukti nyata** penuhi keperluan standard antarabangsa.
 - ☺ Tingkat **imej** & masuk pasaran global.
 - ☺ Penilaian & keakuran yang **konsisten**.

HUBUNGKAIT ANTARA KEPERLUAN SPK DENGAN PDCA



BADAN PENSIJILAN

Organisasi bebas, komersil & profesional. Beri pengesahan yang diiktiraf kepada SPK ISO 9001:2000 organisasi melalui persijilan.



7 langkah untuk **membangun melaksana & mengekalkan**
SPK ISO 9001:2008.

- ☺ **Komitmen Pengurusan Atasan.**
- ☺ Penubuhan Jawatankuasa/Pasukan Pelaksana.
- ☺ Program Kesedaran & Kefahaman.
- ☺ Dokumentasi & Audit Dokumentasi (“stage1 audit”).
- ☺ Pelaksanaan.
- ☺ Audit Pematuhan/Persijilan (“stage 2 audit”).
- ☺ **Mengekalkan Perlaksanaan & Persijilan.**

Langkah-Langkah Mengekalkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)/ Pensijilan

- ☺ **Audit Dalaman** - menilai keakuran & keberkesanan SPK.
- ☺ **Kajian Semula Pengurusan** – menilai kesesuaian & penambahbaikan SPK.
- ☺ **Pelaksanaan** – sentiasa akur & konsisten dengan keperluan SPK & Standard ISO 9001.
- ☺ **Penambahbaikan Berterusan** - kepuasan pelanggan, latihan/kompetensi, kecekapan & keberkesanan proses, infrastruktur, dokumentasi, imej, dll.
- ☺ **Pencapaian** - dasar & objektif kualiti.

PUSINGAN/ CYCLE PENSIJILAN

Tempoh sah persijilan: 3 tahun.

- 😊 Audit Pengawasan - “Surveliance Audit” (1 tahun).
- 😊 Audit Penilaian Semula - “Re-assessment Audit”
(Tahun ke 3).

Mesti buktikan SPK ISO 9001 telah dilaksana & dikekalkan dengan akur & berkesan.

PENGANTUNGAN PENSIJILAN

Berlaku jika organisasi gagal untuk memenuhi keperluan yang ditetapkan oleh **Badan Persijilan**, semasa audit pengawasan/audit penilaian semula:

- ☺ Kegagalan untuk **respon & ambil tindakan** ke atas ketidakakuratan yang dilaporkan.
- ☺ Kegagalan untuk **kekalkan pelaksanaan SPK berdasarkan keperluan Standard ISO 9001**.
- ☺ Kegagalan dalam **pembayaran** perkhidmatan Badan Persijilan.
- ☺ **Salahguna persijilan & logo Badan Persijilan/Akreditasi.**

Pindaan Standard ISO 9001:2008

MS ISO 9001:2008 – MENGAPA PERLU DISEMAK?

- Semua piawaian ISO perlu menjalani semakan dan pindaan dengan jawatankuasa teknikal yang diberikan setiap 5 tahun
- Untuk menyesuaikan diri dengan keperluan dunia yang berubah-ubah
- Untuk meningkatkan keupayaan organisasi untuk memuaskan hati pelanggan mereka
- Memberi asas yang konsisten untuk masa depan
- Untuk mencerminkan persekitaran yang semakin kompleks di mana sesuatu organisasi/ pertubuhan beroperasi
- Memastikan standard baru mencerminkan keperluan semua pihak yang berkepentingan yang relevan

MS ISO 9001:2008 > MS ISO 9001:2015

First published in
1987

First revision in
1994

Second revision
in 2000

Third revision in
2008

Fourth revision in
September 2015

- Diterbitkan pada tahun 1987. Semakan pertama pada tahun 1994 semakan Kedua pada tahun 2000 semakan Ketiga pada tahun 2008 semakan Keempat pada September 2015.
- Satu tahun selepas penerbitan ISO 9001: 2015 semua pensijilan yang diiktiraf dikeluarkan (pensijilan baru atau semula pensijilan) hendaklah ISO 9001: 2015.
- Tiga tahun selepas penerbitan oleh ISO ISO 9001: 2015, mana-mana sijil yang sedia ada dikeluarkan kepada ISO 9001: 2008 tidak sah.

MS ISO 9001:2008 > MS ISO 9001:2015

MS ISO 9001:2008

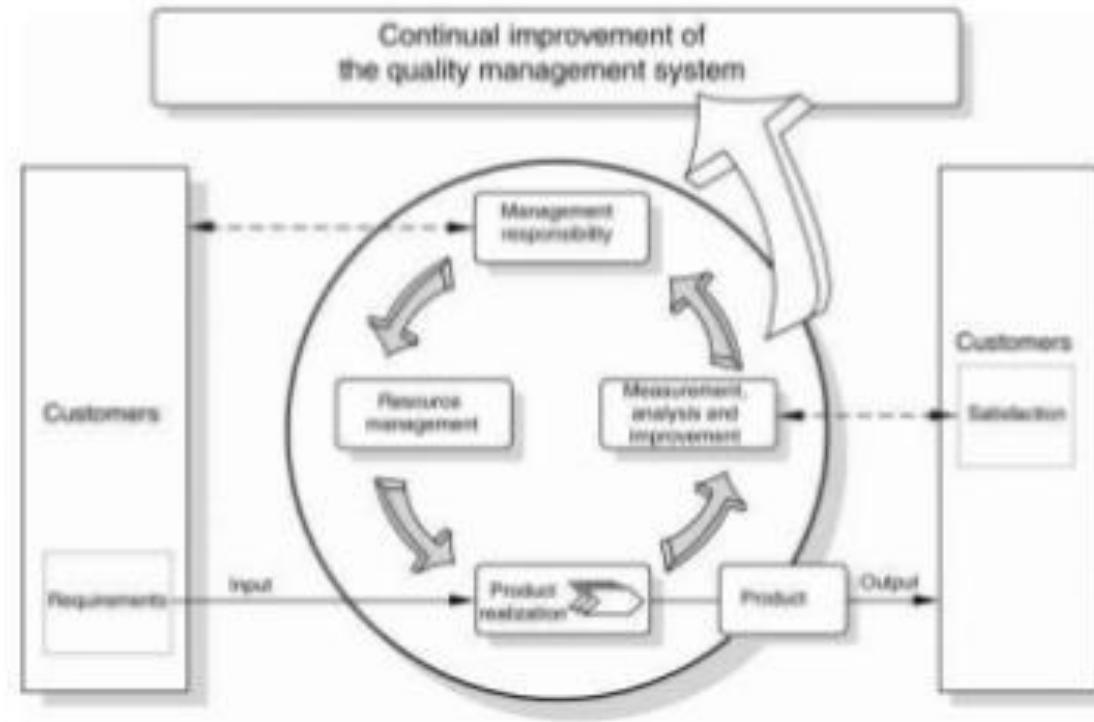
1. Skop
2. Rujukan normatif
3. Istilah dan definisi
4. Kualiti sistem pengurusan
5. Tanggungjawab Pengurusan
6. Sumber merealisasikan pengurusan
7. Produk
8. Pengukuran, analisis dan penambahbaikan

MS ISO 9001:2015

1. Skop
2. Rujukan normatif
3. Istilah dan definisi
4. Organisasi dan konteksnya
5. Kepimpinan
6. Perancangan
7. Sokongan
8. Operasi
9. Penilaian prestasi
10. Penambahaikan

MS ISO 9001:2008 > MS ISO 9001:2015

MODEL MS ISO 9001:2008



MS ISO 9001:2008 > MS ISO 9001:2015

MODEL MS ISO 9001:2015



Manual Kualiti

☺ **Manual kualiti adalah dokumen utama dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Disediakan selaras dengan klausa 4.2.2 standard MS ISO 9001:2008.**

☺ **Dokumen ini menjelaskan komitmen pengurusan terhadap setiap klausa dalam standard MS ISO 9001:2008**

☺ **Terbahagi kepada 4 bahagian:**

Bahagian 1 - Pengenalan

Bahagian 2 - Maklumat Organisasi

Bahagian 3 - Strategi Pelaksanaan SPK

Bahagian 4 - Sistem SPK, Tanggungjawab Pengurusan,

Pengurusan Sumber, Penghasilan

Perkhidmatan, Pengukuran-Penganalisaan dan

Penambahbaikan



Klausa Standard MS ISO 9001:2008

KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

1. Skop & Applikasi

“Produk” yang diharap @ diperlukan oleh pelanggan & “output” yang terhasil dari proses realisasi produk.

Keperluan “peraturan & perundangan”.

Pengecualian dibenarkan, tetapi terhad di dalam **klausa 7**, jika tidak perlu/jejas keupayaan @ tanggungjawab organisasi.

2. Rujukan Normatif

Rujukan kepada Standard **ISO 9000:2005** @ yang “terkini”.

3. Istilah & Definasi

Penggunaan Standard ISO 9000 untuk istilah & definasi.

Produk = Perkhidmatan

KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

4 Sistem Pengurusan Kualiti

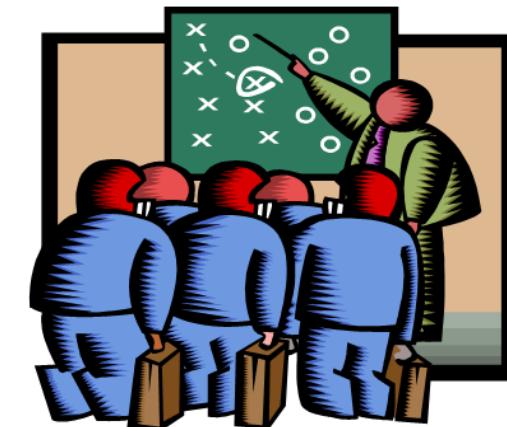
1. Keperluan Am
2. Keperluan Dokumentasi
 - 4.2.1 Am
 - 4.2.2 Manual Kualiti
 - 4.2.3 Kawalan Dokumen
 - 4.2.4 Kawalan Rekod



KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klausa 5 Tanggungjawab Pengurusan

1. Komitmen Pengurusan
2. Fokus Kepada Pelanggan
3. Dasar Kualiti
4. Perancangan
 - 5.4.1 Objektif Kualiti
 - 5.4.2 Perancangan SPK
- 5.5 Tanggungjawab, Kuasa & Komunikasi
 - 5.5.1 Tanggungjawab & Kuasa
 - 5.5.2 Wakil Pengurusan**
 - 5.5.3 Komunikasi Dalaman
- 5.6 Kajian Semula Pengurusan
 - 5.6.1 Am
 - 5.6.2 Input Kajian Semula
 - 5.6.3 Output Kajian Semula



KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klausa 5.5.2 Wakil Pengurusan

“Pengurusan atasan mestilah melantik ahli dikalangan pengurusan organisasi sebagai wakil pengurusan.”

Melantik Wakil Pengurusan daripada sumber luar (“outsourced”) adalah tidak memenuhi keperluan klausa 5.5.2 Standard ISO 9001:2008.

KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klausa 6 Pengurusan Sumber

1. Penyediaan Sumber
2. Sumber Manusia
 - 6.2.1 Am
 - 6.2.2 Kompetensi, Latihan & Kesedaran
3. Infrastruktur
4. Persekuturan Kerja

KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klausa 6.4 Persekitaran Kerja

“Menjelaskan bahawa persekitaran kerja yang perlu diuruskan dalam klausa ini termasuk fizikal, persekitaran & faktor lain (cth: bising, suhu, kelembapan, cahaya & cuaca.)”



KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klausula 7 Realisasi Produk

1. Perancangan Realisasi Produk

2. Proses Berkaitan Pelanggan

7.2.1 Menentukan keperluan yang berkaitan dengan produk

7.2.2 Kajian semula keperluan yang berkaitan dengan produk

7.2.3 Komunikasi dengan pelanggan

7.3 Rekabentuk & Pembangunan

7.3.1 Perancangan R&P Input

7.3.2 R&P

7.3.3 Output R&P

7.3.4 Kajian semula R&P

7.3.5 Verifikasi R&P Validasi

7.3.6 R&P

7.3.7 Kawalan Perubahan R&P



KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klausula 7 Realisasi Produk

7.4 Perolehan

1. Proses Perolehan
2. Maklumat Perolehan
3. Verifikasi produk perolehan

7.5 Penyediaan Pengeluaran & Perkhidmatan

1. Kawalan PP&P
2. Validasi proses PP&P
3. Identifikasi & Kemudahkesan
4. Hartamilik Pelanggan
5. Pemeliharaan Produk

7.6 Kawalan Peralatan Pemantauan & Pengukuran



KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klaus 7.2.1 Menentukan Keperluan Berkaitan Produk

“Post delivery activities”/aktiviti selepas penghantaran produk @ penyampaian perkhidmatan seperti (cth: penyediaan tuntutan jaminan produk, kontrak wajib seperti perkhidmatan penyelenggaraan & perkhidmatan tambahan seperti kitar semula @ pelupusan.)”

KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klaus 7.5.4 Hartamilik Pelanggan

“Nota: Hartamilik pelanggan adalah termasuk harta intelek & maklumat peribadi.”



KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klausa 8 Pengukuran, Analisis & Penambahbaikan

1. Am
2. Pemantauan & Pengukuran
 1. Kepuasan Pelanggan
 2. Audit Dalaman
 3. Pemantauan & Pengukuran Proses
 4. Pemantauan & Pengukuran Produk
3. Kawalan Produk Yang Tidak Akur
4. Analisis Data
5. Penambahbaikan
 1. Penambahbaikan Berterusan
 2. Tindakan Pembetulan
 3. Tindakan Pencegahan



KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klausa 8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Nota:

Memberi beberapa contoh mengenai kaedah untuk mendapatkan pandangan pelanggan (cth: kajiselidik kepuasan pelanggan, data pelanggan mengenai kualiti produk, penghargaan, tuntutan jaminan, laporan pengedar.”



KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klausa 8.2.2 Audit Dalaman

“Menjelaskan keperluan untuk melaksanakan pembetulan & tindakan pembetulan tanpa sebarang penangguhan untuk singkirkan ketidakakururan & puncanya.”



KLAUSA STANDARD ISO 9001:2008

Klausa 8.5.2(f) & 8.5.3(e)

“Keperluan untuk “menilai” keberkesanan tindakan yang telah dilaksanakan”



“Tindakan Pembetulan”

“Tindakan Pencegahan”



Tindakan Pembetulan dilaksanakan oleh organisasi apabila ketidakakuran kepada proses kerja telah dikesan. Dalam erti kata lain, organisasi mesti mengambil tindakan pembetulan terhadap ketidakakuran yang ditemui oleh pelanggan, juru audit atau pihak pengurusan organisasi sendiri.

Tindakan Pencegahan adalah memastikan tindakan proaktif diambil bagi mencegah ketidakakuran daripada berlaku melalui penganalisaan dan mengenalpasti keelmahan supaya penambahaikan dapat dilakukan terhadap Sistem Pengurusan Kualiti.

AUDIT

APAKAH ITU AUDIT?

Satu pemeriksaan yang sistematik dan bebas serta didokumenkan bagi tujuan menentukan sama ada aktiviti kualiti dan hasil yang berkaitan mematuhi perancangan serta sama ada pengurusan ini telah dilaksanakan dengan berkesan dan sesuai bagi mencapai objektif.

AUDIT

Terdapat tiga (3) jenis audit iaitu:

Audit Pihak Pertama

Audit Dalaman

Audit Pihak Kedua

Audit oleh Jabatan/Agensi luar

Audit Pihak Ketiga

Audit oleh Badan Persijilan (*SIRIM QAS International Sdn. Bhd.* dll.)

AUDIT

Terdapat tiga (3) jenis pengauditan yang dijalankan oleh pihak ketiga iaitu:

Pertama: Audit dokumen (*adequacy*) iaitu audit bagi memastikan dokumen yang telah disediakan itu menepati keperluan standard yang ditetapkan.

Kedua: Audit Pematuhan (*compliance*) iaitu audit untuk tujuan pensijilan.

Ketiga: Audit Susulan (*surveillance*) iaitu audit untuk mengesahkan pematuhan berterusan kepada apa yang telah didokumenkan dan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti ada dilaksanakan.

AUDIT

Peranan Audit Dalam

- Bertindak bagi pihak pengurusan untuk memantau dan menilai tahap pelaksanaan sistem pelaksanaan kualiti.
- Mencadangkan kepada pihak pengurusan perkara-perkara yang memerlukan penambahbaikan.

Apa Yang Dilakukan oleh pasukan Audit?

- Pasukan auditor akan menilai dan memeriksa setiap Bahagian/Unit untuk mengesahkan pematuhan kepada Standard MS ISO 9001:2008 dan menentukan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang telah didokumenkan.

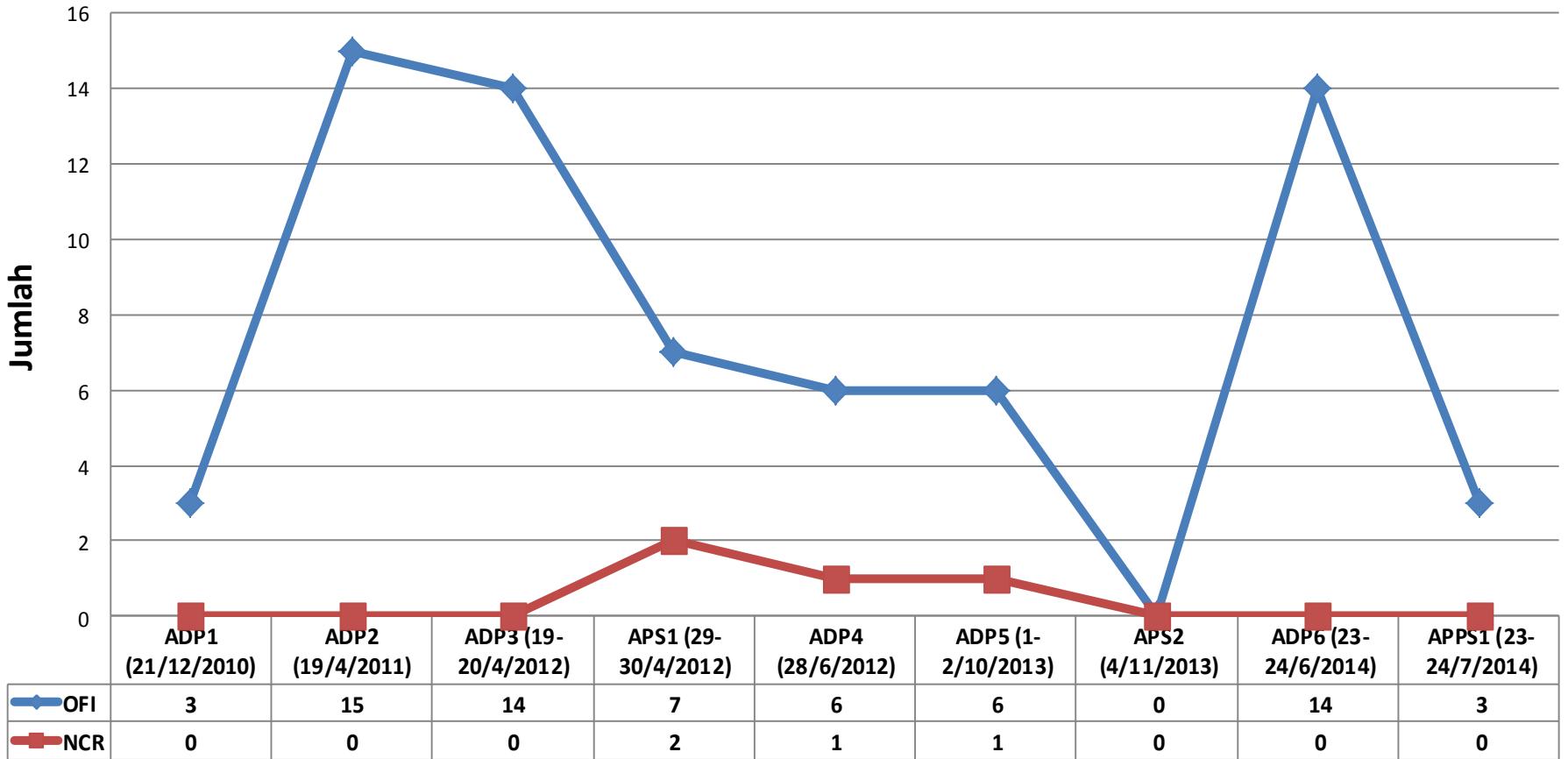


TAHUN 2015

AUDIT PEMANTAUAN

SEJARAH ISO PERPUSTAKAAN UTeM

STATISTIK PENEMUAN OFI DAN NCR PADA AUDIT DALAMAN PERPUSTAKAAN, AUDIT PEMANTAUAN SIRIM & AUDIT PENSIJILAN SEMULA SIRIM TAHUN 2010-2015



Nota: - ADP : Audit Dalaman Perpustakaan
 - APS : Audit Pemantauan SIRIM - Audit Pensijilan Semula SIRIM



OBJEKTIF KUALITI & PENCAPAIAN 2014

	AKTIVITI	TANGUNGJAWAB	PENCAPAIAN 2014
1.	90% bahan rujukan yang diperolehi melalui pembelian diterima dalam masa tiga (3) bulan.	PEROLEHAN	93%
2.	Memastikan 100% bahan artikel dan bahan terbitan UTeM yang diterima pada tahun semasa.	PEROLEHAN	87%
3.	Memastikan 90% bahan rujukan diproses dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh penerimaan sedia dirak untuk dirujuk dan dipinjam oleh pengguna perpustakaan.	PEROLEHAN, PENGINDEKSAN, SIRKULASI	69%

OBJEKTIF KUALITI & PENCAPAIAN 2014

BIL.	AKTIVITI	TANGUNGJAWAB	PENCAPAIAN 2014
4.	Membekalkan bahan rujukan melalui Sistem Pembekalan Penerbitan (SPP) tidak melebihi sepuluh (10) hari bekerja.	RUJUKAN	95%
5.	Memastikan pertanyaan rujukan dapat diselesaikan dan aduan pelanggan dapat diberikan maklumbalas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	RUJUKAN, PENTADBIRAN	100%

OBJEKTIF KUALITI & PENCAPAIAN 2014

BIL.	AKTIVITI	TANGUNGJAWAB	PENCAPAIAN 2014
6.	Memastikan nisbah pinjaman dan pengaksesan bahan dengan jumlah pengguna adalah 1:10 pada tahun semasa.	SIRKULASI	1:30
7.	Memberi latihan yang sesuai kepada staf bagi mencapai 24 mata CPD (Pembangunan Profesional Berterusan).	PENTADBIRAN	36%
8.	Memastikan keberkesanan pengoperasian Sistem ILMU mencapai 98%.	AUTOMASI	99.8%

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

CARTA ORGANISASI BAHARU JAWATANKUASA KUALITI PERPUSTAKAAN UTeM

PENGARAH KUALITI

Pn. Hjh Faridah binti Hj. Md Amin
Ketua Pustakawan

WAKIL PENGURUSAN

Arman bin Mohammad
Pustakawan Kanan

SETIAUSAHA KUALITI

NURUL SYUHADA' BINTI HARON
Penolong Pendaftar

URUSETIA KUALITI

PN. MEZ ZELINA BINTI YUSOF –Pustakawan
Pn. Zuraidah binti Amar – Penolong Pustakawan

PEMILIK PROSES

Encik Azman bin Hj. Ayup – Pustakawan Kanan
Encik Mohd Mawardi bin Badruddin -Pustakawan Kanan
Encik Mohd Razif bin Dzulkifli– Pustakawan
Encik Norhairol bin Khalid-Pemb. Perpustakaan Kanan
Puan Norshahila binti Che Din - Pustakawan

BAHARU

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

JUMLAH DOKUMEN KUALITI

9 Pengurusan Sistem

3 Garis Panduan (GP)

27

11 Prosedur Operasi (PO/PK)

4 Arahan Kerja (PK/AK)

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

JUMLAH DOKUMEN PENGURUSAN SISTEM

- | | | |
|----|--------------------------|---------------------------|
| 1. | P.UTeM (ISO)/SP/MK | MANUAL KUALITI |
| 2. | P.UTeM (ISO)/SP/PK01 | KAWALAN DOKUMEN |
| | P.UTeM (ISO)/SP/PK01/GP1 | FORMAT DOKUMEN |
| | P.UTeM (ISO)/SP/PK01/GP2 | FORMAT KAWALAN DOKUMEN |
| | P.UTeM (ISO)/SP/PK01/GP3 | FORMAT MUKA DEPAN DOKUMEN |
| 3. | P.UTeM (ISO)/SP/PK02 | KAWALAN REKOD |
| 4. | P.UTeM (ISO)/SP/PK03 | SEMAKAN PENGURUSAN |

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

JUMLAH DOKUMEN PENGURUSAN SISTEM

- | | | |
|----|-----------------------------|---|
| 6. | P.UTeM (ISO)/SP/PK05 | KAWLAN KETIDKAAKURAN PRODUK/PERKHIDMATAN |
| 7. | P.UTeM (ISO)/SP/PK06 | TINDAKAN PEMBETULAN |
| 8. | P.UTeM (ISO)/SP/PK07 | TINDAKAN PENCEGAHAN |
| 9. | P.UTeM (ISO)/SP/PK08 | KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN |

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI JUMLAH DOKUMEN PROSEDUR KERJA (BAHAGIAN PEROLEHAN)

1. P.UTeM (ISO)/PO/PK01 Perolehan Buku, Bahan Media Dan Lain-Lain Bahan Bercetak
2. P.UTeM (ISO)/PO/PK02 Tindakan Susulan Kepada Pembekal
3. P.UTeM (ISO)/PO/PK03 Perolehan Jurnal Majalah
4. P.UTeM (ISO)/PO/PK04 Perolehan Pangkalan Data Atas
5. P.UTeM (ISO)/PO/PK05 Perolehan Bahan Hadiah
6. P.UTeM (ISO)/PO/PK06 Perolehan Barang Koleksi Khas UTeM dan Pertukaran Bahan Penerbitan

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

JUMLAH DOKUMEN PROSEDUR KERJA (BAHAGIAN PENGINDEKSAN)

7.	<u>P.UTeM (ISO)/PO/PK07</u>	<u>Memproses dan Mengkatalog Bahan Perpustakaan</u>
	<u>P.UTeM (SIO)/PK07/AK01</u>	<u>Arahan Kerja Pengkatalogan Asal</u>
	<u>P.UTeM (SIO)/PK07/AK02</u>	<u>Arahan Kerja Pengkatalogan Salinan</u>
	<u>P.UTeM (SIO)/PK07/AK03</u>	<u>Arahan Kerja Pengkatalogan Bahan Iringan</u>
	<u>P.UTeM (SIO)/PK07/AK04</u>	<u>Arahan Kerja Perlabelan Bahan</u>

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

JUMLAH DOKUMEN PROSEDUR KERJA (BAHAGIAN SIRKULASI & RUJUKAN)

- | | | |
|-----|-----------------------------|---|
| 8. | <u>P.UTeM (ISO)/PO/PK08</u> | <u>Pinjaman Dan Pemulangan Bahan</u> |
| 9. | <u>P.UTeM (ISO)/PO/PK09</u> | <u>Pinjaman Dan Pemulangan Bahan Media</u> |
| 10. | <u>P.UTeM (ISO)/PO/PK10</u> | <u>Pendaftaran Keahlian</u> |
| 11. | <u>P.UTeM (ISO)/PO/PK11</u> | <u>Menguruskan Permohonan Spp dan
Pembaharuan Bahan Daripada UTeM Kepada
Institusi Luar</u> |



PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

TARIKH	AUDIT DALAMAN	AUDIT SIRIM	AUDIT UNIV	KLAUSA	PENEMUAN	OFI	NCR	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	UNIT/BAHAGIAN
23&24 /6/ 2014					1. Perlu sediakan sistem berkomputer untuk SPP	✓			Automasi & Rujukan
					2. Tambahkan kemudahan yang relevan kepada pengguna supaya mereka berkunjung ke Perpustakaan	✓			Sirkulasi, Rujukan, Pentadbiran
					3. Perlu sediakan laluan berbumbung daripada letak kereta di belakang bangunan Perpustakaan ke pintu masuk utama supaya pengguna akan letak kenderaan mereka di tempat sepatutnya.	✓			Pentadbiran
					4. Maklumat mengenai Kelas Pendidikan Pengguna perlu disebarluaskan ke fakulti dan sertakan jadual kelas.	✓			Rujukan
					5. Data perlu dibackup ke lokasi lain menggunakan disk.	✓			Automasi
					6. Aduan pelanggan dan kaji selidik kepuasan pelanggan perlu diuruskan unit yang tidak terlibat secara langung dengan pengguna.	✓			Pentadbiran

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

TARIKH	AUDIT DALAMAN	AUDIT SIRIM	AUDIT UNIV	KLAUSA	PENEMUAN	OFI	NCR	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	UNIT/BAHAGIAN
23&24 /6/ 2014					7. Perlu sediakan jadual staf gantian untuk kampus bandar dan kampus teknologi	✓			Sirkulasi & Cawangan
					8. Perlu sediakan tunjuk arah ke pintu kecemasan dalam perpustakaan di kampus bandar.	✓			Pentadbiran & Cawangan
					9. Selain dari menggunakan emel untuk menjawab aduan pelanggan juga boleh dihubungi dengan telefon.	✓			Wakil Pengurusan
					10. Perlu sediakan carta organisasi terkini yang dipaparkan dalam portal menggunakan nama unit yang terkini.	✓			Pentadbiran
					11. Seragamkan penggunaan terminologi dan glosari dalam prosedur kerja	✓			Wakil Pengurusan & Pemilik Proses
					12. Setiap unit perlu isikan Slip Tempoh Proses Bahan bagi memudahkan tracking.	✓			Perolehan, Pengindeksan, Sirkulasi



PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

TARIKH	AUDIT DALAMAN	AUDIT SIRIM	AUDIT UNIV	KLAUSA	PENEMUAN	OFI	NCR	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	UNIT/BAHAGIAN
23&24 /6/ 2014					13. Perlu buat semakan ke atas kerelevanansyarat Fokus Pelanggan untuk diteruskan atau dimansuhkan kerana syarat terakhir pada tahun 2010.	✓			Pentadbiran
					14. Surat lantikan ahli jawatankuasa syarat semakan pengurusan perlu diberikan kepada ahli jawatankuasa.	✓			Pentadbiran & Wakil Pengurusan



PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

TARIKH	AUDIT DALAMAN	AUDIT SIRIM	AUDIT UNIV	KLAUSA	PENEMUAN	OFI	NCR	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	UNIT/BAHAGIAN
23/12/2013					1. Kandungan bilangan muka surat tidak direkodkan pada setiap muka surat yang dikeluarkan pada Fail Surat Permohonan Bahan .	✓		Melakukan pembetulan ke atas kandungan surat pada Fail Surat Permohonan Bahan dan Fail Surat Permohonan Bahan Kepada Organisasi Luar.	Koleksi UTeM, Hadiah & Pertukaran
					2. Tidak semua buku dan muka surat borang pinjaman ada <i>running number</i> .			Diwujudkan <i>running number</i> pada muka depan buku dan dicop pada setiap helaian borang pinjaman.	
1-2/10/2013					1. Didapati skop Pendaftaran SPK hanya melibatkan 2 daripada lokasi Perpustakaan UTeM. Cadangan pernah dimajukan dalam Audit Dalaman pada 28/6/2012.	✓		Dicadangkan agar Perpustakaan Industri dimasukkan ke dalam Skop Pendaftaran.	Wakil Pengurusan
					2. Terdapat Objektif Kualiti yang telah ditetapkan terlalu bergantung kepada pihak luar (pembekal & pelanggan) yang mana menyukarkan proses pencapaian Objektif Kualiti.	✓		Dicadangkan agar Objektif Kualiti yang ditetapkan lebih menjurus kepada proses operasi yang memberi impak kepada produk & perkhidmatan yang diberikan.	Wakil Pengurusan
					3. Secara umumnya aduan/cadangan pelanggan telah diuruskan dengan baik namun masih terdapat ruang untuk menambahbaik maklumbalas kepada pelanggan yang membuat cadangan.	✓		Disarankan maklumbalas turut dibuat memalui media yang lebih terus seperti emel sebagai tambahan kepada sediada.	Wakil Pengurusan



PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

TARIKH	AUDIT DALAMAN	AUDIT SIRIM	AUDIT UNIV	KLAUSA	PENEMUAN	OFI	NCR	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	UNIT/BAHAGIAN
					4. Penambahbaikan pada PK 10.	✓		Dijelaskan definisi pendaftaran keahlian perpustakaan samada secara automatik atau setiap pelajar mesti mendaftar sebagai ahli perpustakaan sebelum dapat membuat sebarang pinjaman.	Sirkulasi
				(6.2.2) Competence, Training and Awareness	5. Tiada latihan, ceramah berkaitan latihan MS ISO 9001:2008 di perpustakaan untuk staf, pemilik proses dan wakil pengurusan.	✓		Mengadakan Taklimat Kesedaran ISO pada 1 November 2013.	Wakil Pengurusan
				(5.6) Management Review	6. Mesyuarat Semakan Pengurusan tidak dilakukan mengikut selaan tempoh 12 tahun.	✓		Mengadakan Mesyuarat Semakan Pengurusan Bil.1/2013 pada 17 Oktober 2013	Wakil Pengurusan
				(8.2.1) Customer Satisfaction & (8.5) Improvement	7. Tindakan pembaikan dan penambahbaikan mengambil masa yang lama kerana Laporan Soal Selidik Perkhidmatan Perpustakaan yang telah disediakan pada 1/12/2012 tapi belum dibentang dan disahkan Mesyuarat Semakan Pengurusan Perpustakaan yang akan diadakan selepas sesi audit dalaman.	✓		Melakukan penambahbaikan terhadap Laporan Kajian Soal Selidik Perkhidmatan Perpustakaan UTeM	Wakil Pengurusan

PERANAN STAF



1. Memahami aspirasi ISO di UTeM.
2. Memberi komitmen bagi mencapai objektif kualiti yang ditetapkan.
3. Mematuhi Prosedur Kerja yang ditetapkan.
4. Bersedia memberi input terhadap langkah pembaharuan berterusan
5. Menyemak dan mengemaskini segala dokumen yang berkaitan dengan Prosedur Kerja





PERANAN STAF

6. Fahami keperluan asas pembentukan Sistem Pengurusan Kualiti seperti dinyatakan dalam Standard MS ISO 9001:2008
7. Fahami Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja serta dokumen sokongan lain yang telah disediakan
8. Pastikan fail serta dokumen pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca
9. Pastikan rekod-rekod kualiti seperti dinyatakan dalam Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca
10. Memberi kerjasama kepada Pasukan Audit Dalaman



TERIMA KASIH... ❤