UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

TAKLIMAT KESEDARAN KUALITI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

DISAMPAIKAN OLEH:
WAKIL PENGURUSAN

TARIKH:
14 JULAI 2014

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

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.

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

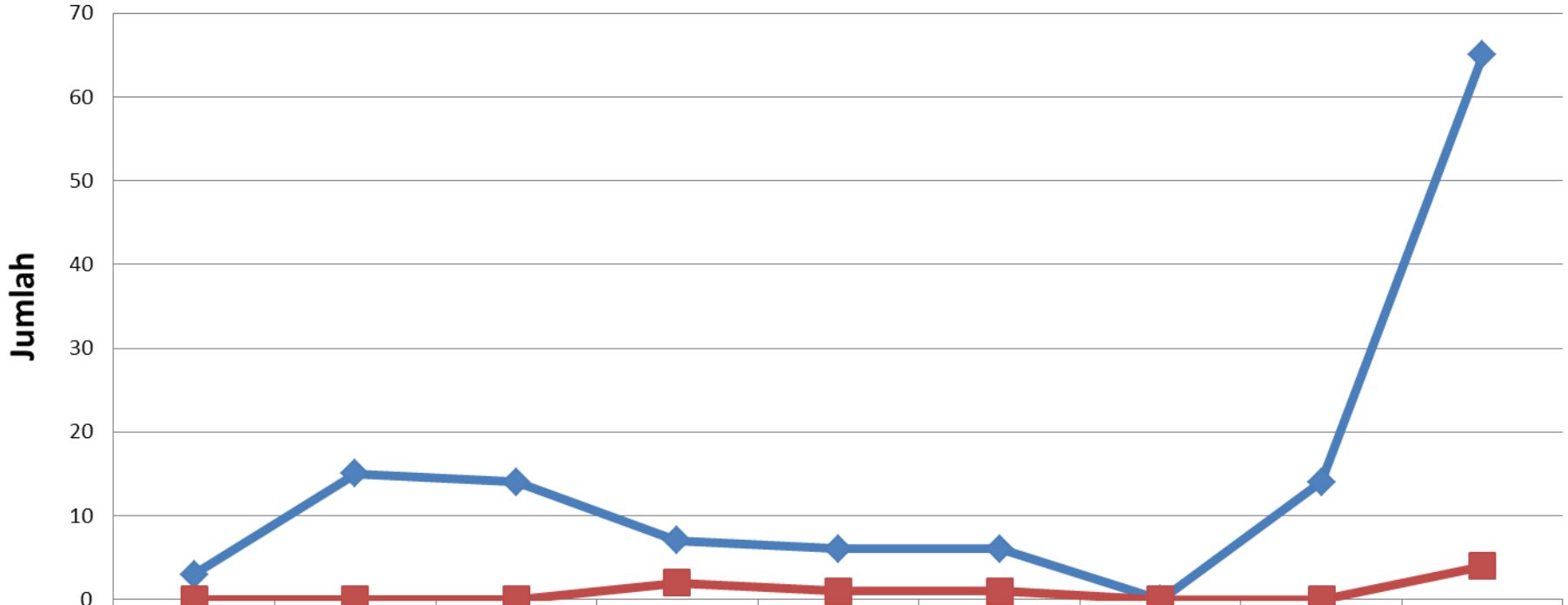
FAEDAH-FAEDAH ISO

- Membolehkan pihak pengurusan membuat keputusan dengan lebih tepat berdasarkan maklumatmaklumat 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.

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

SEJARAH ISO PERPUSTAKAAN UTeM

STATISTIK PENEMUAN OFI DAN NCR PADA AUDIT DALAMAN PERPUSTAKAAN & AUDIT PEMANTAUAN SIRIM TAHUN 2010-2014



	ADP1 (21/12/2010)	ADP2 (19/4/2011)	ADP3 (19-20/4/2012)	APS1 (29-30/4/2012)	ADP4 (28/6/2012)	ADP5 (1-2/10/2013)	APS2 (4/11/2013)	ADP6 (23-24/6/2014)	JUMLAH
OFI	3	15	14	7	6	6	0	14	65
NCR	0	0	0	2	1	1	0	0	4

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

OBJEKTIF KUALITI & PENCAPAIAN 2013

BIL.	AKTIVITI	TANGUNGJAWAB	PENCAPAIAN 2013
1.	90% bahan rujukan yang diperolehi melalui pembelian diterima dalam masa tiga (3) bulan.	PEROLEHAN	65%
2.	Memastikan 100% bahan artikel dan bahan terbitan UTeM yang diterima pada tahun semasa.	PEROLEHAN	145%
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	92%

OBJEKTIF KUALITI & PENCAPAIAN 2013

BIL.	AKTIVITI	TANGUNGJAWAB	PENCAPAIAN 2013
4.	Membekalkan bahan rujukan melalui Sistem Pembekalan Penerbitan (SPP) tidak melebihi sepuluh (10) hari bekerja.	RUJUKAN	97%
5.	Memastikan pertanyaan rujukan dapat diselesaikan dan aduan pelanggan dapat diberikan maklumbalas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	RUJUKAN, PENTADBIRAN	98.8%

OBJEKTIF KUALITI & PENCAPAIAN 2013

BIL.	AKTIVITI	TANGUNGJAWAB	PENCAPAIAN 2013
6.	Memastikan nisbah pinjaman dan pengaksesan bahan dengan jumlah pengguna adalah 1:10 pada tahun semasa.	SIRKULASI	1:24
7.	Memberi latihan yang sesuai kepada staf bagi mencapai 24 mata CPD (Pembangunan Profesional Berterusan).	PENTADBIRAN	87%
8.	Memastikan keberkesanan pengoperasian Sistem ILMU mencapai 98%.	AUTOMASI	99%

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

TAHUN 2014

AUDIT PENSIJILAN SEMULA

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

CARTA ORGANISASI BAHARU

JAWATANKUASA KUALTI PERPUSTAKAAN UTeM

PENGARAH KUALITI
Pn. Hjh Faridah binti Hj. Md Amin
Ketua Pustakawan

WAKIL PENGURUSAN
Arman bin Mohammad
Pustakawan Kanan

BAHARU

SETIAUSAHA KUALITI
NURUL SYUHADA' BINTI HARON
Penolong Pendaftar

BAHARU

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

BAHARU

PEMILIK PROSES
Cik Rasida binti Abu Bakar- Pustakawan Kanan
En. Harulrizam bin Mohamed @ Ghazali – Pustakawan
PN. NORSHAHILA BINTI CHE DIN-PUSTAKAWAN : PK 11
EN. MAHADIR BIN CHE ALI-PUSTAKAWAN : PK 7

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

JUMLAH DOKUMEN KUALITI

27

9 Pengurusan Sistem

3 Garis Panduan (GP)

11 Prosedur Operasi (PO/PK)

4 Arahan Kerja (PK/AK)

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

JUMLAH DOKUMEN PROSEDUR KERJA (BAHAGIAN PENGINDEKSAN)

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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

JUMLAH DOKUMEN PROSEDUR KERJA (BAHAGIAN SIRKULASI & RUJUKAN)

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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

TARIKIH	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 disebarkan 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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

TARIKIH	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 *running number.*	√		Diwujudkan r*unning number* pada muka depan buku dan dicop pada setiap helaian borang pinjaman.	Sirkulasi
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 memlalui media yang lebih terus seperti emel sebagai tambahan kepada sediada.	Wakil Pengurusan

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

TARIKIH	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 Lapora Soal Selidik Perkhimatan 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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

HASIL AUDIT DALAMAN PERPUSTAKAAN 1-2 OKTOBER 2013 – TINDAKAN YANG DIAMBIL

1. Objekif Kualiti Perpustakaan UTeM dikaji semula dan ditambahbaik.
2. Tindakan Pembetulan terhadap penemuan audit dalaman 28/6/2012 & 1-2/10/2013 berkaitan taklimat kesedaran MS ISO.
3. Membuat penambahbaikan terhadap Laporan Kajian Soal Selidik Perkhidmatan Perpustakaan UTeM.
4. Mengadakan Mesyuarat Semakan Pengurusan Bil.1/2013 pada 17 Oktober 2013.
5. Perancangan untuk mengadakan Audit Dalaman di Perpustakaan Kampus Industri dan disusuli dengan Audit Pemantauan SIRIM.
6. Membawa setiap aduan cadangan ke mesyuarat jabatan dan penambahbaikan pada borang aduan/cadangan – maklumat emel.
7. Penambahbaikan proses pendaftaran keahlian pengguna Perpustakaan UTeM bagi data pengguna yang masih belum di daftarkan dalam sistem ILMU Perpustakaan UTeM.

PERKEMBANGAN TERKINI KUALITI

HASIL MESYUARAT SEMAKAN PENGURUSAN BIL.1/2014 26 MEI 2014– TINDAKAN YANG SEDANG DIAMBIL.

1. Objekif Kualiti Perpustakaan UTeM akan dikaji semula dan ditambahbaik.
2. Mesyuarat Semakan Pengurusan akan diadakan 2 kali setahun.
3. Persediaan Audit Pensijilan Semula MS ISO 9001:2008 pada 23-24 Julai 2014.
4. Pengwujudan Portal Kualiti Perpustakaan UTeM.

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

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

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

TERIMA KASIH...