

Streszczenie

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W USŁUGACH PUBLICZNYCH NA PRZYKŁADZIE BIBLIOTEKI RACZYŃSKICH W POZNANIU

W obecnych czasach potencjalni odbiorcy usług zwracają coraz większą uwagę na ich jakość. Potwierdzeniem odpowiedniego poziomu jakości usług świadczonych przez danego usługodawcę jest posiadanie odpowiedniego certyfikatu zgodności z normami jakości. Do najbardziej rozpowszechnionych norm należą normy ISO 9000. Ich wdrożenie jest niejako gwarancją dostarczenia odbiorcy usług o pożądanej jakości. Skuteczny system zarządzania jakością powinien być zaprojektowany w sposób pozwalający zaspokoić potrzeby i spełnić oczekiwania odbiorcy, służąc jednocześnie ochronie interesów organizacji. Do niedawna na wdrażanie systemu zarządzania jakością decydowały się jedynie podmioty z sektora prywatnego. Natomiast w ostatnich latach można zaobserwować wzrost zainteresowania tym zagadnieniem ze strony sektora publicznego. Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie systemu jakości ISO 9001:2001 wdrożonego przez Bibliotekę Raczyńskich w Poznaniu (BR) oraz ocena wpływu tego systemu na funkcjonowanie tej placówki.