

Kvalitetspolitikk og kvalitetsarbeid 2019 - 2022

Ferdigstilt av delgruppe kvalitet

Førde, 16. april

Innhald

Innleiing	3
Hensikta med kvalitetsplanen	3
Definisjonar	4
Interessentanalyse	6
Nasjonale interessentar	6
Lokale interessentar	6
Prosesskartlegging - avvik, observasjonar og forbetningsforslag	7
Definisjon avvik	7
Observasjonar av budsjettprosess	7
Forbetningsforslag	9
Føresetnader	10
Føresetnader for at ein klarar å oppnå god kvalitet	10
Kontinuerleg forbetring	10
Kontinuerleg forbetring	10
Årshjul	11
Roller og ansvar	11
Roller og ansvar i kvalitetsarbeidet	11

1 Innleiing

Musea i Sogn og Fjordane (MiSF) sine reviderte mål og strategidokument gjeldande frå november 2018 har følgande hovudmål:

1. Musea i Sogn og Fjordane skal i gjennom sitt faglege mangfald og heilskapelege museumspraksis framstå som attraktive og meiningsfylte for publikum
2. Musea i Sogn og Fjordane skal ha ein hensiktsmessig og brukarvennleg løysing for digitalisering og digital samlingsforvaltning som gir god oversikt og tilgang til samlingane våre
3. Musea i Sogn og Fjordane skal innrette forskinga slik at vi kan vise fram musea sin unike posisjon som kunnskapsprodusent
4. Musea i Sogn og Fjordane skal arbeide for godt omdøme nasjonalt
5. Det interne fokuset i organisasjonen skal vere på heilskapen i det konsoliderte museet, og det skal ha sitt grunnlag i god samhandling, kunnskapsdeling på tvers og sunn økonomi

For å nå hovudmåla er det særst viktig at ein har fokus på å kvalitetsarbeid i organisasjonen. I dette inngår identifisering av avvik med omsyn til kvalitet og rutinar for kontinuerleg forbetring.

1.1 Hensikta med kvalitetsplanen

Bakgrunnen for utarbeiding av kvalitetsplanen er eit ønske om å formalisere kvalitetsarbeidet ved Musea i Sogn og Fjordane. Kvalitetsdokumentet skal bidra til at ein er betre rusta for å nå både nasjonale hovudmål for Musea og hovudmåla i MiSF sin strategiplan.

I Regjeringa si Stortingsmelding nr 49 (2008 - 2009) "*Framtidas museum: Forvaltning, forskning, formidling, fornying*" er det sett tydelege mål for vidare utvikling av museumssektoren. Musea sine hovudmål skal vere:

- Forvaltning:
Musea sine samlingar skal sikrast og takast best mogeleg vare på for ettertida og gjerast tilgjengelege for publikum og for forskning. Viktige delmål vil vere gode tilhøve for sikring og bevaring, og fokus på prioritering og koordinering av samlingane
- Forsking:
Forsking og kunnskapsutvikling ved musea er eit naudsynt fagleg grunnlag for innsamling, dokumentasjon og formidling. Eit delmål vil vere auka forskingssamarbeid, både i museumsnettverket og mellom musea og forskingsmiljø i kunnskapssektoren
- Formidling:
Musea skal nå publikum med kunnskap og opplevingar og vere tilgjengelege for alle. Det føreset målretta tilrettelegging for ulike grupper og aktuell formidling som fremjar kritisk refleksjon og skapande innsikt

- **Fornyng:**
Gjennom fagleg utvikling, nytenking og profesjonalisering skal musea vere oppdaterte og aktuelle i alle delar av verksemda, vere solide institusjonar og spele ei aktiv samfunnsrolle. Eit delmål vil vere å utvikle digital forvaltning og formidling

Musea i Sogn og Fjordane sin misjon er samanfallande med det samfunnsoppdraget som departementet har definert som sine mål for utvikling av museumssektoren og kan oppsummerast i dei fire F-ane. Val av fokusområde for kvalitetsarbeid ved Musea i Sogn og Fjordane må bli sett opp mot desse hovudmåla.

1.2 Definisjonar

Ein definisjon av kvalitet er “ting sin måte å vere på, tingen sin eigenart”. Når ordet kvalitet vert brukt om sanseintrykk, tyder det spesifikk karakter. For ein gjenstand eller ei teneste, er kvalitet evna til å tilfredsstille brukaren sine krav og forventningar.

Norsk Standard, ISO 9000, definerer kvalitet som i kva grad ein samling av ibuande eigenskapar oppfyller behov eller forventning som er angjeve, vanlegvis underforstått eller obligatorisk.

Blant tilsette ved Musea i Sogn og Fjordane er kvalitetsbegrepet i all hovudsak knytt opp mot dei 4 F-ane, musea sine hovudmål. Blant tilsette er også kvalitet forstått som evna til å tilfredsstille brukaren sine krav eller forventningar. Er kvalitet vurdert av ein besøkande til musea, er god formidling viktig. Er kvalitet vurdert av eit forskingsmiljø, er fagfellevurdering og samfunnsnytte viktige måleparameter.

Sentrale indikasjonar på at MiSF held god kvalitet og standarden ein ønsker er:

- At ein tek vare på samlingane på ein god måte og presenterer dei på ein måte som vekker interesse
- At ein leverer tenester og tilbod som gjer at publikum lokalt, nasjonalt og internasjonalt ønsker å oppsøke MiSF
- At tenestene og tilboda er jamt over like gode ved avdelingane
- At ein gjennomfører fornyingsprosjekt for å vere relevante i eit samfunn i stadig endring

Sentrale indikasjonar på at MiSF held god kvalitet og standarden ein ønsker innan dei spesifikke områda forskning, formidling og forvaltning er:

- **Forsking**
 - Forsking som er presentert i relevante kanalar, publisert i redaksjonelt behandla og fagfellevurderte bøker/tidsskriftar, er forskning som held den standarden MiSF bør strebe etter
 - Eit minimum for at forskning har god kvalitet, er at den vert utøvd i dialog med andre forskarar. Forskingsmiljø innan og utanfor musea er garantistar og ein kvalitetssjekk for god forskning som held vitskapleg kvalitet

- Gode vurderingar og tilbakemeldingar på forskning frå:
 - Kulturrådet
 - Universitet og Høgskular
 - Museum
 Kulturrådet / KUD har mykje fokus på kvantitative aspekt ved forskning (t.d. tal på publikasjonar). MiSF har sjølv eit ansvar for å synleggjere kva nytte ein har av forskinga, utover å oppfylle overordna kvantitative mål
- Forsking som er relevant for at musea kan gjere jobben sin syner god kvalitet. Her bør ein vektlegge *utvikling* - at ein jaktar på nye spørsmål og nye svar som kan bringe MiSF sin kunnskap og formidling framover

Dette er konkretisert i strategiplanen, som har følgande delmål for forskning:

- Minst to faglege publikasjonar i året for alle avdelingar med vitskapleg tilsette
- Ambisjon om at 30% av dei totale publikasjonane skal vere fagfellevurderte
- Kvar avdeling skal vere representert med fagleg innlegg på minst ein relevant konferanse/seminar kvart år
- Oppdatert forskingsplan ved MiSF
- Avdelingane skal til ein kvar tid vere aktive i eit formalisert FoU-samarbeid med eksterne partar
- Alle tilsette i konservatorstillingar skal ha autorisasjon som konservator/førstekonservator

- Formidling

- God kvalitet krever at formidlinga starter før og vert avslutta etter at besøket er gjennomført
- Musea må vere relevante og til stades på fleire flater i si formidling. For å vere relevante må ein ha fokus på fornying: å vere oppdatert på og tilby nye metodar for formidling. I dette inngår å ta i bruk ny teknologi og digitale løysingar
- Formidlinga må vere tilpassa den enkelte besøkande. Ein bør nytte minimum norsk og engelsk i formidlinga på tvers av avdelingane

Dette er konkretisert i strategiplanen, som har følgande delmål for formidling:

- Formidlinga skal starte før og avsluttast seinare enn sjølve besøket
- Formidlingsprosjekt som oppnår regional merksemd minst ein gong kvart år
- Vi skal vere til stades med vår kunnskap på fleire flater
- Vi skal tilby formidling som ivaretek enkeltbesøkande
- 20 nye utstillingar årleg

- Forvaltning

- God kvalitet er samlingar som er minimumsregistrert med:
 - Identifikasjonsnr
 - Identifikasjonsbilete
 - Plassering
 - Skildring
- Samlingane må vere oppbevarte under tilfredsstillande forhold
- Ein må revidere og dokumentere mest mogleg av samlingane for å sikre at historikken er ivaretatt

- Ein må helde seg oppdatert og arbeide i tråd med internasjonale krav og norsk standard

Dette er konkretisert i strategiplanen, som har følgende delmål for forvaltning:

- Vi skal ha full oversikt (100%) over kvar gjenstandane er lokalisert, med anslag om tilstand og bevaringstilhøve
- 80% av samlingane skal vere minimumsregistrert (prosent av totalt tal på gjenstandar ved strategiperioden sitt utløp, frårekna avhenda og kasserte gjenstandar)
- 60% av gjenstandane skal oppbevarast under tilfredsstillande forhold
- 100% av båtsamlinga skal vere gjennomgått, vurdert, registrert og plassert i tilfredsstillande magasin/lokale eller avhenda
- 100% av oppførte bygningar skal registrerast
- 80% av bygningane skal vere digitalisert
- 60% av bygningane skal vere publisert
- Avklare eigarskap til og forvaltningsansvar for fotosamlingane (m.a. det som er oppbevart ved fylkesarkivet). Det er eit skilje mellom dei fysiske fotografia og ansvar for opplysningane
- Kvalitetssikre rapportering til statistikkane (m.a. til Kulturrådet og Arkivverket)
- Stadfeste pålitelege tal på fotosamlingane
- 80% av kunstsamlinga skal vere fotografert

Fornyng er ein viktig kvalitetsindikator som inngår i dei tre andre F'ane.

Det er også knytt eit delmål til fornyng i strategiplanen:

- Vi skal gjennomføre minst eitt fornyingsprosjekt i løpet av planperioden innanfor kjerneoppgåvene våre som får nasjonal merksemd

2 Interessentanalyse

2.1 Nasjonale interessentar

Ei formalisering av kvalitetsarbeidet ved Musea i Sogn og Fjordane vil bidra til eit betre grunnlag for å nå Regjeringa sine hovudmål for musea.

Kvalitetsarbeid innan forvaltning vil bidra til at samlingane vert sikra og tatt best mogleg vare på for ettertida. God kvalitet på forsking vil bidra til kunnskapsutvikling og at ein har eit godt fagleg grunnlag for innsamling, dokumentasjon og formidling. Innan formidling vil ein gjennom kvalitetsarbeidet betre kunne oppfylle nasjonale mål om å sikre at formidlinga er aktuell og fremjar kritisk refleksjon og skapande innsikt. Fornyng grip inn i alle områda over. Her er arbeid med fagleg utvikling, nytenking og profesjonalisering viktige område.

2.2 Lokale interessentar

Blant lokale interessentar er fylkeskommune, kommunar, undervisingsmiljø, tilreisande, innbyggjarane i Sogn og Fjordane og tilsette ved musea.

For fylkeskommunen og kommunane er det viktig at at musea framstår som samfunnsaktuelle og har fokus på kvalitet for å bevare samlingane på ein best mogleg måte. I Sogn og Fjordane sin regionale plan for kultur 2019 - 2027 er det fremja at den regionale museums politikken i stor grad handlar om å ta vare på dei kunst- og kulturhistoriske musea og deira tradisjon som samlingsforvaltarar og formidlarar i Sogn og Fjordane, og å gjere musea og deira tilbod relevante for innbyggjarane og tilreisande. Musea er viktige ressursar for kommunane i deira arbeid med å formidle kulturarven. Musea har også ei viktig rolle som næringsutviklar. Fleire av musea er viktige bidragsytarar innan reiselivsnæringa i sine kommunar.

Målretta kvalitetsarbeid ved musea kan bidra til å styrke stadidentitet blant innbyggjarane i Sogn og Fjordane som heilskap og blant lokalbefolkninga på enkelte stadar knytt til musea. Dette skjer blant anna gjennom musea si formidling og kunnskapsdeling. Eit døme er musea sine tette samarbeid med skular i fylket. Som inkluderande kulturaktør har musea ei viktig rolle ved at dei samlar alle aldersgrupper om kunnskap og opplevingar som gir grunnlag for undring og refleksjon. For dei tilsette i musea er kvalitetsarbeid viktig for å nå nasjonale og lokale mål. Måloppnåing kan bidra til auka trivsel blant dei tilsette.

Strukturelle endringar vil ha innverknad på museums-Noreg. Det er ikkje klart kva innverknad museumsreform og regionreform vil ha for musea. Det er heller ikkje bestemt kva Kulturdepartementet skal legge til grunn når nye tilskot vert utdelt. Det er viktig å vere i forkant med kvalitetsarbeid for å framstå som ein relevant institusjon i møte med dei strukturelle endringane. Som eit ledd i arbeidet må ein sikre involvering av interessentane. Ved regelmessig dyrking av forholdet til ulike interessentar bygger ein viktig tillit for framtida.

3 Prosesskartlegging - avvik, observasjonar og forbettringsforslag

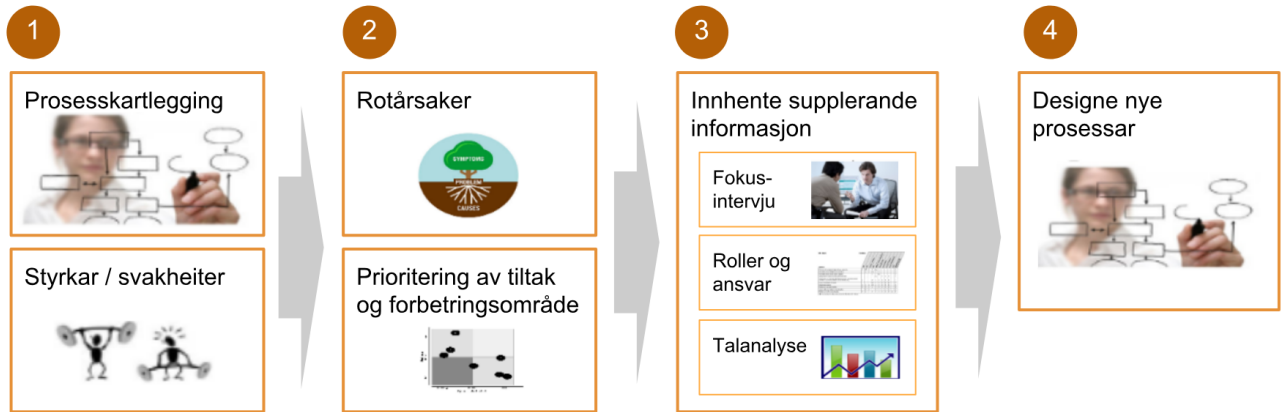
3.1 Definisjon avvik

I ISO 9000 system for kvalitetsstyring er avvik definert som mangel på oppfylting av eit krav. Eit krav er eit behov eller forventning som er angeve, vanlegvis underforstått eller obligatorisk. Dersom det oppstår ei hending som ikkje er ønska, eller vi utfører oppgåver som ikkje held den standarden vi ønsker å ha, er dette vurdert som avvik.

3.2 Observasjonar av budsjettprosess

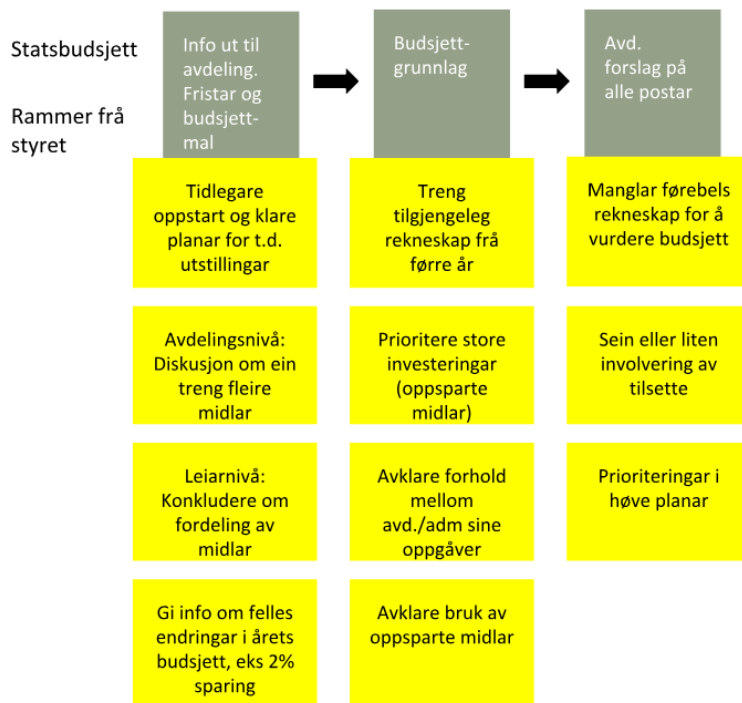
Som ein del av arbeidet med kvalitetsdokumentet har det vore utført prosesskartlegging av budsjettprosessen ved MiSF. Denne viser korleis MiSF ønskjer å arbeide med kontinuerleg forbetring av prosessane (metode).

Personar som har kjennskap til budsjettprosessen har vore samla for å kartlegge prosessen etter følgande modell:

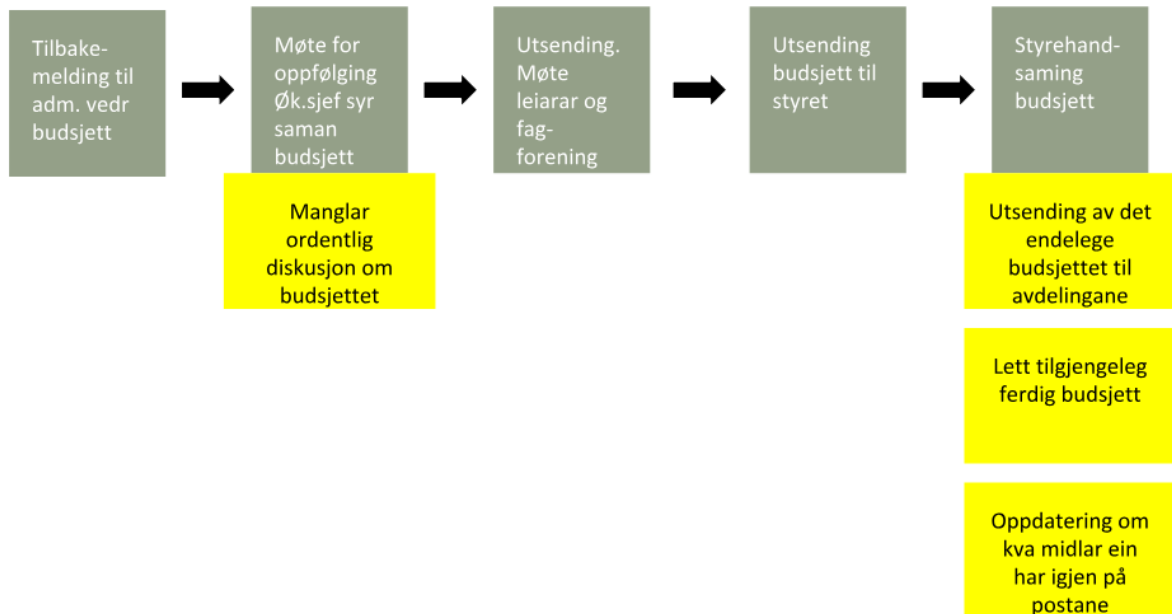


I kartlegginga har ein kome fram til dei sentrale stega i budsjettprosessen, vist i dei grønne boksane. Ein har i tillegg henta inn kommentarar og forbetningsforslag. Dette er dei gule boksane.

1 Budsjettforslag



2

Fastsette budsjett**3.3 Forbetningsforslag**

Kartlegging av prosessar som fangar opp eventuelle avvik og identifiserer forbetningsområde er viktig. Kartlegging av andre sentrale arbeidsprosessar i MiSF etter modellen som har vore brukt for budsjettprosessen vil vere nyttig for å identifisere aktivitetar som har manglar og som bør bli endra for å forbetre kvalitet. Ein slik modell har ikkje vore nytta før ved MiSF.

Modellen kan nyttast internt i MiSF for å identifisere forbetningsområde for større verksemdskritiske prosessar. Desse er forstått som prosessar som er mest viktige for at MiSF skal kunne oppfylle sitt samfunnsoppdrag. Slike prosessar inngår i områda formidling, forvaltning og forskning ved musea. Arbeid med fornying er ikkje inkludert som eit eige område, då dette inngår i dei andre.

I følgjande prioritert rekkefølge skal prosessar innan desse områda kartleggast:

1. Forvaltning
2. Formidling
3. Forskning

Ein vil ha nytte av ekstern støtte for å kartlegge prosessane. MiSF har ambisjonar om å utarbeide planar (forvaltingsplan er under arbeid) for dei verksemdskritiske områda. Det vil vere nyttig å gjennomføre prosesskartlegging i forkant av dette, slik at eventuelle forbetningsområde vert inkludert i dei framtidige planane.

Støtteprosessar innan HR, drift, vedlikehald og marknad kan gjennomførast med eigne ressursar. Dette bør bli utført i etterkant av kartlegginga av prioriterte prosessar, slik at MiSF får intern erfaring med kartlegging.

Ved gjennomført prosesskartlegging skal resultat og forbetningsområde bli evaluert av leiinga. Leinga må gi tilbakemelding på funna frå arbeidet og grunnleggje tiltak som vert prioriterte og tiltak som ikkje vert prioriterte.

4 Føresetnader

4.1 Føresetnader for at ein klarar å oppnå god kvalitet

Generelle føresetnader for at ein klarer å oppretthalde ønska kvalitet er fokus på god intern oppgåveløysing og tydelege rolleavklaringar. Ei tydeleg leing som prioriterer enkelte område er essensielt.

Meir spesifikke faktorar som kan påverke kvalitet innan dei ulike områda er:

- Forutsigbarheit i form av stabil økonomi og tilgjengelege ressursar. Eit døme er at det må vere lagt til rette for at forskning er mogleg, slik det er ønska og skildra i MiSF sin strategiplan
- Tidsfristar i alle ledd i organisasjonen
- Opplæring og kunnskapsdeling. Eit døme er system for opplæring av sesongguidar
- Samhandling mellom avdelingane og administrasjonen, herunder gjensidig forståing for kva som er viktig ved den enkelte avdeling og hos administrasjonen
- Sterke fagmiljø, m.a. gjennom samarbeid og kommunikasjon i faggrupper
- Forpliktande bruk av planar for forskning, formidling og forvaltning. I planane utdjupar ein korleis ein skal arbeide innan dei ulike områda
- At dei tilsette i MiSF er nøgde og motiverte
- Støtte frå interessentar til MiSF sitt arbeid. Dette føreset involvering av desse

5 Kontinuerleg forbetring

5.1 Kontinuerleg forbetring

Å utvikle ein kultur for og gi og få tilbakemeldingar er eit viktig bidrag for kontinuerleg forbetring ved MiSF. Her kan ein nytte ein standardisert modell for evaluering. Denne må vere enkel, nyttig og skal kunne gjennomførast ved korte sekvensar.

MiSF skal ta utgangspunkt i følgande mal:

1. Kva skulle vi gjere?
2. Kva har vi gjort?
3. Kvifor vart det som det vart?
4. Kva gjer vi neste gang?
5. Kven informerer vi om dette?

Ved gjennomført evaluering vil det vere mogleg å prioritere tiltak for forbetring. Tiltak som krev liten innsats men utgjer stor forskjell vert som hovudregel prioritert.

Det skal vere ei oversikt på kvar avdeling som viser forbetringstiltak med frist og ansvarleg tilsett. Prioriteringar og oppdatering av denne oversikta er eit ansvar som ligg til avdelingsleiar.

5.2 Årshjul

For å fange opp avvik og finne forbetringsområde kan kvalitetsarbeid bli integrert som ein del av avdelingane sine årshjul:

- Prioriteringar synleggjerast i halvårsplanar
- Avdelingsleiar kan nytte ei enkel oversikt som syner kva ein arbeider med ved avdelinga, ansvarleg og tidsfrist
- Kontinuerleg statusoppdatering og informasjonsdeling kan skje på mandagsmøter ved avdelingane
- Arbeid med kvalitet vert inkludert i agenda for samlingar i faggrupper på tvers av avdelingane

6 Roller og ansvar

6.1 Roller og ansvar i kvalitetsarbeidet

Tydelege rolleavklaringar er ein sentral føresetnad for å oppnå ønska kvalitet ved MiSF.

Roller og ansvar i kvalitetsarbeidet:

- Administrerande direktør har det overordna ansvaret for kvalitetsarbeidet i MiSF
- Leiargruppa har ansvar for prioritering av større forbetringstiltak. Større = tiltak som involverer fleire enn ei avdeling
- Avdelingsleiarar i MiSF har ansvar for å gjennomføre tiltak knytt til kvalitetsarbeid ved den enkelte avdeling
- Faggruppene som jobbar på tvers i MiSF har eit ansvar for å fremme forbetringsforslag til leiargruppa, innan sitt fagområde

Kvalitetsleiinga må ha fokus på handling og må kunne vise til resultat.