

УТИЦАЈ СИСТЕМА КВАЛИТЕТА НА СТАТУС И РАЗВОЈ БИБЛИОТЕКЕ У НАУЧНОИСТРАЖИВАЧКОЈ УСТАНОВИ¹

Вера Прокић

Научни институт за ветеринарство, Нови Сад

Сажетак

У циљу укључивања у глобалне светске токове Научни институт за ветеринарство у Новом Саду се определио за систем управљања квалитетом који се базира на процесном приступу у складу са захтевима међународних стандарда ISO 9001, као и за акредитовање лабораторија према међународном стандарду ISO 17025. Библиотека, као један од кључних организационих делова Института, имала је значајну улогу како током успостављања и имплементације ових стандарда тако и у одржавању и унапређивању система квалитета. Библиотека усваја нове инструменте рада, са којима се уклапа у савремене трендове библиотекарства. Захваљујући систему управљања квалитетом, Библиотека НИВ-НС је постала водећа специјализована библиотека у оквиру научноистраживачких института у Србији. У раду се описује имплементација система управљања квалитетом у Институту и илуструје његов утицај примерима из Библиотеке НИВ-НС.

Кључне речи: специјална библиотека, научни институти, ISO стандарди, квалитет

IMPACT OF QUALITY SYSTEM ON STATUS AND DEVELOPMENT OF THE LIBRARY IN SCIENTIFIC INSTITUTE

Vera Prokić

Scientific Institute for Veterinary Medicine, Novi Sad

Abstract

In order to be included into global world courses The Scientific Institute for Veterinary Medicine in Novi Sad has decided to the quality management system based on process approach in accordance with the requirements of the international standards ISO 9001 as well as the laboratory accreditation based on the international standard ISO 17025. As one of the key parts of the Institute, Library played important role during the establishment and implementation of as well as during the maintenance and improvement in the quality system. The Library adopts the new working tools by which it fits into modern trends of librarianship. With the help of the quality system management the Institute Library has become a leading specialized library within the scientific institutes in Serbia. The implementation of the Institute's quality system management and its impact are illustrated by the examples from the Library.

Key words: special libraries, research institutes, ISO standards, quality

УВОД

Научни институт за ветеринарство "Нови Сад" у Новом Саду (НИВ-НС) има за циљ да постане водећа установа у области ветеринарске медицине у Југоисточној Европи и да стално одржава и унапређује научноистраживачки рад, статус референтних лабораторија и развој, стандардизацију и увођење нових метода испитивања, добру клиничку и лабораторијску праксу. Истраживачка делатност и процес испитивања на основама технолошких предвиђања, представља основу развоја програма рада Института. Као део научноистраживачког система земље Институт

¹ Рад је саопштен на Стручном скупу „Библиотечки стандарди: статус библиотека и библиотекара” одржаном у оквиру 11. скупштине Заједнице библиотека универзитета у Србији, 28. октобра 2005. године у Народној библиотеци Србије, Београд.

¹ Paper presented on the Professional Meeting “Library standards: position of libraries and librarians” organized by the Serbian Academic Library Association and held 28 October 2005 in the National Library of Serbia, Belgrade.

ће усмерити све своје кадровске и материјалне ресурсе у правцу достигнућа развијених земаља и остваривања равноправности у сарадњи.

Мисија Института је одређена потребом израде пројеката научноистраживачког и изведбеног карактера и процеса испитивања у области ветеринарске медицине, остварења високог квалитета производа/услуга у складу са међународним стандардима, утврђивања стратегија развоја и сталног усавршавања програма и поступака рада у функцији захтева корисника услуга и свих других заинтересованих страна за делатност Института.

У циљу достизања визије и мисије, руководство Института се определило за систем менаџмента квалитетом базираног на управљању процесима за који су захтеви дати у стандарду ЈУС ISO 9001:2001 и ЈУС ISO/IEC 17025: 2001.

Библиотека НИВ-НС даје свој допринос циљевима Института пратећи нове тенденције у науци и библиотекарству, и примењујући их у сакупљању, чувању, обради и презентацији целокупног научног стваралаштва Института (научних радова, пројеката ..), набавци стандарда, формирању библиографских база, као и обезбеђивању доступности научних информација корисницима.

Политика квалитета

На основама дефинисане визије и мисије утврђена је Политика квалитета која представља основу за дефинисање циљева и пројектовање поступака развоја свих процеса рада у Институту и трајно уређивање и унапређивање односа у тим процесима. Систем квалитета и акредитовање лабораторија су успостављени, имплементирани и сертификовани 1998. године, ресертификовани 2002. године, а одржавају се у складу са захтевима међународних стандарда ISO 9001:2000 и ISO 17025:2001. Успостављени систем квалитета примењује се на сва подручја научно-истраживачког рада и процеса испитивања у оквиру делатности НИВ-НС.

Политика квалитета Научног института за ветеринарство "Нови Сад" у Новом Саду (НИВ-НС) је саставни део укупне пословне политике Института. Заснована је на успостављању, примени и одржавању тржишно оријентисаног пословног система и на принципима менаџмента квалитетом. Циљ политике квалитета је потпуно задовољење захтева, потреба и очекивања корисника услуга и оснивача уз стално побољшање система менаџмента квалитетом и повећање ефективности и ефикасности пословних процеса. Политика квалитета се редовно преиспитује и иновира у складу са захтевима стандарда и пословном политиком Института.

За остваривање ове политике НИВ-НС ће:

- стално одржавати и унапређивати научноистраживачки рад, статус референтних лабораторија и развој, стандардизацију и увођење нових метода испитивања, добру клиничку и лабораторијску праксу;
- стално задовољавати захтеве, потребе и очекивања корисника услуга и оснивача уз поштовање законских прописа и минималне трошкове;
- увек преиспитивати сопствене способности за задовољење захтева корисника, пре потписивања уговора или прихватања захтева за испитивање;
- успостављати узајамно корисне односе и сталну комуникацију са свим заинтересованим странама у оквиру своје делатности;
- стално развијати процесни приступ у менаџменту пословања и управљања процесима као јединственим системом међусобно повезаних процеса и остваривати циљеве Института;
- стално побољшавати ниво компетентности, свести и задовољства запослених;
- одржавати опредељеност за квалитет на свим нивоима НИВ-НС;
- унапређивати заштиту животне средине и задовољавати потребе друштва;
- развијати партнерске односе са својим испоручиоцима;
- континуирано побољшавати учинак система менаџмента квалитетом заснованог на процесном моделу.

Развој система управљања квалитетом

Систем управљања квалитетом и акредитацију Завода за лабораторијска испитивања према захтевима међународних стандарда, Институт је успоставио и сертифициовао 1998. године у циљу демонстрирања сопствене способности да задовољи захтеве и очекивања корисника својих услуга и свих других заинтересованих страна, да докаже своју опредељености за квалитет, као и да омогући оцењивање своје опредељености и способности од интерних и екстерних страна. 20. маја 1998. године оцењивачка комисија Савезног завода за стандардизацију извршила је оцену усаглашености уведеног система квалитета према моделу ЈУС ЕН 45001 и закључила да Институт има уведен систем квалитета према захтевима стандарда чиме је Завод за лабораторијска испитивања Института стекао статус АКРЕДИТОВАНА ЛАБОРАТОРИЈА ЗА ИСПИТИВАЊЕ.

Јуна 1998. године међународна оцењивачка комисија аустријске сертификационе куће ÖQC је извршила оцену усаглашености уведеног система квалитета према моделу ISO 9001:1994 и закључила да је Институт успоставио и примењује систем квалитета и верификовала да систем квалитета испуњава захтеве овог међународног стандарда - Модел за обезбеђење квалитета у пројектовању, развоју, производњи, уградњи и сервисирању, чиме је Институт стекао статус поузданог испоручиоца.

Садржај и захтеви стандарда ЈУС ISO 9001:2001

Основни појмови из система квалитета

Према стандарду ЈУС ISO 9000:2001 - Основе и речник, примењују се следећи основни термини и дефиниције уз које су дати и примери који илуструју аналогни појам у Библиотеци.

Пословник о квалитету - документ којим је дефинисан систем менаџмента квалитетом у организацији

Процедура – поступак - документ којим је утврђен начин за обављање активности или процеса у организацији.

- Процедура управљања библиотечком грађом

Упутство - документ у коме је детаљно утврђен начин обављања посла, односно шта и како треба да се уради да би се испунили унапред дефинисани захтеви квалитета.

- Упутство за набавку библиотечких јединица
- Правилник о коришћењу фонда библиотеке
- Упутство за претраживање базе података у програму WINISIS

Запис - документ којим се исказују добијени резултати или дају докази о извршеним активностима.

- Инвентарна књига, Записник о ревизији, Извештаји о раду, Библиографије ...

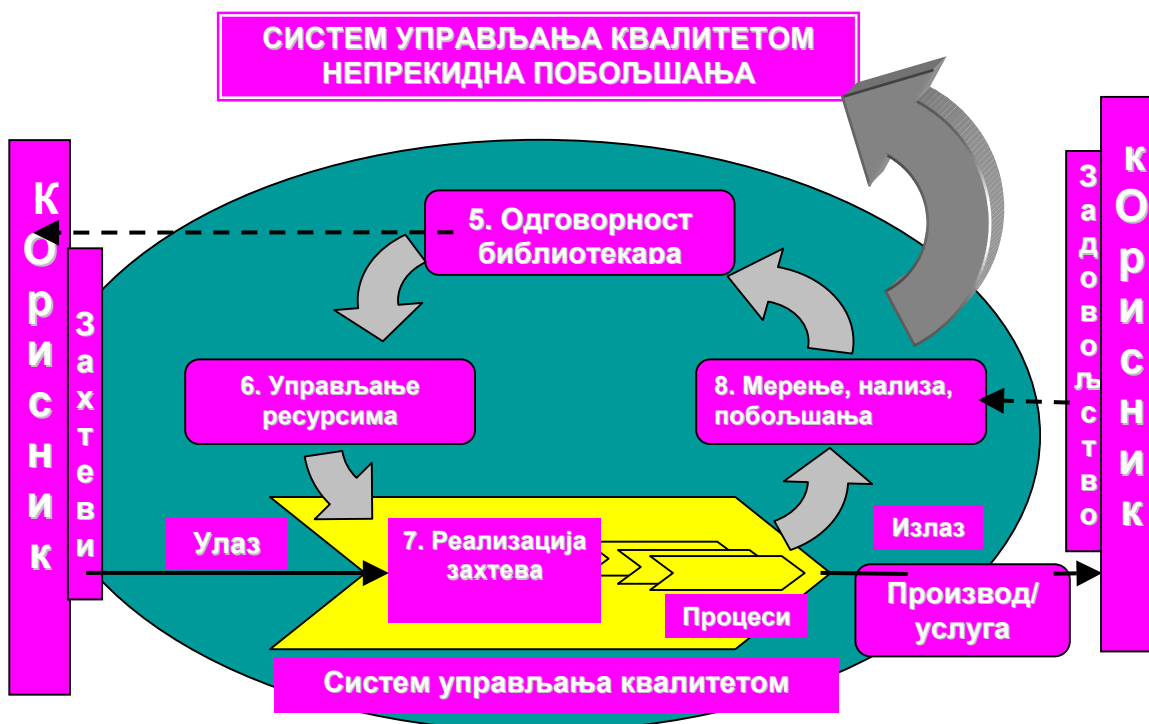
Садржај стандарда ЈУС ISO 9001:2001

Према овом стандарду врши се усаглашавање и сертификација менаџмента квалитетом. Овај стандард структуриран је кроз следеће области:

1. Предмет и подручје примене
2. Нормативне референце
3. Термини и дефиниције
4. Систем менаџмента квалитетом
5. Одговорност руководства
6. Менаџмент ресурсима
7. Реализација производа
8. Мерење, анализе и побољшања

Овај међународни стандард подстиче усвајање процесног приступа када се развија, примењује и побољшава ефективност система менаџмента квалитетом, ради повећања задовољења корисника испуњавањем његових захтева. Модел система менаџмента квалитетом заснованог на процесима, приказан на **Слици 1**, показује везе процеса изложених у тачкама 4 до 8. Ова илустрација показује да корисници имају значајну улогу у дефинисању захтева као улазних елемената. Праћење задовољења корисника захтева вредновање информација у вези са запажањима корисника која се односе на то да ли организација испуњава захтеве корисника. Модел приказан на **Слици 1** обухвата захтеве овог међународног стандарда и једнако се примењује и у библиотечком пословању, као и у целокупном пословању организације.

У даљем тексту се, поред општих захтева за организацију, тачке **6, 7 и 8** из Садржаја – Управљање ресурсима илуструју и примерима из Библиотеке.



Слика 1

6. Управљање ресурсима

6.1 Обезбеђивање ресурса

Библиотека мора да дефинише и обезбеди ресурсе потребне за примену и одржавање система менаџмента квалитетом и стално побољшавање његове ефективности и повећавање задовољења корисника испуњавањем њихових захтева. Имајући у виду ове захтеве који су дефинисани у тачки 6 садржаја стандарда ISO 9001:2001, Библиотека Института је аутоматизовала своје пословање и, у складу са потребама корисника, перманентно допуњује ресурсе.

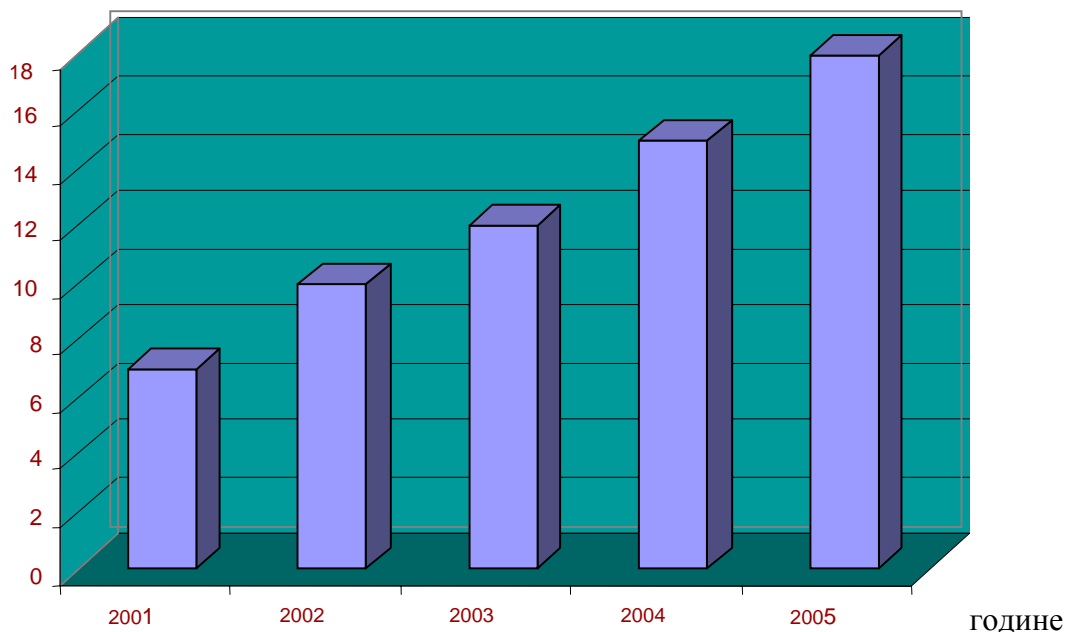
Ресурси Библиотеке НИВ за:

- монографске публикације
- серијске публикације
- пројекти
- стандарди

- некњижна грађа
- правна акта из делатности Института
- научни и стручни радови истраживача објављени од оснивања Института
- научни и стручни радови истраживача са пуним текстом
- аналитичка обрада часописа Acta Veterinaria и Ветеринарски гласник
- библиографије радова истраживача
- разни формати приказа записа
- цитираност истраживача Института у домаћим часописима и зборницима
- људски ресурси (биографије истраживача са ажурним подацима о посетама скуповима, студијским боравцима и сл.)
- Приступ КоБСОН-у
- локалне базе - база скупова из биомедицине, база правних аката, база докумената Научног већа Института
- извештаји - број објављених радова истраживача за различите периоде са подацима о научној компетентности, посећеност скуповима, учешће на пројектима и сл.
- интранет – ажурна страница са информацијама из делатности Института – конкурси
- штампање Билтена Библиотеке
- Међубиблиотечка позајмица
- дигитализација (фотографије за научне радове, документа и сл.)
- клипинг.

Библиотечке услуге

Број библ. услуга



Слика 2. Пораст броја библиотечких услуга у току последњих пет година.

6.2 Људски ресурси

Особље које обавља послове који утичу на квалитет производа мора да буде оспособљено у погледу образовања, обуке, знања и искуства. У Библиотеци НИВС-а раде један виши библиотекар и преводилац.

6.3 Инфраструктура

Организација мора да дефинише, обезбеди и одржава инфраструктуру потребну за постизање усаглашености са захтевима производа. Инфраструктура обухвата: зграде, радни простор и припадајућу опрему; процесну опрему (и хардвер и софтвер) и услуге подршке (као што су транспортне или комуникационе услуге). Библиотека је опремљена са два рачунара, ласерским штампачем, скенером, видео-бимом, копир-апаратом

6.4 Радна средина

Организација мора да дефинисе и обавља менаџмент радном средином потребном да би се постигла усаглашеност са захтевима производа. Просторије Библиотеке у целини одговара прописаним члановима Закона о библиотечкој делатности (Сл. гласник републике Србије, 34/94), као и одговарајућем подзаконском акту.


7. Реализација захтева

Библиотека мора да планира и развија процесе потребне за реализацију захтева корисника. Планирање реализације захтева мора да буде усклађено са захтевима осталих процеса система менаџмента квалитетом. При планирању процеса реализације Библиотека мора да утврди, следеће:

7.1 Планирање реализације захтева

7.2 Процеси који се односе на кориснике:

Овде су издвојени процеси обуке (Слика 3) и процеси тестирања (Слика 4).

		PROGRAM OBUKE IZ SISTEMA KVALITETA				Izdanje: 1 Datum: 28.11.2004. Strana: 1 od 1
Red. br.	NAZIV KURSA	Teme	Datum i vreme održavanja	Korisnici	Način provere	Izvođači
1.	KoBSON Konzorcijum biblioteka Srbije za objedinjenu nabavku	<ul style="list-style-type: none"> Elektronske publikacije i njihovo korišćenje 	28.11.2004. 13,00-14,00	istraživači Instituta	test	Vera Prokić, bibliotekar
2.	Bibliografske baze podataka Biblioteke Naučnog instituta za veterinarstvo "Novi Sad"	<ul style="list-style-type: none"> Upoznavanje sa sadržajem svih baza podataka Biblioteke 	28.11.2004. 13,00-14,00	istraživači Instituta	test	Vera Prokić, bibliotekar
3.	Citiranost istraživača period 2001/2002. godina	<ul style="list-style-type: none"> Analiza citiranosti istraživača u domaćim časopisima i zbornicima sa skupova 	28.11.2004. 13,00-14,00	istraživači Instituta	test	Vera Prokić, bibliotekar
4.	Bibliografije radova istraživača za godine 2000, 2001, 2002	<ul style="list-style-type: none"> Pregled Bibliografije 	28.11.20034. 13,00-14,00	istraživači Instituta		Dr Ranko Kljajić

Слика 3

7.3 Преиспитивање захтева корисника

- да буду дефинисани
- да Библиотека има могућности да их испуни

7.4 Набавка

- Библиотека мора да осигура да набавка буде усаглашена са специфицираним захтевима корисника.

- Морају се установити критеријуми за избор, вредновање и поновно вредновање захтева

- Морају се одржавати записи о резултатима вредновања и о свим неопходним мерама које проистичу из тог вредновања.
- Информације о набавци морају бити доступне.

НАУЧНИ ИНСТИТУТ ЗА ВЕТЕРИНАРСТВО НОВИ САД *НИВ-НС*		ТЕСТ ЗА ПРОВЕРУ ПОЗНАВАЊА БАЗА ПОДАТАКА БИБЛИОТЕКЕ		Примена од: 28.11.2004.	
		Служба за квалитет, информатику и библиотечку делатност		Страна: 1 од 1	
КАНДИДАТ:					
Ред. бр.	Питање	Укупно бодова	Освојен бр. бодова		
1.	Које врсте грађе постоје у бази података Библиотеке? 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____	7			
2.	Које су посебне базе података доступне корисницима Библиотеке? 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____	5			
3.	Шта тренутно садржи база Актуелно?	3			
4.	Наведи израз за следеће претраживање: Радове аутора мр Дошена објављене у Ветеринарском гласнику	5			
5.	Који је префикс за назив скупа?	3			
Укупно бодова		23			

Слика 4

8. Мерење, анализа, побољшања

Библиотека планира и спроводи процесе праћења, мерења, анализе и побољшавања, који су потребни да би се показала усаглашеност захтева, осигурала усаглашеност система менаџмента квалитетом и стално побољшавала ефективност тог система.

Разговорима са корисницима и анкетама, Библиотека прати информације о запажању корисника о томе у којој мери је испунила његове захтеве. За добијање и коришћење ових информација, морају се утврдити методе. Као и други делови Института, и Библиотека утврђује, прикупља и анализира одговарајуће податке да би показала погодност и ефективност система менаџмента квалитетом и да би вредновала могућности за стално побољшавање те ефективности.

ЗАКЉУЧАК

Сви извори информација и знања у организацијама треба да буду уређени на начин који ће их учинити не само доступним, већ и употребљивим на ефикасан и хуман начин, у атмосфери поверења и отвореног дијалога. Овај захтев важи не само за податке и информације у документацији фирме и у базама података, већ и за целокупно експлицитно и имплицитно знање на нивоу

организације. Библиотека Научног института за ветеринарство је део укупне мисије своје организације. Кључна компетенција постаје разумевање, анализа и идентификација информационих потреба корисника, за шта је неопходно и познавање комуникационих процеса и принципа тимског рада.

Библиотечка професија има задатак и прилику да покаже како њена знања и вештине у организацији информационих токова и у повезивању људи могу бити кључни фактор успеха фирме у добу знања. Помоћ коју Библиотека пружа корисницима преко развоја и очувања библиотечког фонда, било да се он налази у папирном, електронском или неком другом облику, само је један део тог знања. Друго поље делатности за библиотекарe лежи у директном планирању и имплементацији иницијатива из области управљања знањем, у раду специјализованих тимова за пројекте који доприносе бољој комуникацији и дељењу знања у организацији. Послови у библиотекама морају се прилагођавати новом времену јер постоје бројни разлози који говоре у прилог опстанку библиотека и поред експоненцијалног раста докумената на Интернету. Томе доприноси и сличност између начела библиотечке делатности и принципа управљања квалитетом – на пример - усмереност ка кориснику, системски и процесни приступ, као и стална побољшавања.

Библиографија:

1. ВЕЉОВИЋ, А.: Интеграција захтева система квалитета у пословању предузећа (JUS ISO 9000). Београд, Савез инжењера и техничара Југославије, 1996
2. ЈУГОСЛОВЕНСКИ стандард : захтеви : JUS ISO 9001:2001, идентичан са ISO 9001:2000.Београд, СЗС, 2001
3. ЈУГОСЛОВЕНСКИ стандард : упутства за побољшавања перформанси : JUS ISO 9004:2001, идентичан са ISO 9004:2000.Београд, СЗС, 2001
4. ЈУГОСЛОВЕНСКИ стандард : основе и речник : JUS ISO 9000:2001, идентичан са ISO 9000:2000.Београд, СЗС, 2001
5. ВУЈАНОВИЋ Н.: Упутства за израду документације система квалитета према JUS ISO 9000.Београд, Q-expert International, FIRASCO, JUSK, 1996
6. Кљајић Р., Прокић В., Тешић М.: Улога савремене библиотеке и Интернета у перманентном образовању ветеринарских кадрова = Role of contemporary library and Internet in education of veterinarians. Зборник радова и кратких садржаја, '14.Саветовање ветеринара Србије, Златибор 10-14.09.2002, Београд, Српско ветеринарско друштво, 2002, Стр.147-158 (срп).