

ПРИМЕРИ ПРИМЕНЕ СИСТЕМА КВАЛИТЕТА У ПОСЛОВАЊУ БИБЛИОТЕКЕ ИНСТИТУТА ЗА ПУТЕВЕ¹

Јелена Добриловић
Библиотека Института за путеве, а.д., Београд

Сажетак

Потенцијални резултати примене система квалитета у установи могу у специјалним библиотекама довести до побољшавања библиотечких процеса рада, документације, комуникације са корисницима, као и мотивисања библиотекара за обуке за стална побољшавања квалитета у раду. Поред информација о елементима уведеног система квалитета, у раду се његова примена илуструје неким примерима из пословања специјалне Библиотеке Института за путеве.

Кључне речи: специјалне библиотеке, системи квалитета, континуална побољшања

QUALITY SYSTEM IN THE HIGHWAY INSTITUTE: EXAMPLES OF ITS APPLICATION IN LIBRARY WORK

Jelena Dobrilović
Institute of roads, Library, Belgrade

Abstract

Potential results of quality system application in an institution can bring some improvements of work processes, documentation, and communication with the users of the institution's special library, as well as motivate librarian to be trained for the continual quality improvements in her/his work. Besides information about elements of the quality system introduced in The Highway Institute, the system application is illustrated by some examples of work processes in the special library of the Institute.

Key words: special libraries, quality systems, work processes, continual improvements

Систем квалитета Института за путеве

Систем квалитета дефинисан серијом стандарда ИСО 9000 и уведен у пословање свакој производној и услужној организацији омогућује свеобухватну контролу квалитета и представља нов приступ за ефикасно управљање квалитетом и његово унапређење. Треба поменути да се стандарди серије ИСО 9000, који доприносе убрзању кооперације и међународне размене, перманентно усавршавају и усклађују са потребама глобалног пословања тако да постају језик комуникације и споразумевања на тржишту. Имајући у виду њихов значај Европска унија на свом јединственом тржишту од 01.01.1993. године примењује стандарде серије ИСО 9000. Зато сви они који желе да сарађују са Европском унијом морају у своје пословање имати уведен и сертификован систем квалитета по овим стандардима.

¹Рад је саопштен на Стручном скупу "Библиотечки стандарди и статус библиотека и библиотекара" у оквиру 11. Скупштине Заједнице библиотека Универзитета у Србији, који је одржан 28. октобра 2005. г. у Народној библиотеци Србије, Београд.

¹Paper 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.

Уведени систем квалитета као стратегијско – управљачко средство омогућује свакој организацији реализацију следећих циљева:

- обезбеђење и континуално унапређење квалитета производа и услуга,
- управљање функцијама организације и преко квалитета,
- управљање трошковима пословања,
- стварање имица, пословног стила и културе организације на основу квалитета,
- успостављање основе за развој и унапређење TQM (Total Quality Management),
- пропусницу за међународно тржиште,
- гаранцију дугорочног раста и развоја,
- кључ за пословни успех у оштрој међународној конкуренцији.

Институт за путеве се бави научно – истраживачком делатношћу, стручним активностима и консултантским услугама у области путева. Институт за путеве је увео у своје пословање од 1998. године систем квалитета сагласно стандарду ЈУС ИСО – 9001. Систем квалитета који се спроводи у Институту за путеве, а.д. сертифициван је од стране домаћег и иностраног сертификационог тела о чему су издати сертификати. У току 2003. године, Институт за путеве се акредитовао као организација за сертификацију производа.

Документи система квалитета Института за путеве по стандарду ЈУС ИСО 9001 урађена су у четири нивоа и то :

- **Пословник**
- **Поступци**
- **Упутства**
- **Записи**

Основни документ који организација усваја и на коме се темељи систем квалитета је **Политика квалитета**. Њена сврха је да обезбеди, истакне и увећа репутацију, побољша имиц, конкурентност и профитабилност организације. Политика квалитета се дефинише тако да се њеном реализацијом остваре јасно зацртани **циљеви квалитета**. Основна **начела политике квалитета** су:

- оријентација према купцу,
- квалитет као приоритет за све запослене и као континуални процес,
- мотивациони фактори,
- редовне верификације и контроле,
- стално повећање нивоа знања за све структуре.

Примери примене система квалитета у пословању Библиотеке Института за путеве

Библиотека Института за путеве, према међународној класификацији спада у специјалне библиотеке. У специјалној библиотеци Института за путеве, прикупља се, организује и дистрибуира материјал из одређене научне области, области путног инжењерства и грађевинарства. Библиотечки фонд се састоји од: монографија, периодике, дисертација, превода, приручника, годишњих билтена, извештаја, архивског материјала. Величина фонда је подређена циљевима библиотеке, као и могућностима набавке материјала из одређене области. Библиотека не снабдева кориснике само траженим информацијама, већ припрема и информације, на пример, о новим и приновљеним публикацијама, као и друге које могу бити потенцијално корисне и интересантне истраживачима.

Захваљујући систему квалитета који је уведен у научноистраживачки институт Институт за путеве, рад Библиотеке Института, односно квалитет тога рада, може се пратити преко одређених параметара: број и структура стално запослених (укупно ВСС, доктори, магистри), статус у уво-

ђењу система квалитета (QC), програми, поседовање лиценце, научноистраживачки рад. Сам научноистраживачки рад организован је на следећи начин:

- на основу периодичних конкурса које расписује Министарство за науку, технологију и развој Републике Србије (стратешки пројекти, научноистраживачки пројекти),
- на основу сопствених истраживачких пројеката. Сарадници научноистраживачких института, на које се у свом раду ослања Институт за путеве, објавили су више стотина монографија и више од десет хиљада научних и стручних радова. Један од докумената који информише о таквом научноистраживачком раду у Институту, али и раду његове Библиотеке, јесте и библиографија радова аутора у часопису «Институт за путеве».

Рад библиотекара се одвија на два начина: један се састоји од прикупљања и организовања материјала ради ефикасног проналажења за истраживаче или коришћења за одговоре на постављене захтеве, а други начин је у директној комуникацији са корисницима којом се непосредно размењују подаци о новим сазнањима и чиме библиотекар учествује у истраживачким процесима установе којој библиотека припада. Посебна пажња сарадника Института је усмерена на квалитет циркулације библиотечког материјала у оквиру информационо – комуникационе делатности. За тај квалитет је задужен библиотекар будући да су то приоритетни послови у специјалној библиотеци Института за путеве.

Унапређење комуникације са корисницима се најбоље види како кроз пружање информација, тако и у процесу набавке. У сарадњи са библиотекарском, корисници предлажу и дају сугестију око набавке одређених публикација. Систем квалитета је омогућио и захтева да се све набавке књига искључиво врше преко Библиотеке .

У складу са политиком квалитета у Институту и **политика квалитета у Библиотеци** би требало да има за циљ:

- **подстицање развоја способности и мотивације сваког запосленог,**
- **стално побољшање процеса и унапређење система пословања.**

За реализацију овакве политике која би била спроведена у Библиотеци, одговорни су и руководиоци и сви запослени.

Посебна пажња се у Библиотеци поклања **процесима рада** који доприносе рационализацији научног и истраживачког рада. Начин набавке докумената и њихова обрада састоји се из више процеса чије одвијање се мора анализирати и побољшавати. Добро планирана политика набавке пре саме набавке важан је предуслов за остварење циљева специјалне библиотеке Института за путеве. Давање информација о условима и току набавке заинтересованим корисницима је важно ради правовремених одлука свих укључених у процес набавке.

Слично је и са прикупљањем информација за дефинисани стручни проблем: одређени подаци о изворима информација који пристижу у библиотечку збирку одабирају се и редовно достављају корисницима (најбоље путем селективне дисеминације). Корисник не тражи документ због самог документа, већ због информације коју он садржи, а библиотекар је у прилици да приликом његове обраде – и не само редовне већ и посебно договорене претходне анализе документа – дође до што релевантнијих делова који могу задовољити захтев за информацијама. У договореној комуникацији када се врши непосредно повезивање информација и корисника, информације се достављају у тачно оном коме су потребне чиме се постиже квалитет у том захтевном послу.

Уколико библиотекар специјалне библиотеке познаје послове којима се бави његова матична установа, много лакше ће да идентификује потребе корисника којима треба слати ин-

формације. Томе доприноси повећана транспарентност пословања по увођењу система квалитета у установу. Тако, у овој специјалној библиотеци, библиотекар треба да испуњава следеће захтеве :

- потпуно познавање задатака и циљева матичне установе,
- нужност да комуницира са корисницима Библиотеке и са управом своје матичне установе како би их што боље послужио,
- сагласност у установи да су задаци и циљеви специјалне библиотеке поклапају са задацима и циљевима матичне организације.

Произилази да, у складу са захтевима система квалитета Института за путеве, за успешно обављање послова, библиотекар мора постати и специјалиста и мора пратити нова кретања у предметној области барем онолико колико му омогућава комуникација са истраживачима који траже ангажовање Библиотеке.

Политика квалитета подразумева **документованост система квалитета**. Документованост подразумева бригу о записима, као доказу о објективној слици, о свему што је урађено. У Библиотеци се сви записи чувају на одређени начин, у посебним регистрима како то прописује систем квалитета. На пример: регистар екстерних дописа у које спадају дописи Министарства за науку, дописи Народне библиотеке Србије, дописи Универзитетске библиотеке "Светозар Марковић", извештај о надзору у стручни рад библиотеке, итд.

Други ниво документације система квалитета су **документовани поступци** који треба да обухвате све применљиве елементе стандарда. Они треба да опишу одговорности, овлашћења и међусобну везу особља које управља – обавља, верификује или преиспитује посао који утиче на квалитет, начин обављања активности, документацију која ће се користити и контроле које ће се примењивати. Један пример је **поступак интерне провере** која се спроводи у Библиотеци са циљем утврђивања и изналагања могућности за побољшање њених процеса рада и пословања. Ту интерну проверу квалитета спроводи сама Библиотека. На поступке се надовезују **упутства**. **Записи** су део документације који прате и приказују да су прописане активности извршене .

На примеру **Упутства**, једног од докумената система квалитета којим се прецизније и детаљније дефинише неки процес рада, овде се у краћим изводима приказују делови тог документа који се односи на Библиотеку Института за путеве. У *Предмету, Подручју примене и Одговорности* тог Упутства дефинишу се поставке на којима се темељи рад у Библиотеци. На пример, како интерна провера, као један од системских процеса у организацији која уводи или развија систем квалитета, може да утиче на стално побољшање процеса и унапређење укупног пословања.

1. Предмет

- 1.1 Овим упутством дефинише се израда описа библиотечких послова.
- 1.2 Активности израде описа библиотечких послова спроводне се сагласно Закону о библиотечкој делатности, југословенским, европским и међународним стандардима, као и научним достигнућима из делатности Института за путеве.

2. Подручје примене:

- 2.1 Упутство се примењује у раду библиотеке Института за путеве, односно при изради описа библиотечких послова.
- 2.2 Упутство се примењује и при изради описа библиотечких послова који се односе за измену стандарда.

3. Одговорност

- 3.1 Представник руководства за квалитет одговоран је за контролу спровођења овог Упутства у библиотеци Института за путеве преко интерних провера квалитета и преиспитивања система квалитета.
- 3.2 Генерални директор, или Директор Завода коме припада библиотека, одговоран је за избор одговорног лица и обезбеђење потребних услова и средстава.
- 3.3 Руководилац библиотеке или библиотекар одговоран је за израду описа библиотечких послова у складу са овим Упутством.
- 3.4 Надзорни орган одговоран је за:
 - придржавање описа библиотечких послова припремљених према овом Упутству
 - израду описа библиотечких послова у складу са овим Упутством, у случају измена током времена.

Закључак

У периоду од 1998. до 2000. године, успостављени систем квалитета Института за путеве, није дао све ни пуне ефекте и предности у пословању библиотеке Института за путеве. Међутим, током протеклих пет година, неоспорно је да су од уведеног система квалитета остварене следеће предности у Библиотеци Института за путеве :

- унапређење процеса рада
- унапређење документације,
- унапређење комуникација са корисницима,
- унапређење квалитета пројеката,
- унапређење мотивације запослених за систем квалитета,
- унапређење обуке за процес рада,
- унапређење обуке за систем квалитета .

Описивање побољшања процеса, која се у нашим условима манифестују веома лагано, изискује детаљнију и дуготрајнију анализу ових процеса. Пошто су процеси и поступци сада системски успостављени, они ће омогућити и оцењивање побољшања, а то превазилази оквире ове информације.

Литература

1. Гордана Стокић. Библиотеке и управљање укупним квалитетом. – У: Квалитет : Часопис за унапређење квалитета. – Београд, 2005. Стр. 71 – 73
2. Слободан Цмиљанић, Радмила Стојковић. Систем квалитета у путарству. – У : Институт за путеве: Часопис за научно-стручну проблематику из области путног инжењерства. – Београд: Институт за путеве, 2000. Стр. 387 – 395
3. Ивана Игњатов. Поступак за куповину публикација. – У : Панчевачко читалиште : Часопис Градске библиотеке Панчево. – Панчево : Градска библиотека, 2005. Стр. 29 - 32