

# UTICAJ SISTEMA KVALITETA NA STATUS I RAZVOJ BIBLIOTEKE U NAUČNOM INSTITUTU ZA VETERINARSTVO „NOVI SAD”

Vera Prokić\*, Ranko Kljajić

Naučni institut za veterinarstvo „Novi Sad”, Rumenački put 20, Novi Sad

## Kratak sadržaj

U cilju uključivanja u globalne svetske tokove Naučni institut za veterinarstvo u Novom Sadu se opredelio za sistem upravljanja kvalitetom koji se bazira na procesnom pristupu u skladu sa zahtevima međunarodnih standarda ISO 9001, kao i za akreditovanje laboratorija prema međunarodnom standardu ISO 17025. Biblioteka, kao jedan od ključnih organizacionih delova Instituta, imala je značajnu ulogu kako tokom uspostavljanja i implementacije ovih standarda tako i u održavanju i unapređivanju sistema kvaliteta. Usvaja nove instrumente rada, sa kojima se uklapa u savremene trendove bibliotekarstva. Zahvaljujući sistemu upravljanja kvalitetom, Biblioteka NIV-NS je postala vodeća specijalizovana biblioteka u okviru naučnoistraživačkih instituta u Srbiji. U radu se opisuje implementacija sistema upravljanja kvalitetom u Institutu i ilustruje njegov uticaj primerima iz Biblioteke NIV-NS.

**Ključne reči:** specijalna biblioteka, naučni instituti, ISO standardi, kvalitet

---

\* e-mail: vera@niv.ns.ac.rs

# IMPACT OF QUALITY SYSTEM ON STATUS AND DEVELOPMENT OF THE LIBRARY IN THE SCIENTIFIC VETERINARY INSTITUTE „NOVI SAD”

Vera Prokić, Ranko Kljajić  
Scientific Veterinary Institute, Novi Sad

## Abstract

In order to be included into global world courses the Scientific Veterinary Institute in Novi Sad has decided to implement 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 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:** libraries, research institutes, ISO standards, quality

## UVOD

### Vizija i misija

Naučni institut za veterinarstvo „Novi Sad” u Novom Sadu želi da postane vodeća ustanova u oblasti veterinarske medicine u regionu i da stalno održava i unapređuje naučnoistraživački rad, status referentnih laboratorija i razvoj, standardizaciju i uvođenje novih metoda ispitivanja, dobru kliničku i laboratorijsku praksu.

Istraživačka delatnost i proces ispitivanja na osnovama tehnoloških predviđanja, predstavlja osnovu razvoja programa rada Instituta. Kao deo naučnoistraživačkog sistema zemlje Institut će usmeriti sve svoje kadrovske i materijalne resurse u pravcu dostizanja razvijenih zemalja i ostvarivanja ravnopravnosti u saradnji.

Misija Instituta je određena potrebom izrade projekata naučnoistraživačkog i izvedbenog karaktera i procesa ispitivanja u oblasti veterinarske medicine, ostvarenja visokog kvaliteta proizvoda/usluga u skladu sa međunarodnim standardima, utvrđivanja

strategija razvoja i stalnog usavršavanja programa i postupaka rada u funkciji zahteva korisnika usluga i svih drugih zainteresovanih strana za delatnost Instituta.

U cilju dostizanja vizije i misije, rukovodstvo Instituta se opredelilo za sistem menadžmenta kvalitetom baziranog na upravljanju procesima za koji su zahtevi dati u standardu SRPS ISO 9001:2001 i SRPS ISO/IEC 17025:2001.

## **POLITIKA KVALITETA**

Politika kvaliteta Naučnog instituta za veterinarstvo „Novi Sad” u Novom Sadu (NIV-NS) je sastavni deo ukupne poslovne politike Instituta. Zasnovana je na uspostavljanju, primeni i održavanju tržišno orjenitisanog poslovnog sistema i na principima menadžmenta kvalitetom. Cilj politike kvaliteta je potpuno zadovoljenje zahteva, potreba i očekivanja korisnika usluga i osnivača uz stalno poboljšanje sistema menadžmenta kvalitetom i povećanje efektivnosti i efikasnosti poslovnih procesa. Politika kvaliteta se redovno preispituje i inovira u skladu sa zahtevima standarda i poslovnom politikom Instituta.

Za ostvarivanje ove politike kvaliteta NIV-NS :

- stalno održava i unapređuje naučnoistraživački rad i razvoj, standardizaciju i uvođenje novih metoda ispitivanja, dobru kliničku i laboratorijsku praksu;
- stalno zadovoljava zahteve, potrebe i očekivanja korisnika usluga i osnivača uz poštovanje zakonskih propisa i minimalne troškove;
- uvek preispituje sopstvene sposobnosti za zadovoljenje zahteva korisnika, pre potpisivanja ugovora ili prihvatanja zahteva za ispitivanje;
- uspostavlja uzajamno korisne odnose i stalnu komunikaciju sa svim zainteresovanim stranama u okviru svoje delatnosti;
- stalno razvija procesni pristup u menadžmentu poslovanja i upravljanja procesima kao jedinstvenim sistemom međusobno povezanih procesa i ostvaruje ciljeve;
- stalno poboljšava nivo kompetentnosti, svest istraživača i zadovoljstvo zaposlenih;
- održava opredeljenost za kvalitet na svim nivoima;
- unapređuje zaštitu životne sredine i zadovoljavati potrebe društva;
- razvija partnerske odnose sa svojim isporučiocima;
- kontinuirano poboljšava učinak sistema menadžmenta kvalitetom zasnovanog na procesnom modelu.

## **RAZVOJ SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM**

Sistem upravljanja kvalitetom i akreditaciju Zavoda za laboratorijska ispitivanja prema zahtevima međunarodnih standarda, Institut je uspostavio i sertifikovao još 1998. godine u cilju demonstriranja sopstvene sposobnosti da zadovolji zahteve i očekivanja osnivača i korisnika svojih usluga i svih drugih zainteresovanih strana, da dokaže svoju opredeljenosti za kvalitet, kao i da omogući ocenjivanje svoje opredeljenosti i sposobnosti od internih i eksternih strana.

Ocenjivačka komisija Saveznog zavoda za standardizaciju, 20. maja 1998. godine, izvršila je ocenu usglašenosti uvedenog sistema kvaliteta prema modelu SRPS EN 45001 i zaključila da Institut ima uveden sistem kvaliteta prema zahtevima standarda čime je Zavod za laboratorijska ispitivanja Instituta stekao status

AKREDITOVANA LABORATORIJA ZA ISPITIVANJE  
EN 45001/45002 sertifikat broj NA-038 od 20. 05. 1998. godine

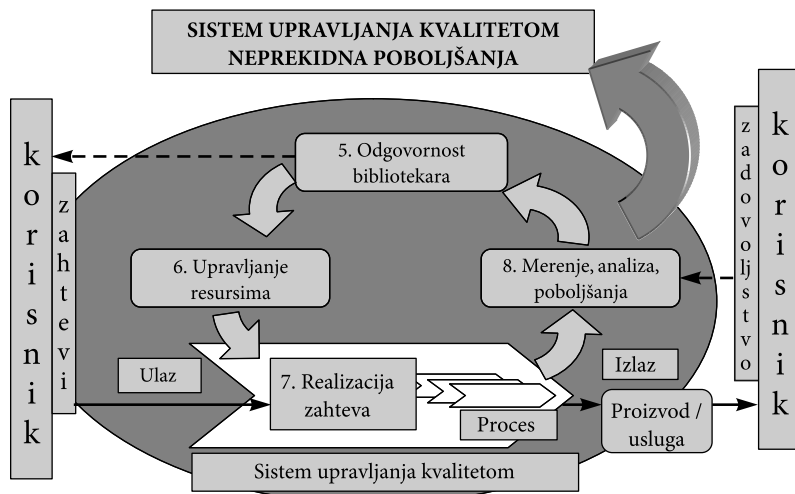
Međunarodna ocenjivačka komisija austrijske sertifikacione kuće ÖQS, 25. i 26. juna 1998. godine, je izvršila ocenu usaglašenosti uvedenog sistema kvaliteta prema modelu ISO 9001:1994 i zaključila da je Institut uspostavio i primenjuje sistem kvaliteta i verifikovala da sistem kvaliteta ispunjava zahteve ovog međunarodnog standarda - Model za obezbeđenje kvaliteta u projektovanju, razvoju, proizvodnji, ugradnji i servisiranju, čime je Institut stekao status pouzdanog isporučioaca

QUALITY SYSTEM CERTIFICATE ÖNORM EN ISO 9001:1994  
IQNET Registration No. A-1316/0 od 03. 07. 1998.  
ÖQS Registration No. 1316/0 od 03. 07. 1998.

Ovim je Institut postao prva institucija u oblasti veterinarske medicine u SRJ koja je uključena u YUAL sistem akreditovanih laboratorija, i prva naučnoistraživačka institucija u SRJ koja je uvela sistem kvaliteta prema međunarodnim standardima ISO 9001:1994.

## **ZAHTEVI STANDARDA SRPS ISO 9001:2001**

Međunarodni standard podstiče usvajanje procesnog pristupa kada se razvija, primenjuje i poboljšava efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom, radi povećanja zadovoljenja korisnika ispunjavanjem njegovih zahteva. Model sistema menadžmenta kvalitetom zasnovanog na procesima, prikazan na sl. 1, pokazuje veze procesa izloženih u tačkama 5 do 8. Ova ilustracija pokazuje da korisnici imaju značajnu ulogu u definisanju zahteva kao ulaznih elemenata. Praćenje zadovoljenje korisnika zahteva vrednovanje informacija u vezi sa zapažanjima korisnika koja se odnose na to da li organizacija ispunjava zahteve korisnika. Bibliotečko poslovanje u NIV-NS je definisano kao proces podrške ključnim procesima (klinička i epizootiološka ispitivanja, laboratorijska ispitivanja i naučnoistraživački rad. Aktivnosti u bibliotečkom poslovanju propisane su Procedurom upravljanja bibliotečkom građom, Uputstvom za nabavku bibliotečkih jedinica, Uputstvom za pretraživanje baze podataka u programu WINISIS i Pravilnikom o korišćenju fonda Biblioteke. Model prikazan na slici 1 obuhvata zahteve ovog međunarodnog standarda i jednako se primenjuje u bibliotečkom poslovanju kao i u celokupnom poslovanju organizacije.



Slika 1.

## 6. Upravljanje resursima

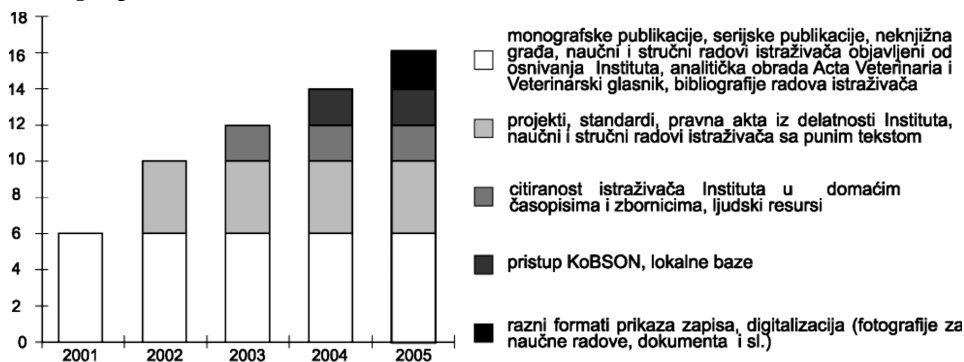
### 6.1 Obezbeđivanje resursa

U cilju ispunjenja zahteva standarda SRPS ISO 9001:2001, Biblioteka mora da definiše i obezbedi resurse potrebne za primenu i održavanje sistema menadžmenta kvalitetom i stalno poboljšavanje njegove efektivnosti i povećavanje zadovoljenja korisnika ispunjavanjem njihovih zahteva. Imajući u vidu ove zahteve biblioteka Instituta je automatizovala svoje poslovanje i korisnicima u skladu sa njihovim potrebama permanentno dopunjuje resurse.

Sadržaj i usluge Biblioteke:

- monografske publikacije
- serijske publikacije
- projekti
- standardi
- neknjižna građa
- pravna akta iz delatnosti Instituta
- naučni i stručni radovi istraživača objavljeni od osnivanja Instituta
- naučni i stručni radovi istraživača sa punim tekstom
- analitička obrada *Acta Veterinaria* i *Veterinarski glasnik*
- bibliografije radova istraživača
- razni formati prikaza zapisa
- citiranost istraživača Instituta u domaćim časopisima i zbornicima
- ljudski resursi (biografije istraživača sa ažurnim podacima o posetama skupovima, studijskim boravcima i sl.)
- pristup KoBSON
- lokalne baze - baza skupova iz biomedicine, baza pravnih akata, baza dokumenata Naučnog veća Instituta

- izveštaji - broj objavljenih radova istraživača za različite periode sa podacima o naučnoj kompetentnosti, posećenost skupovima, učešće na projektima i sl.
- intranet – ažurna stranica sa informacijama iz delatnosti Instituta – konkursi
- štampanje Biltena Biblioteke
- međubibliotečka pozajmica
- digitalizacija (fotografije za naučne radove, dokumenta i sl.)
- kliping.



Pregled porasta broja bibliotečkih usluga u periodu 2001-2005. godine

## 6.2 Ljudski resursi

Osoblje koje obavlja poslove koji utiču na kvalitet proizvoda mora da bude osposobljeno u pogledu obrazovanja, obuke, znanja i iskustva. U Biblioteci rade jedan viši bibliotekar i prevodilac.

## 6.3 Infrastruktura

Organizacija mora da definiše, obezbedi i održava infrastrukturu potrebnu za postizanje usaglašenosti sa zahtevima proizvoda. Infrastruktura obuhvata: zgrade, radni prostor i pripadajuću opremu; procesnu opremu (i hardver i softver) i usluge podrške (kao što su transportne ili komunikacione usluge). Biblioteka je opremljena sa dva kompjutera, laserskim štampačem, skenerom, video bimom, kopir aparatom.

## 6.4 Radna sredina

Organizacija mora da definiše i obavlja menadžment radnom sredinom potrebnom da bi se postigla usaglašenost sa zahtevima proizvoda. Prostorije Biblioteke u celini odgovara propisanim standardima u Zakonu o bibliotečkoj delatnosti (Sl. glasnik republike Srbije, 34/94)


## 7. Realizacija zahteva

Biblioteka mora da planira i razvija procese potrebne za realizaciju zahteva korisnika. Planiranje realizacije zahteva mora da bude usklađeno sa zahtevima ostalih procesa sistema menadžmenta kvalitetom. Pri planiranju procesa realizacije Biblioteka mora da utvrdi, sledeće:

## 7.1 Planiranje realizacije zahteva

## 7.2 Procene koji se odnose na korisnike

- obuke (slika 2)
- testovi (slika 3)

		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	• 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"	• 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	• 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	• Pregled Bibliografije	28.11.20034. 13,00-14,00	istraživači Instituta		Dr Ranko Kljajić

Slika 2

NAUČNI INSTITUT ZA VETERINARSTVO NOVI SAD	TEST ZA PROVERU POZNAVANJA BAZA PODATAKA BIBLIOTEKE	Primena od: 28.11.2004.
NIV-NS	Služba za kvalitet, informatiku i bibliotečku delatnost	Strana: 1 od 1

KANDIDAT:

Red. br.	Pitanje	Ukupno bodova	Osvojen br. bodova
1.	Koje vrste građe postoje u bazi podataka Biblioteke? 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____	7	
2.	Koje su posebne baze podataka dostupne korisnicima Biblioteke? 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____	5	
3.	Šta trenutno sadrži baza Aktuelno?	3	
4.	Navedi izraz za sledeće pretraživanje: Radove autora mr Došena objavljene u Veterinarskom glasniku	5	
5.	Koji je prefiks za naziv skupa?	3	
	Ukupno bodova	23	

Slika 3

### **7.3 Preispitivanje zahteva korisnika**

- da budu definisani
- da Biblioteka ima mogućnosti da ih ispuni.

### **7.4 Nabavka**

- Biblioteka mora da osigura da nabavka bude usaglašena sa specificiranim zahtevima korisnika.
- Moraju se ustanoviti kriterijumi za izbor, vrednovanje i ponovno vrednovanje zahteva.
- Moraju se održavati zapisi o rezultatima vrednovanja i o svim neophodnim merama koje proističu iz tog vrednovanja.
- Informacije o nabavci moraju biti dostupne.

## **8. Merenje, analiza, poboljšanja**

Biblioteka planira i sprovodi procese praćenja, merenja, analize i poboljšavanja, koji su potrebni da bi se pokazala usaglašenost zahteva, osigurala usaglašenost sistema menadžmenta kvalitetom i stalno poboljšavala efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom.

- Praćenje i merenje – razgovori sa korisnicima, ankete Biblioteka prati informacije o zapažanju korisnika o tome u kojoj meri je ispunila njegove zahteve. Moraju se utvrditi metode za dobijanje i korišćenje ovih informacija. Utvrđuje, prikuplja i analizira odgovarajuće podatke da bi pokazala pogodnost i efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom i da bi vrednovala mogućnosti za stalno poboljšavanje efektivnosti sistema menadžmenta kvalitetom.

## **ZAKLJUČAK**

Neosporna je činjenica je da je Internet ulaznica za informatičko društvo i da ga koriste univerziteti, naučne institucije, biblioteke, novinske kuće, ogroman broj firmi ali i daleko najveći broj pojedinaca različitih nacionalnih, verskih, političkih i drugih opredeljenja. Vlastito predstavljanje i šetnja kroz informatički okean kakav je internet nije više stvar prestiža ili trenutne mode već neophodan i nezaobilazan vid savremene komunikacije. Koliku će korist od toga imati svaki pojedini korisnik zavisi od njega samog. Svi izvori informacija i znanja u organizacijama treba da budu uređeni na način koji će ih učiniti ne samo dostupnim, već i upotrebljivim na efikasan i human način, u atmosferi poverenja i otvorenog dijaloga. Ovaj zahtev važi ne samo za podatke i informacije u dokumentaciji firme i u bazama podataka, već i za celokupno eksplicitno i implicitno znanje na nivou organizacije.

Bibliotečka profesija ima zadatak i priliku da pokaže kako njena znanja i veštine u organizaciji informacionih tokova i u povezivanju ljudi mogu biti ključni faktor uspeha firme u dobu znanja. Drugo polje delatnosti za bibliotekare leži u direktnom planiranju i implementaciji inicijativa iz oblasti upravljanja znanjem, u radu



specijalizovanih timova za projekte koji doprinose boljoj komunikaciji i deljenju znanja u organizaciji.

Poslovi u bibliotekama moraju se prilagoditi novom vremenu, jer postoje brojni razlozi koji govore u prilog opstanka biblioteka i pored eksponencijalnog rasta dokumenata na internetu. Najkorisnije informacije u vezi sa bilo kojim problemom mogu se dobiti razmenom mišljenja sa ljudima sličnih interesovanja (tzv. diskusione grupe), praktičarima koji su voljni da sopstveno znanje, iskustvo i rešenje podele sa drugim.

Biblioteka Naučnog instituta za veterinarstvo je deo ukupne misije svoje organizacije. Ključna kompetencija postaje razumevanje, analiza i identifikacija informacionih potreba korisnika, za šta je neophodno i poznavanje komunikacionih procesa i principa timskog rada.

Zdravlje naše civilizacije, dubina naše svesti o temeljima naše kulture i naša briga za budućnost zavisi od brige i pomoći koju budemo pružali razvoju i očuvanju bibliotečkog fonda bilo da se on nalazi u papirnom, elektronskom ili nekom drugom obliku.

## LITERATURA

1. Veljović A.: Integracija zahteva sistema kvaliteta u poslovanju preduzeća (SRPS ISO 9000). Beograd: Savez inženjera i tehničara Jugoslavije, 1996.
2. Jugoslovenski standard: zahtevi: SRPS ISO 9001:2001, identičan sa ISO 9001:2000. Beograd: SZS, 2001.
3. Jugoslovenski standard: uputstva za poboljšavanja performansi : JUS ISO 9004:2001, identičan sa ISO 9004:2000. Beograd: SZS, 2001.
4. Jugoslovenski standard: osnove i rečnik : JUS ISO 9000:2001, identičan sa ISO 9000:2000. Beograd: SZS, 2001.
5. Vujanović N.: Uputstva za izradu dokumentacije sistema kvaliteta prema JUS ISO 9000. Beograd: Q-expert International, FIRASCO, JUSK, 1996.
6. Kljajić R., Prokić Vera, Tešić M.: Uloga savremene biblioteke i interneta u permanentnom obrazovanju veterinarskih kadrova = Role of contemporary library and Internet in education of veterinarians. U: Zbornik radova i kratkih sadržaja, '14. Savetovanje veterinara Srbije, Zlatibor 10-14.09.2002, Beograd: Srpsko veterinarsko društvo, 2002, str.147-158.

Primljeno: 26.06.2009.

Odobreno: 28.06.2009.