

# СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

Библиотека "Браћа Настасијевић" увела је прва у библиотечкој делатности у нашој земљи Систем менаџмента квалитетом (WMC), сагласно стандарду ЈУС ИСО 9001: 2001. Сертификација Система обављена је крајем 2004 од стране српско-аустријског сертификационог тела "ЕВРОЦЕРТ" из Београда, као и први годишни надзор почетком 2006 године, све са позитивним и охрабрујућим оценама...

Са дистанце од годину и по дана функционисање WMC-а, може се закључити да је посао вредео труда. Библиотека по уобичајном стереотипу није "складиште" књига. Није ни установа која на крилима бухета има за многе неактивности оправдава у недистатку и ограничењу средстава.

Ми стандард ИСО нисмо схватили као нешто што намеће Европска заједница, већ као шансу за иновирање постојећег Пословног система и унапређења перформанси организације. То смо базирали на сопственим ресурсима и могућостима окружења. Добра библиотечка пракса узета је као подлог за имплементацију WMC-а уз настојања да се истовремено испуне захтеви стандарда ИСО 9000.

Детаљан опис Система, или свега онога што се постигло, превазишао би сврху овог текста. Зато ћемо изнети само неке импресије: Политика квалитета дефинисана је Визију, Мисију и Стратешке циљеве изведене из SWOT анализе. Модеран Пословни план садржи мерљиве циљеве, показатеље пословања, план кција, план интерних провера и план унапређења. Библиотечка статистика добила је пуну примену приликом номиновања циљева, анализа пословања и активности.

Унапређен је Пословни систем (нормативна акта, правила, кодекс, однос са оснивачем). Сачињена је нова организација функционалног типа, која је у први план ставила децентрализацију одговорности, тимски рад (Стручн колегијум, Савет корисника). Процеси су класификовани (мапа процеса), дефинисани (карте процеса). Описи процеса садрже идефиковање одговорности, ко, шта и како ради, уз примену дијаграма тока код појединих процедура. Поред уобичајних библиотечких процеса (набавка, обрада, складиштење, рад са корисницима), заступљени су "нови" процеси (управљање квалитетом, маркетинг, развој). Дефинисани су и процеси подршке (финансије, правни кадровски и општи послови, информациони систем, одржавање објеката и инсталација). Маркетинг је обједињен са културно-просветном и информатичком делатношћу. Све маркетиншке активности садрже план, програм, спровођење, анализу. Спровођењем анкета мери се задовољство корисника (89%). Маркетинг има и активности: односе са јавношћу, сегментацију корисника, промоције, идеје за нове програме / издавачке пројекте...

Библиотека има своју продају публикација на мало и издавачку делатност усмерену на завичајне ствараоце. Приходи од тих делатности укључујући и чланарину, дају сопствене приходе, који у укупном приходу учествују 22%. То омогућава да Библиотека има доста већу набавку библиотечке грађе од предвиђених норматива, али и да не зависи стриктно од бухета код својих активности.

Без активног учешћа запослених, обука, овај систем не би се могао реализовати. Пројекат је водио искусни консултант.

Специфични захтеви стандарда односе се на документоване процедуре, које се односе на : управљање документима, записима, неусаглашеностима; интерне провере; корективне и превентивне мере; стална побољшавања WMC-а. Спровођење ових процедура гарантује функционисање система. На Одбору за квалитет врши се преиспитивање спровођења ових процедура, остварења циљева и постизање ефикасности и ефикасности WMC-а. Као резултат преиспитивања осмишљавају се превентивне мере и побољшања. Сагласно стандарду ЈУС ИСО 9004-4 (Упутства за побољшавање квалитета) примењују се поједине методе побољшавања. Поред тога узели смо у обзир сву расположиву литературу коју су аутори -библиотекари објавили на теме из области ових система.

Можда неки термини и детаљи из овога текста неће бити разумљиви за свакога. Ми у Библиотеци нашли смо смисао свега тога и доказали да и једна мала библиотека може да примени међународни стандард, који је примешен широм света. За нас ова прича није завршена. Ко се једном ухвати у ово коло, он наставља са игром која итекако има смисла.

Наша локална средина, која има традицију примене ових стандарда, знала је да цени наш успех са више конкретних доприноса. Најдража нам је овогодишње највише општинско признање Златна плакета "Таковски устанак" нашој библиотеци "најстаријој установи у граду, са изузетним резултатима рада и визијом да буде најбоља у бранши.