

**УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФИЛОЛОШКИ ФАКУЛТЕТ**

мр Јелена Р. Добриловић Драговић

**Модел за изградњу система квалитета
у специјалним библиотекама**

Докторска дисертација

Београд, 2016.

**UNIVERSITY OF BELGRADE
FACULTY OF PHILOLOGY**

MSc Jelena R. Dobrilović Dragović

**Model for building quality systems
in special libraries**

Doctoral Dissertation

Belgrade, 2016.

**Университет в Белграде
Филологический факультет**

мр Елена Р. Добрилович Драгович

**Модель построения системы качества в
специальных библиотеках**

Кандидатская диссертация

Белград, 2016 г.

Ментор:

Проф. др Гордана Стокић Симончић, редовни професор
Филолошког факултета Универзитета у Београду

Чланови комисије:

Проф. др Жељко Вучковић, редовни професор
Педагошког факултета Универзитета у Новом Саду

Проф. др Горан Младеновић, ванредни професор
Грађевинског факултета Универзитета у Београду

Датум одбране:

Докторска дисертација из области: БИБЛИОТЕКАРСТВО И ИНФОРМАТИКА
Подручје: БИБЛИОТЕКАРСТВО

ЗАХВАЛНОСТ

Задовољство ми је да, овом приликом, захвалим свима који су ми, директно или индиректно, својим саветима, подршком и сугестијама, помогли у току досадашњег рада.

Са посебним задовољством истичем своју захвалност проф. др Гордани Стокић Симончић ментору ове докторске дисертације. Својим сугестијама и саветима проф. др Гордана Стокић Симончић ми је пружила врло значајну помоћ, а својим знањем представљала ми је поштовани узор.

Значајну подршку у раду ми је пружио колектив Института за путеве АД Београд, на којој сам неизмерно захвална. Сарадницима и колегама појединачно дугујем велику захвалност, посебно колегама из Службе система квалитета Института за путеве АД Београд, који су заслужни за развој система квалитета Института, а који су ми пружали неопходне елементе знања.

На крају желим да истакнем и изразим захваланост мојој породици због постојаности, разумевања, стрпљења и подршке.

САЖЕТАК

Систем квалитета дефинисан серијом стандарда ISO 9000 и уведен у пословање производне и услужне организације или научноистраживачког института омогућује свеобухватну контролу квалитета и представља нов приступ за ефикасно управљање квалитетом и његово унапређење. У Републици Србији успешном успостављању система квалитета у специјалним библиотекама претходи решавање низа теоријских и практичних проблема (умрежавање и успостављање јединствених стандарда за њихов рад, оснивање самосталног удружења специјалних библиотека, улагање више средстава у набавку грађе и опреме, умрежавање, обезбеђење простора за смештај библиотечке грађе, али и за самосталан рад истраживача, итд.) који су и даље отворени у области библиотекарства. Уколико би се успоставила типологија специјалних библиотека, према домаћим условима са ослоном на међународну типологију, могла би се успоставити основа према којој би био праћен и усмераван рад специјалних библиотека. Покушај успостављања јединствених и општеприхваћених стандарда у области специјалних библиотека, био би изузетан допринос њиховом развоју у домаћим условима. Међутим, погрешно би било закључити да је питање развоја специјалних библиотека искључиво ствар библиотекарства: библиотеке су увек биле израз односа друштва према образовању, информисању и науци, па је тако и када су специјалне библиотеке у Србији у питању.

Докторска дисертација под називом „Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама“ приказује настанак система квалитета у специјалним библиотекама, облике рада, постојеће и могуће моделе развоја, облике и начин функционисања и његов значај за професионализацију и евалуацију специјалних библиотека. Уколико се специјалне библиотеке у Србији определе за систем управљања квалитетом, у циљу укључивања у глобалне светске токове, оне би постале кључни организациони делови установа у којима постоје.

Успостављањем система квалитета могу се видети пуни ефекти и предности у пословању специјалних библиотека научноистраживачких института. Неоспорно је да се од уведеног система квалитета остварују следеће предности у специјалним библиотекама: 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.

Један од основних задатака који треба да буде реализован у свакој специјалној библиотеци јесте мерење перформанси и дефинисање индикатора квалитета. Пројектовани, праћени и мерени на адекватан начин, индикатори квалитета пружају снажан потенцијал у процесу оцењивања квалитета. Осим стандарда квалитета ISO 9000 постоје и библиотечки стандарди, и на њиховом пресеку рађа се нови квалитет. Свака специјална библиотека избор индикатора треба да прилагоди својим стратешким циљевима, као и могућностима да заиста примени резултате добијене на основу индикатора. Постепено увођење индикатора и стално преиспитивање и развој њихове примене треба да буде један од основних задатака специјалних библиотека. Само на основу релевантних показатеља специјалне библиотеке могу донети реалан краткорочни и дугорочни план рада и развоја. Путем скупа индикатора који се прате и мере омогућава се поређење сродних специјалних библиотека. Такође, свака установа односно институт који примењује изложени концепт ствара основе за сагледавање квалитета својих перформанси и сопствено оптимално унапређивање.

Тема докторске дисертације „Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама“ размотрена је кроз теоријску и историјску анализу специјалних библиотека и њихових основних принципа рада, као и кроз теоријски развој система квалитета и његовог примењивања у специјалне библиотеке. Компаративним методом дошло се до примера *добре праксе*. Докторска дисертација садржи апликативни модел система квалитета који би у раду специјалних библиотека требао да осавремени унутрашњу организацију и принципе рада професионализацијом библиотечно-информационе делатности. Истраживање у докторској дисертацији захтевало је комбиновање историјског и компаративног метода у деловима развоја феномена специјалних библиотека, као и развоја идеја о примени система квалитета и евалуације рада у библиотекама. Када је у питању актуелно стање домаћих специјалних библиотека, подаци су прикупљени квалитативним (посматрање, интервју, студија случаја) и квантитативним (анкетни упитник) путем. Коришћена је и расположива библиотечка статистика. Општом аналитичко-синтетичком методом, дошло се до модела за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама.

Моделирање система квалитета подразумева комбиновање дијаграма тока, односно графичких приказа и текста, који су представљени на организован и систематичан начин. Циљ моделирања система квалитета је боље разумевање система који се развија

и омогућава да се одреди структура система. Модел за изградњу система квалитета подразумева и представља документе система квалитета по стандарду ISO 9001 која су урађена у четири нивоа, и то: Пословник, Поступци, Упутства, Записи. Модел је грађен на искуствима и резултатима рада на спровођењу и примени система квалитета у Институту за путеве АД Београд.

Резултати примене система квалитета у установи или научноистраживачким институтима, могу у специјалним библиотекама довести до побољшања библиотечких процеса рада, документације, комуникације са корисницима, као и мотивисања библиотекара за обуке за стална побољшања квалитета у раду.

Кључне речи: специјалне библиотеке, научноистраживачки институти, систем квалитета, модел, мерење перформанси, евалуација, Институт за путеве АД, Београд.

Научна област: Библиотекарство и информатика

Ужа научна област: Библиотекарство

УДК број:

ABSTRACT

The quality system defined by the ISO 9000 standards and introduced into the operations of each production and service organization or a scientific research institute allows a comprehensive quality control and a new approach for efficient quality management and its improvement. In Serbia, the successful establishment of quality systems in special libraries is preceded by solving a series of theoretical and practical problems (networking and the establishment of uniform standards for their work, the establishment of independent associations of special libraries, investing more resources into the provision of equipment, networking, providing storage space for library materials but also for independent researchers, etc.) that are still open in the librarianship. If we established a typology of special libraries, according to local conditions and relying on the international typology, we could establish a foundation for monitoring and guiding the work of the special libraries. The attempt to establish uniform and generally accepted standards in the field of special libraries would be a remarkable contribution to the development of special librarianship. However, it would be wrong to conclude that the issue of development of special libraries only thing of librarianship: libraries have always been an expression of the society towards education, information and science, so that when the special libraries in Serbia are concerned.

The doctoral dissertation entitled „Model for building quality systems in special libraries“ aims to show the emergence of quality systems in special libraries, explore ways of work, existing and possible development models, forms and way of functioning and its importance for the professionalization of evaluation and special libraries. If special libraries in Serbia decide to introduce a quality management system, in order to join global world trends, they would become key organizational units of institutions where they exist.

By establishing a quality system it is possible to see the full effects of the benefits of special library research institutes. It is undisputed that the introduction of the quality system provides the following benefits in special libraries: improving work processes, improving documentation, improving communication with customers, improving the quality of projects, improvement of employees' motivation for the quality system, improvement of training for the labor process, improving training quality system.

One of the main tasks that need to be implemented in each special library is performance measurement and definition of quality indicators. Designed, monitored and measured appropriately, quality indicators provide strong potential in the process of evaluating quality.

In addition to the quality standard ISO 9000, there are library standards, and their intersection gives rise to a new quality. Each special library selection of indicators should adapt their strategic objectives, as well as the ability to actually implement the results obtained on the basis of indicators. Gradual introduction of indicators and constant review and development of their application should be one of the main tasks of special libraries. Only on the basis of relevant indicators can special libraries make a realistic short-term and long-term work and development plan. A set of indicators that are monitored and measured enables comparison of related special libraries. In addition, each institution or Institute which applies the exposed concept creates a solid foundation for understanding the quality of their own performance and optimal improvement.

The topic of doctoral dissertation „A model for building a quality system in special libraries” is discussed through theoretical and historical analysis of special libraries and their basic principles of operation, as well as through the theoretical development of the quality system and its application to the special library. Comparative methods have given the examples of good practice. The doctoral dissertation contains a model for the application of the quality system that should modernize the internal organization and operating principles of special libraries through professionalisation of library and information related activities. Research reported in the doctoral dissertation has required a combination of historical and comparative methods in the areas of development of the phenomenon of special libraries, as well as the development of ideas about the implementation of quality systems and evaluation of work in libraries. When it comes to the current state of national special libraries, data were collected qualitatively (observation, interviews, case studies) and quantitatively (questionnaire). We used the available library statistics. By using a general analytic-synthetic method we obtained a model for the quality system of in special libraries.

Modeling quality system involves combining flow diagrams or graphics and text, presented in an organized and systematic manner. The aim of modeling the quality system is a better understanding of the system that is being developed and allows to determine the structure of the system. Model building quality system involves all the documents of the quality system that conforms to ISO 9001, which were made in four levels, namely: Rules, Procedures, Guidelines, Records. The model is built on the experiences and results of the implementation and application of quality system at The Highway Institute, Belgrade.

Results of quality system application in an institution or scientific research institutes may lead to improved work processes, documentation, and communication with customers in special libraries, as well as motivate librarian to be trained for the continual improvement of work quality.

Keywords: special libraries, scientific research institutes, quality system, model of quality systems, performance measurement, evaluation of special libraries, The Highway Institute Belgrade.

Academic Expertise: Librarianships and Informatics

Field of Academic Expertise: Librarianships

UDC No:

Резюме

Система качества определена рядом стандартов ISO 9000 и введена в деятельность каждой организации по производству и обслуживанию или научно-исследовательского института позволяет исчерпывающий контроль качества и представляет новый подход для управления качеством и его усовершенствование. В Республике Сербии успешному восполнению системы качества в специальных библиотеках, предшествует решение ряда теоретических и практических проблем (сетей и создание единых стандартов для их работы, создание независимых ассоциаций специальных библиотек, вкладывать больше ресурсов в предоставлении оборудования, сетей, обеспечивая пространство для хранения библиотечных материалов но и для независимых исследователей...) которые еще актуальны в области библиотековедения. Созданием типологии специальных библиотек, согласно внутренним условиям, с опорой на международную типологию, возможно установить основу, по которой можно управлять и следовать за работой специальных библиотек. Попытка восполнения единых и общепринятых стандартов в области специальных библиотек была бы исключительным вкладом в развитие специального библиотековедения. Тем не менее, было бы неправильно сделать вывод, что вопрос о разработке специальных библиотек единственное библиотековедения: библиотеки всегда были выражением общества к образованию, информации и науки, так что, когда специальные библиотеки в Сербии беспокоит.

Кандидатская диссертация под названием «Модель построения системы качества в специальных библиотеках» стремится показать появление систем качества в специальных библиотеках, изучать способы работы, существующие и возможные модели развития, формы и способы функционирования и его значение для профессионализации и оценки специальных библиотек. Если специальные библиотеки в Сербии сделают выбор в пользу системы менеджмента качества, для того, чтобы включиться в глобальные мировые тенденции, они станут одним из ключевых организационных единиц учреждений, в которых они существуют.

Устанавливая систему качества можно увидеть все последствия и преимущества в деятельности специальных библиотек научно-исследовательских институтов. Бесспорно, что внедрение системы качества обеспечивает следующие преимущества в специальных библиотеках: улучшение рабочих процессов, улучшение документации,

улучшение общения с клиентами, повышение качества проектов, улучшение мотивации сотрудников в связи с системой качества, улучшение подготовки кадров для трудового процесса, улучшение обучения по системе качества.

Одной из основных задач, которые должны быть реализованы в каждой специальной библиотеке, является измерение производительности и определение показателей качества. Разработанный, мониторинг и измерение соответственно, показатели качества обеспечивают высокий потенциал в процессе оценки качества. В дополнение к стандарту качества ISO 9000, есть библиотека стандартов, и их сечение рождает новое качество. Каждый специальный отбор библиотека показателей следует адаптировать свои стратегические цели, а также способность фактически реализовать полученные результаты от показателей. Постепенное внедрение показателей и постоянный пересмотр и развитие их применения должно быть одним из основных задач специальных библиотек. Только на основе соответствующих показателей специальные библиотеки могут сделать реалистичным краткосрочный и долгосрочный план работы и развития. Путем набора показателей, которые могут контролироваться и оцениваться, возможно сравнивать сходные специальные библиотеки. Кроме того, каждое учреждение, т.е. институт, который применяет приведенный концепт, создает прочный фундамент для понимания качества собственной работы и своего оптимального улучшения.

Предмет кандидатской диссертации «Модель построения системы качества в специальных библиотеках» был обсужден через теоретический и исторический анализ специальных библиотек и их основные принципы работы, а также через теоретическое развитие системы качества и ее применение в специальных библиотеках. Сравнительным методом мы пришли к примеру *хорошей практики*. Кандидатская диссертация содержит применяемые модели системы качества, которые должны в работе специальных библиотек модернизировать внутреннюю организацию и принципы работы профессионализацией библиотечных и информационных работ. Исследование, проведенное в кандидатской диссертации, требовало сочетание исторического и сравнительного методов в областях развития феномена специальных библиотек, а также развитие идей о применении систем качества и оценки работы в библиотеках. Когда дело доходит до текущего состояния национальных специальных библиотек, данные были собраны качественным (наблюдение, интервью, изучение конкретного случая) и количественным (вопросник) способом. Мы использовали

имеющуюся статистику библиотек. Генеральный аналитико-синтетический метод был моделью для системы качества в специальных библиотеках.

Моделирование системы качества включает объединение блок-схема, представленный в организованном и систематическом порядке. Целью качества системы моделирования лучше понимание системы, который разрабатывается и позволяет определить структуру системы. Модель построить систему качества включает в себя все документы системы качества в соответствии с ISO 9001, которые сделаны в четырех уровнях, а именно: правила, процедуры, инструкции, документация. Модель построена на опыте и результатах реализации и применения систем качества в Институте дорогах, Белград.

Результаты применения системы качества в учреждениях или научно-исследовательских институтах могут в специальных библиотеках привести к улучшению библиотечных процессов работы, документации и общения с клиентами, а также мотивации библиотекаря для обучения из-за постоянного улучшения качества в работе.

Ключевые слова: специальные библиотеки, научно-исследовательские институты, система качества, модель системы качества, измерение производительности, оценка специальных библиотек, Институте дорогах Белград.

Область науки: Библиотекведение и информатика

Узкая дисциплина: Библиотекведение

УДК номер:

САДРЖАЈ

УВОД	1
1. СПЕЦИЈАЛНЕ БИБЛИОТЕКЕ - КАРАКТЕРИСТИКЕ, КЛАСИФИКАЦИЈА, ЕВАЛУАЦИЈА	6
1.1. Развој специјалних библиотека и проблеми њиховог класификовања	9
1.2. Информација као главни ресурс специјалне библиотеке	17
1.3. Фондови специјалних библиотека и принципи набавне политике	22
1.4. Библиотечко-информациони систем специјалних библиотека	32
1.5. Професионалне компетенције запослених у специјалним библиотекама	34
1.6. Систем квалитета и методе евалуације у специјалним библиотекама	40
1.7. Библиотеке научноистраживачких института – задаци, циљеви и карактеристике	52
2. БИБЛИОТЕКЕ НАУЧНОИСТРАЖИВАЧКИХ ИНСТИТУТА У СРБИЈИ	59
2.1. Специјалне библиотеке у Републици Србији	59
2.2. Библиотеке научноистраживачких института у Србији	71
2.3. Институт за путеве АД у Београду и његова библиотека	80
2.4. Могућност евалуације и примене система квалитета у научноистраживачким библиотекама Србије	95
3. МОДЕЛ ЗА ИЗГРАДЊУ СИСТЕМА КВАЛИТЕТА У СПЕЦИЈАЛНИМ БИБЛИОТЕКАМА	102
3.1. Пословник интегрисаног система квалитета	104
3.2. Поступак управљања документима интегрисаног система менаџмента	120
3.3. Поступак управљања записима интегрисаног система менаџмента	128
3.4. Поступак интерне и екстерне комуникације	131
3.5. Поступак преиспитивања интегрисаног система менаџмента	133
3.6. Поступак планирања и спровођења стручног образовања, усавршавања и обуке запослених	139
3.7. Поступак управљања набавком	147
3.8. Поступак спровођења интерних провера интегрисаног система менаџмента	151
3.9. Поступак са неусаглашеностима и решавање неусаглашености	161
3.10. Поступак предузимања корективних и превентивних мера	166
3.11. Поступак реализације научноистраживачких пројеката и развојних активности	171
3.12. Упутство за примену законске регулативе	178
3.13. Упутство за рад библиотеке	180
3.14. Упутство за обликовање докумената или система менаџмента и смернице за њихову израду	185
3.15. Мерење перформанси, анализе и побољшање	189

4. СТРАТЕГИЈСКИ ПРАВЦИ РАЗВОЈА СПЕЦИЈАЛНИХ БИБЛИОТЕКА У СРБИЈИ	193
ЗАКЉУЧАК	200
ПРИЛОЗИ	206
ЛИТЕРАТУРА	247
ИНДЕКС ИМЕНА	255
БИОГРАФИЈА	265

УВОД

Докторска дисертација под називом „Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама“ има за циљ да прикаже настанак система квалитета у специјалним библиотекама у свету и код нас, истражи облике рада, постојеће и могуће моделе развоја, облике и начин функционисања и његов значај за професионализацију и евалуацију рада специјалних библиотека. Уколико се специјалне библиотеке у Србији одреде за систем управљања квалитетом, у циљу укључивања у глобалне светске токове, оне би постале кључни организациони делови установа у којима послују.

Полазну основу за истраживање и сагледавање општег стања специјалних библиотека у Републици Србији представљала је њихова прецизна категоризација, како би се њихове потребе анализирале и рад унапређивао у условима који су упоредиви са сродним библиотекама. Поред представљања развоја специјалних библиотека на међународном плану, докторска дисертација садржи и анализу историјског развоја, стања и перспективе деловања специјалних библиотека у Србији. Тема докторске дисертације: „Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама“ истиче да је циљ добити процедуру и приказати апликативни модел система квалитета. Циљ је да се покажу резултати примене система квалитета у пословању специјалних библиотека, као и утицај система квалитета на развој и статус специјалних библиотека у Србији.

Студија указује на нужност евалуације рада тј. мерења успешности и учинка у специјалним библиотекама у Србији, с посебним акцентом на специјалне библиотеке у научноистраживачким институтима. Унапређење система квалитета у научно-истраживачким институтима представља предуслов за њихово укључивање у међународне токове пословања. Изградња тог система захтева да се реформише цео низ процеса рада у научно-истраживачким установама.

У докторској дисертацији се потенцира значај система квалитета за унапређење професије библиотекара у специјалној библиотеци. Појмови квалитета се идентификују и анализирају са становишта њихове утемељености у библиотечко-информационом раду, као и њихове утемељености у контексту брзих промена којима је сама библиотечка делатност изложена.

Полазне хипотезе

Прегледом објављене и необјављене литературе о систему квалитета у специјалним библиотекама утврђено је да код нас не постоји свеобухватна студија о значају и примени система квалитета у специјалном библиотекарству. У докторској дисертацији се полази од претпоставке да је систем квалитета неопходан за професионализацију занимања. Његова примена олакшава остваривање професионалних процеса рада и помаже успостављање надзора и мерење учинка рада. Систем управљања квалитетом побољшава ниво рада и омогућава систематичан приступ пословању, из чега следи боље пословање. Полази се и од претпоставке да се управљање квалитетом састоји од процеса који треба да осигурају и обезбеде да специјална библиотека у потпуности задовољи потребе корисника. То укључује све активности свих функција управљања које одређују политику постизања квалитета, циљеве и одговорности. Обављати библиотечку делатност у специјалним библиотекама подразумева усклађивање својих пословних активности са мисијом и визијом установе у којој се обавља делатност. Специјалне библиотеке постају неопходне у научноистраживачком процесу чије информационе и комуникационе претпоставке морају одговарати успостављеном систему квалитета.

Важно је истаћи чињеницу да актуелни процес транзиције у Србији угрожава положај специјалних библиотека, а да је промена система власничких односа довела до бројних случајева њиховог гашења. С друге стране, процес приватизације обухватио је друштвена предузећа, али не и друштвене установе, па је положај специјалних библиотека у установама које остварују интерес од значаја за државу релативно стабилан, али су услови за рад у овим библиотекама минимални. У докторској дисертацији се полази од хипотезе да, у постојећим околностима специјалне библиотеке не могу да развију своју делатност, а да корисници, на основу скромних фондова и неразвијених услуга, не могу да имају јасну представу о њиховом могућем доприносу процесима учења, образовања, информисања или истраживања. Промена постојећег стања је неопходна и могућа, али је за остварење те промене неопходно здружено деловање запослених у библиотечко-информационој делатности.

Метод истраживања

Грађа за израду докторске дисертације на тему „Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама“ прикупљена је из чланака о систему квалитета у специјалним библиотекама објављених у иностраној и домаћој библиотечкој литератури, из годишњих извештаја о раду специјалних библиотека, извештаја са стручних скупова у организацији библиотекарских удружења, збирки закона и прописа о деловању библиотечких удружења у свету и код нас. Подаци о систему квалитета у специјалним библиотекама добијени су и претраживањем појединих база података. Приликом обраде теме, посебна пажња је била усмерена на циркулацију библиотечног материјала и информационо – комуникациону делатност, будући да су то приоритетни послови у специјалној библиотеци. Функционалност рада у специјалној библиотеци, приликом увођења и изградње система квалитета, испитивана је и истраживана на основу примене електронске обраде података у пословима библиотеке и утврђивању комуникационих односа са центрима ван библиотеке.

Тема докторске дисертације „Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама“ размотрена је кроз теоријску и историјску анализу специјалних библиотека и њихових основних принципа рада, као и кроз теоријски развој система квалитета и његове примене у специјалне библиотеке. Компаративним методом дошло се до примера *добре праксе*.

Докторска дисертација садржи апликативни модел система квалитета који би у раду специјалних библиотека требао да осавремени унутрашњу организацију и принципе рада професионализацијом библиотечно - информационе делатности. Затим се указује на кључна стратешка опредељења Сједињених Америчких Држава и Велике Британије у развоју система квалитета у специјалним библиотекама (опредељења за мерење квалитета услуга библиотека и модела квалитета који се базира на самооцењивању). Пројекти LibQual+ и E-Metrics у Сједињеним Америчким Државама, аналогни су европским пројектима EQLIPSE и EQUINOX, и покренути су са циљем да мерења, подаци и програми боље описују библиотеке и њихове услуге и помажу им да мере своје учинке током времена. Из објављених докумената може се закључити да библиотечно-информационе службе у развијеним земљама прихватају обезбеђивање и примену система квалитета и за њега везану одговорност као нужност.

Библиотечко-информациону делатност с краја 20. века обележила су многобројна испитивања са усмереношћу на корисника, и какви су аспекти квалитета заједно са стандардима који га подржавају у специјалним библиотекама.

Истраживање у докторској дисертацији захтевало је комбиновање историјског и компаративног метода у деловима развоја феномена специјалних библиотека, као и развоја идеја о примени система квалитета и евалуације рада у библиотекама. Када је у питању актуелно стање домаћих специјалних библиотека, подаци су прикупљени квалитативним (посматрање, интервју, студија случаја) и квантитативним (анкетни упитник) путем. Коришћена је и расположива библиотечка статистика. Општом аналитичко-синтетичком методом, дошло се до модела за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама.

Очекивани резултати

У раду се разматрају појмови квалитета и система управљања квалитетом, у светлу међународних стандарда ISO 9000 и могућности њихове примене у библиотечко-информационој делатности. Докторска дисертација представља специјалне библиотеке кроз постојеће моделе деловања, одређује њихове задатке и значај за професионализацију библиотечке делатности. Истовремено, студија обезбеђује потпунији увид у развој система квалитета, дефинише његов значај између очекиваних и постигнутих резултата и приказује апликативни модел изградње система квалитета у специјалним библиотекама. Разноврсност деловања и могућности које пружа систем квалитета, дефинисаће развој специјалних библиотека код нас и њихово делотворније учешће у библиотечко-информационом систему. Потреба за успостављање система квалитета у специјалним библиотекама ојачаће њихову позицију у одговарајућим установама и организацијама у којима постоје. Могући модел развоја система квалитета у специјалним библиотекама омогућиће да се сагледају могућности и перспективе развоја специјалних библиотека, а доступност података дати основу за будуће студије из области специјалног библиотекарства. Крајњи резултат рада ће утицати на способност специјалних библиотека да у складу са карактером савременог окружења креирају политику развоја и управљају променама, мере њихов утицај и подстичу способност професиналаца да боље разумеју промене и њихов утицај на развој специјалних библиотека, а самим тим и на установе којима припадају.

Преглед развоја специјалних библиотека значио је пажљиво проучити документацију о оснивању свих њихових матичних установа којима служе и од којих директно зависе. Често је случај да је само датум оснивања матичне установе познат, а понекад чак ни он није евидентиран, док о библиотечким збиркама постоје само оквирни подаци.

Поред представљања развоја специјалних библиотека на међународном плану, докторска дисертација садржи преглед развоја, стања и перспективе деловања специјалних библиотека у Србији, уз навођење примера научноистраживачких института, посебно Института за путеве АД Београд, као установе која је прва институција у земљи из области путног инжењерства која је увела систем квалитета у своје пословање. У свом раду се ослања на искуство још неколико научноистраживачких института: Институт *Михајло Пупин*, Институт за испитивање материјала - ИМС, Институт за архитектуру и урбанизам Србије (ИАУС), Институт *Кирило Савић*, Саобраћајни институт – ЦИП, Институт за водопривреду *Јарослав Черни*, Институт за материјале и конструкције (ИМК) Грађевинског факултета у Београду, Институт за индустријску градњу Факултета техничких наука у Новом Саду, Електротехнички институт *Никола Тесла*, Институт за нуклеарне науке *Винча* и Институт за хемију, технологију и металургију.

Како све ове специјалне библиотеке нису удружене у било какву асоцијацију или удружење каква постоје у свету, и потпуно су зависне о вољи управних органа установе чија су научна и образовна подршка у раду, анализа стања у специјалним библиотекама била је знатно отежана јер до многих података није могло да се дође.

Приликом израде докторске дисертације коришћени су фондови: Народне библиотеке Србије, Универзитетске библиотеке *Светозар Марковић*, Катедре за библиотекарство и информатику Филолошког факултета Универзитета у Београду, као и фондови Британске библиотеке у Лондону (British Library), Јавне библиотеке у Њујорку (The New York Public Library), Конгресне библиотеке у Вашингтону (Library of Congress), које сам и лично посетила.

1. СПЕЦИЈАЛНЕ БИБЛИОТЕКЕ - КАРАКТЕРИСТИКЕ, КЛАСИФИКАЦИЈА, ЕВАЛУАЦИЈА

Дефинисање *специјалне библиотеке* отежава разноликост одређења која дају националне и међународне библиотечке организације. Постоји још један проблем који доводи до отежаног дефинисања специјалне библиотеке, а он је у тесној вези са дефиницијом документације и науке о информацијама.

„Стручне библиотеке“, „библиотеке у саставу“, „специјалне библиотеке“, „техничко-информативни центри“, „научно-информативни центри“, „информационо-документациони центри“, то су само неки од великог броја синонима којима се означавају ове библиотеке. Овај велики број синонима за означавање специјалне библиотеке проистекао је из бројних, међусобно различитих приступа њиховом проучавању и разумевању њихове улоге. Многи стручњаци су покушали да дају своје формулације и сугестије, тако да данас постоје бројне дефиниције појма *специјалне библиотеке*.

Да је термин *специјална библиотека* веома специфичан, истакао је још почетком 20. века Џон Котон Дејна (John Cotton Dana, 1856–1929), оснивач Асоцијације специјалних библиотека (Special Libraries Association – SLA). Он је 1909. године нагласио: „Специјална колекција књига, извештаја и другог штампаног материјала је тако разноврсна по своме карактеру и по њеном коришћењу да нема такве дефиниције која ће на задовољавајући начин све те врсте обухватити“.¹

Удружење специјалних библиотека пружа дефиницију појма: „Специјална библиотека се може дефинисати као одељење – објекат који је одговоран за набавку, индексирање и дистрибуцију (дисеминацију) бележеног знања које је директно у вези са радом специјализоване организације, или специјалне групе клијената“.²

Позната је још једна дефиниција коју прихвата и Асоцијација специјалних библиотека. Ту дефиницију је дао Пол Васерман (Paul Wasserman): „Специјална библиотека је информациони објекат који треба да обезбеди приступ специјализованим информацијама које се налазе у њој, а намењене су потребама посебне врсте

¹ Dana, J.C. „The President's Opening Remarks“. *Special Libraries* .Vol. 1 (1910) : 5

² Halm, J. „The development of Special Libraries as an International Phenomenon“. *SLA State of the Art Review*. 4 (1978) : 6

клијената.“³ Васерман истиче да фонд специјалне библиотеке мора бити тако организован да задовољи потребе својих специјализованих корисника.

Међународни стандард ISO 5127 дефинише специјалне библиотеке као „стручне библиотеке које покривају једну дисциплину или одређену тематску област или библиотеке које задовољавају потребе одређене корисничке групе“⁴.

Наведене дефиниције су само неке од бројних покушаја дефинисања појма *специјална библиотека*. Из њих проистиче да специјална библиотека постоји као посебна јединица унутар неке организације која нема библиотечке циљеве. Међутим, прецизније одређење појма специјалних библиотека добија се навођењем циљева библиотеке и врстом књижног фонда који је неопходан да би се постигли постављени циљеви. Међу објашњењима која нуди домаћа стручна литература „специјална библиотека је библиотека чији се фонд састоји од литературе о основној делатности института, завода, организације удруженог рада итд., у чијем саставу делује; претежно га чине стручне серијске и монографске публикације на нашим и страним језицима. Корисници су стручњаци запослени у тој установи или организацији.“⁵ А. Вранеш у *Појмовнику* даје одређење појма специјалне библиотеке као: „библиотеке која услужује посебне, затворене групе корисника, везане за одређену институцију у чијем се саставу и сама налази, а у циљу задовољења њених духовних потреба.“⁶ Према *Закону о библиотечко-информационој делатности* „библиотеке су установе које обављају библиотечко-информациону делатност и оснивају се ради обезбеђивања услова за остваривање права грађана на слободу изражавања и на стицање и коришћење знања.“⁷ „Поред посебних установа за обављање библиотечке делатности, закон предвиђа да ову делатност могу обављати и друге организације (предузећа, факултети, институти, школе, заводи, банке и финансијске и друге организације) под условом да имају организациону јединицу за обављање те делатности уписане у регистар библиотека.“⁸ Ако су у питању библиотеке које се налазе у саставу института и које прикупљају одређену, садржински наменску врсту грађе, онда се и на „њихов стручни рад

³ Wasserman, P. „One of a species. The Special Library, Past, Present and Future“. *Library Journal*. (1964) :797 - 802

⁴ Међународни стандард ISO 5127:2001 (Е) Информације и документација-терминологија (превод на српски језик). *Заједница библиотека Универзитета у Србији*.

⁵ Јокановић, В., Поповић, Е., Стојановић, М. *Мала југословенска енциклопедија библиотекарства*. Београд : Нова књига. (1988) : 178

⁶ Вранеш, А. *Од рукописа до библиотеке : Појмовник*. Београд : Филолошки факултет, 2006 : 215

⁷ Закон о библиотечко-информационој делатности. *Службени гласник Републике Србије*, бр.52 (2011).

⁸ Бараћ, Д. *Коментар Закона о библиотечкој делатности са пратећим прописима*. Београд : Народна библиотека Србије, 1995 : 11

примењују прописи о библиотечкој делатности.⁹ Осим тога, ове библиотеке подлежу и одредбама *Закона о јавним службама*¹⁰ те на тај начин „преузимају и права и обавезе које оне остварују и као установе јавне службе.“¹¹

Може се закључити да је један од најпроблематичнијих термина управо био термин којим се означава *специјална библиотека*, односно синтаagma која се јављала у *Закону о библиотечкој делатности Републике Србије*¹², и која је гласила: „специјалне библиотеке представљају организационе јединице других организација које обављају библиотечку делатност“. Језичка непрецизност овог одређења је и у томе што наводи на помисао да установе (организације, институције) у чијем саставу се налазе специјалне библиотеке обављају библиотечку делатност као своју примарну делатност, док је случај управо обрнут. *Законом о библиотечко-информационој делатности* из 2011. године исправљена је језичка непрецизност одређења специјалне библиотеке и наглашено је да специјална библиотека „може бити образована као посебна организациона јединица у државним органима, органима територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, у јавним службама, привредним друштвима, политичким организацијама, верским заједницама, удружењима и код других правних и физичких лица“¹³

Дакле, и по законској и по дефиницији струке, специјалне библиотеке су дужне да поштују све законске одредбе, стандарде и принципе библиотечког пословања. То значи, да као и све друге библиотеке треба да прате савремене токове у библиотекарству и информатици, да их примењују, презентују у својим институтима, усавршавају и омогућавају својим корисницима што бржи и садржински квалитетан приступ одређеној литератури.

Како специјалне библиотеке представљају организациону јединицу унутар неке установе или организације која нема библиотечке циљеве, задатке и циљеве специјалне библиотеке управо одређује матична установа у чијем саставу се налази специјална библиотека. У односу на матичну установу специјална библиотека може бити у саставу научноистраживачких института, компанија или организација, владиних организација, универзитета, музеја или у оквиру народних или универзитетских библиотека које имају одељења са специјализованим фондом из једне одређене области науке.

⁹ Исто., стр.11

¹⁰ Закон о јавним службама. *Службени гласник РС*, бр. 42 (1991); бр.71 (1994)

¹¹ Бараћ, Д. *Коментар Закона о библиотечкој делатности са пратећим прописима*. Београд : Народна библиотека Србије, 1995 : 11

¹² Закон о библиотечкој делатности. *Службени гласник*, бр.34 (1994).

¹³ Закон о библиотечко-информационој делатности. *Службени гласник Републике Србије*, бр.52 (2011).

Успешном успостављању система квалитета у специјалним библиотекама, претходи решавање низа теоријских и практичних проблема који су и даље отворени у области библиотекарства.

1.1. Развој специјалних библиотека и проблеми њиховог класификовања

Најстарије специјалне библиотеке се тешко могу разликовати од архивских збирки и других колекција намењених специфичним државним потребама. Известан број специјалних библиотека на које наилазимо у 20. веку датирају, према наводима истраживача, још из средњовековног периода. „Једна таква библиотека је основана у Енглеској око 550. године; има података да је неколико библиотека основано пре 1000 година. У Холандији, неколико специјалних библиотека је основано пре 1699. године. Неки историјски примери модерних специјалних библиотека укључују и библиотеке: Краљевског друштва (Royal Society) основану 1660. године у Лондону, Библиотеку руске Академије наука, основану у Санкт Петербургу 1714. године, L'Ecole nationale des ponts et shausees у Паризу, 1747. године и библиотеку Краљевског географског друштва (Royal Geographical Society) у Лондону основану 1830. године.“¹⁴ До средине 19. века у Европи се може набројати око 1000 специјалних библиотека, од којих се отприлике једна десетина налази у Енглеској. Старије специјалне библиотеке се оснивају у Аустрији, Немачкој, Мађарској, Португалији и Швајцарској. Од ових библиотека барем три четвртине су имале фондове из хуманистике, а остатак фондова из науке и технологије. Према статистичким подацима, само у Великој Британији је до избијања Првог светског рата било око 450 специјалних библиотека.

Колеквом специјалних библиотека у модерном смислу речи сматрају се Сједињене Америчке Државе и Канада. На простору САД прве специјалне библиотеке су се основале већ у првој половини 18. века. „Библиотека немачког друштва у Пенсилванији (German Society of Pennsylvania Library) је прва специјална библиотека у Сједињеним Америчким Државама која је почела са радом 1764. године. Исте године отворена је специјална библиотека Америчког филозофског друштва (American Philosophical Society Library). Што се тиче медицине, природних наука и технике, 1782. године отворена је на Харварду медицинска библиотека (Library of Medicine and Public

¹⁴ Jackons, Eugene. B. *Eyclopedia of Library History*. New York and London : Garland Publishing, 1994.

Health).¹⁵ Северна Америка је 1850. године имала 185 специјалних библиотека, од којих се 25 библиотека налазило у Канади. Не рачунајући књижне фондове из области хуманистичких наука, од укупног броја, око једне шестине библиотека било је са фондовима из науке и технологије. Примери библиотека које су опслуживале специфичне клијенте су: специјална библиотека у Бостону – Boston Mercantile Library и специјална библиотека, такође намењена трговцима у Њујорку – New York Mercantile Library. Обе ове библиотеке су из 1820. године, док „у Монтреалу 1840. године постоји специјална библиотека Mechanics' Institute of Montreal.“¹⁶ Берил Андерсон (Beryl Anderson) још истиче да је прва специјална библиотека у Канади основана у болници у Квебеку 1725. године, а специјална библиотека са фондом из области права на острву Принц Едвард 1773. године. Специјална библиотека у Њујорку – New York Academy of Science, основана је 1818. године, док је у Бостону основана Massachusetts Horticultural Society 1829. године.

У другој половини 19. века специјалне библиотеке се убрзано развијају. Био је то период развијене индустријализације, период постављања темеља научноистраживачком раду и оснивање многих стручних удружења која су имала библиотеке са специфичним фондом и документацијом. Након Другог светског рата, овај тип библиотека се оснива по музејима, као и установама које се баве друштвеним наукама. Од првих специјалних библиотека са фондовима из хуманистичких наука све више су се оснивале специјалне библиотеке са фондовима из области природних и научно-техничких наука. Крајем 20. века и почетком 21. века, све развијене земље бележе пораст броја специјалних библиотека. Све веће научне установе и организације имају специјалне библиотеке или неку врсту информационог и документационог центра.

Историјски развој специјалних библиотека још треба проучавати. Проблем историјског развоја делимично су покушали да осветле Џејмс Оле (James G. Olle)¹⁷ и Џорџ Џеферсон (George Jefferson).¹⁸ Неопходно је да се развој специјалних библиотека схвати у историјском контексту. Међународни или интернационални контекст историјског развоја специјалних библиотека је важан, јер је у интернационалном контексту и настало специјално библиотекарство. Један од разлога због чега не

¹⁵ *Industrial and commercial libraries : An Introduction Guide*. London : Library Association Industrial Groupe, 1986.

¹⁶ Anderson, Beryl. *Canadian libraries in Their Changing Environment*. York University, 1977.

¹⁷ Olle, James G. *Library history : An Examination Guidebook*. Second edition. London : Archon Book & Clive Bingley, 1971.

¹⁸ Jefferson, George. *Library Co-operation*. New York : London House & Maxwell, 1966.

познајемо довољно историјски развој специјалних библиотека лежи у непознавању њихове властите историје. Наиме, специјалне библиотеке немају властиту историју. Оне су везане за оснивање матичне организације или установе и представљају њен саставни део. У пракси је чест случај да датум оснивања матичне установе није евидентиран, па самим тим ни датум оснивања специјалне библиотеке није познат. Може се закључити да су основу за развој специјалних библиотека поставили корисници и њихове различите и специфичне потребе.

Специјалне библиотеке представљају међународни феномен. Један од разлога што су се специјалне библиотеке одвојиле од других типова библиотека је био и тај што традиционално библиотекарство није било спремно да ради са специјализованим стручњацима.

Асоцијација специјалних библиотека (Special Libraries Association – SLA) основана је 1909. године. Њен оснивач је Џон Котон Дејна¹⁹, који је био и први председник Асоцијације. „Традиционалне библиотечке технике нису могле на прави начин да одговоре потребама индустрије и бизниса, а управо њих је Дејна истакао у свом председничком обраћању на првој конвенцији Удружења специјалних библиотека као основни предмет интересовања специјалних библиотека. Карактер интересовања специјалних библиотека најасније се уочава преко седам комитета које је Удружење специјалних библиотека убрзо основало: за пољопривреду, за комерцијалне организације, за осигуравајућа друштва, за законодавство и управне референсне службе, за јавна добра, за социологију и за технологију“.²⁰ У Великој Британији је 1924. године основано Удружење специјалних библиотека и информационих бироа Association of Special Libraries and Information Bureaux - ASLIB). SLA и ASLIB су удариле темеље специјалним библиотекама и урадиле су много за њихов развој и начин пословања, како када су у питању комуникационе технологије, тако и када је у питању менаџмент специјалних библиотека.

Убрзо после оснивања, 10. јануара 1910. године, Асоцијација специјалних библиотека издаје свој Програм (The Serial Publication Program). У Програму се објављују вести, професионална збивања, информације које се тичу саме професије, као и резултати добијени научним истраживањима, односно информације које ће утицати на саму професију. У програму је постављен основни задатак и циљ

¹⁹ Dana, John Cotton (1856 – 1929). „The President's Opening Remarks“. *Special Libraries* .Vol. 1 (1910) : 5

²⁰ Стокић, Г. *Ка филозофији библиотекарства: Деси Шир у теорији и пракси библиотекарства 20. века*. Панчево : Мали Немо, 2002 :117

специјалних библиотека, а то је стварање знања, односно информација. Настоји се да се подстакне међусобно деловање међу својим члановима тако што ће им се створити окружење за константну размену стручних знања и искустава. У окриљу Асоцијације специјалних библиотека почео је да излази часопис *Special Libraries*. Заједно с Програмом, часопис *Special Libraries* је изашао у облику брошуре и садржао је први адресар специјалних библиотека. Од 1910. године до 1980. године часопис је излазио месечно, а затим је почео да излази четворомесечно.

Удружење специјалних библиотека и информационих бироа (Association of Special Libraries and Information Bureaux - ASLIB) 1926. године постоји под називом Association for Information Management, а удружило се са Британским друштвом за међународну библиографију (British Society for International Bibliography) 1949. године. Циљ је био да се олакша систематско коришћење извора знања и информација у свим областима науке и врстама уметности. ASLIB обезбеђује информативну службу, води индекс превода на енглески језик чланака из науке и технике, организује курсеве за усавршавање, организује састанке и конференције. ASLIB публикује: *Aslib proceedings*, *Aslib Booklist*, *Aslib information*, *Index to Thesis*, *Journal of Documentation*.

На конференцији у Саратоги 1924. године долази до одвајања Америчке асоцијације специјалних библиотека од Америчке библиотекарске асоцијације (American Libraries Association – ALA).²¹ Седамдесетих година 20. века има покушаја поновног спајања који долази преко других организација, нарочито преко Америчког друштва за информационе науке (American Society for Information Science – ASIS)²², јер многе библиотечке асоцијације, тих седамдесетих година 20. века, у своје име додају и термин *информације*.

Важна је „чињеница устројства персоналних и институционалних мрежа које су успоставили специјални библиотекари кроз своје асоцијације. Ово је постигнуто преко именика у којима се налазе врло корисни подаци. Тако је нпр. 1963. године објављен „Именик специјалних библиотека и информационих центара“ (Directory of Special Libraries and Information Centers), 1975. године „Предметни именик специјалних

²¹ „Special Libraries“. *ALA World Encyclopedia of Library and Information Service*. 2nd. ed. Chicago : American Library Association, 1986.

²² ASIS је основан 1937. године као Амерички документациони институт, услужна организација састављена од појединаца, представника угледних научних и професионалних удружења, фондација и владиних установа. Почетни интерес био је заснован на развоју микрофилмова као нове методе учења. Са развојем нових принципа и техника у многим областима документационих и информационих сервиса, институт педесетих година 20. века постаје најзначајније удружење за све оне који се баве проблемима информационих наука. Током 2000. године друштво мења име у Америчко друштво за информационе науке и технологије (American Society for Information Science and Technology – ASIST).

библиотека и информационих центара“ (Subject Directory of Special Libraries and Information Centers) за Америчке Државе и Канаду, а 1983. године „Светки водич за специјалне библиотеке“ (World Guide to Special Libraries). Каснија издања бележе да крајем 1980–их година има око 56000 специјалних библиотека у свету, од чега се око 14000 налази ван Уједињеног Краљевства и Северне Америке.²³

Упркос стварању асоцијација специјалних библиотека, библиотекарима специјалних библиотека и даље одржавају контакте и са другим типовима библиотека. Међутим, постоји и другачија ситуација, када не постоје асоцијације специјалних библиотека у појединим, неразвијеним земљама, па се онда библиотекарима специјалних библиотека окупљају у оквиру секција општих библиотечких асоцијација.

Треба нагласити да је од 1979. године Асоцијација специјалних библиотека (Special Libraries Association – SLA) почела да се сматра међународном организацијом која има међународно чланство и има своје представнике у Међународном удружењу библиотечких асоцијација и институција – IFLA (International Federation of Library Associations).

Може се закључити да су специјалне библиотеке својим утемељењем и постојањем оправдале констатацију да су управо то библиотеке које играју главну улогу у размени информација. Како се примена информационих и комуникационих технологија све више шири и пошто улази у свакодневни живот готово сваког човека, специјалне библиотеке постају предводници у стварању и размени информација.

На Генералној конференцији у Паризу 1970. године, усвојена је UNESCO-ова (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) класификација библиотека.²⁴ Асоцијација специјалних библиотека и информационог бироа (Association of Special Libraries and Information Bureaux – ASLIB)²⁵ направила је класификацију специјалних библиотека. „У специјалне библиотеке спадају:

1. библиотеке научноистраживачких института (осим оних који раде у оквиру универзитета);
2. библиотеке појединих државних органа, односно владиних институција;

²³ *Guide to Opportunities for Special Librarians and Information professional*. Washington : Special Libraries association, 1987.

²⁴ F. N. Withers, *Standards for Library Service* . Paris : UNESCO, 1970 – UNESCO COM/WS.151), 227 United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization – Организација Уједињених Нација за образовање, науку и културу представља специјалну организацију Уједињених нација која је основана 1946. године са седиштем у Паризу.

²⁵ У Великој Британији је 1924. године основан ASLIB (Association of Special Libraries and Information Bureaux).

3. библиотеке радних организација и јавних служби;
4. библиотеке појединих стручних удружења;
5. специјалне библиотеке у оквиру националних или јавних библиотека.²⁶

Оваква класификација говори о месту које специјалне библиотеке заузимају у односу на друге типове библиотека и посебно се истиче да све више нестају разлике међу различитим типовима библиотека.

Као што је тешко дефинисати појам *специјалне библиотеке*, тако је тешко и набројати све врсте специјалних библиотека. „Специјалне библиотеке постоје у оквиру: научних установа и организација, универзитета, учених друштава, болница и медицинских удружења, војних установа, музеја и музичких друштава, издавачких кућа, новинарских агенција, банака и осигуравајућих друштава, грађевинских и архитектонских организација, црквених организација, затвора, итд.“²⁷

Све ове врсте специјалних библиотека имају један специфичан циљ: да обезбеде праве информације матичној установи у чијем саставу постоје. Сваку специјалну библиотеку красе специфичне појединости које је одвајају од друге. Карактеристично је да су специјалне библиотеке често са малим бројем запослених и са малим књижном фондом. Ове библиотеке чувају документацију свега онога што се обавља у окриљу активности организације или установе. У већини случајева, специјалне библиотеке су затвореног типа. То значи да фондове не могу користити особе које нису запослене у матичним организацијама у чијем саставу је специјална библиотека. Све ове специјалне библиотеке поседују референсну збирку. Уколико је у питању Универзитет, онда се мисли на оформљено одељење са специјализованим фондом из области једне науке.

У покушајима да се дође до прецизније категоризације унутар типа специјалних библиотека могла би се разматрати подела коју користи IFLA (International Federation of Library Associations)²⁸. IFLA не даје експлицитну поделу специјалних библиотека,

²⁶ *World Guide to Library schools and Training Courses in Documentation*. Paris : UNESCO, London : Clive Bingley, 1972

²⁷ Gates, J.K. *Introduction to Librarianship. Third edition*. New York, London : Neal-Schuman, 1990.

²⁸ IFLA (International Federation of Library Associations) - Међународна федерација библиотечких удружења је водећа међународна организација која представља интересе библиотечко-информационих сервиса и њихових корисника. Историја IFLA-е почиње 1927. године, када је на основу резолуције 15 земаља окупљених на 50. годишњој конференцији Британског библиотекарског друштва основан Међународни комитет за библиотекарство и библиографију. Сарадња библиотекарских друштава на националном и међународном нивоу започела је много раније, средином 19. века, и била је резултат развоја библиотекарства као независне професије. Тада су основана прва професионална библиотекарска удружења (америчко – ALA, 1876. године, и британско – LA 1877. године) и утемељена је пракса

veћ је она заснована на њиховом повезивању према тематским областима на које се односе, а примењују се тако што су формиране посебне секције за сваки тип библиотека. Секције су формиране за парламентарне библиотеке, библиотеке у области друштвених наука, у области географије и картографије, науке и технологије, здравства и биомедицине, уметности, генеологије и историје и библиотеке у области права. По најновијој организацији, секције и округли столови груписани су у 8 одељења.²⁹ Одељење специјалних библиотека (Division of Special Libraries)³⁰ представљају библиотеке које имају специфичне функције и које су оријентисане на уска научна подручја, какве су биолошке и медицинске, географске, научне и технолошке библиотеке, библиотеке уметности и библиотеке друштвених наука. Одељење подржава специјално библиотекарство у целини, стављајући нагласак на побољшавање сарадње између специјалних библиотека. Осим тога, залаже се за образовање специјалних библиотекара и за развој специјалних библиотека, посебно оних у земљама у развоју и у земљама источне Европе.

Одељење специјалних библиотека има осам секција:

1. Секција владиних библиотека окупља све библиотеке које су на неки начин повезане са владиним организацијама. Њени циљеви су промоција оваквих библиотека и побољшање сарадње између њих. Секција обезбеђује и стручну помоћ библиотекарем запосленим у владиним библиотекама.
2. Секција за библиотеке друштвених наука обезбеђује платформу за размену професионалних искустава библиотекара, промовише интердисциплинарну сарадњу и истраживачки рад, и, у том смислу, организује конференције, радне групе и семинаре.
3. Секција за географске и картографске библиотеке је задужена за координирање набавке, складиштења и коришћења географског и картографског материјала. Она иницира различите пројекте и студије и помаже професионални развој библиотекара задужених за картографски материјал.

окупљања и размене искустава и идеја. Седиште IFLA-е је у Хагу, у Краљевској библиотеци, националној библиотеци Холандије, где је ова организација регистрована 1971. године.

²⁹Одељење општих истраживачких библиотека (Division of General Research Libraries); Одељење специјалних библиотека (Division of Special Libraries); Одељење библиотеке за опште кориснике (Division of Libraries Serving the General Public); Одељење библиографске контроле (Division of Bibliographic Control); Одељење збирки и услуга (Division of Collections and services); Одељење за менаџмент и технологију (Division of Management and Technology); Одељење за образовање и истраживање (Division of Education and Research); Одељење за регионалне активности (Division of Regional Activities).

³⁰ IFLA - Division of Special Libraries <http://archive.ifla.org/VII/d2/dsl.htm> (преузето 23.02.2015.)

4. Секцији научних и технолошких библиотека припадају специјалне библиотеке које прикупљају материјал из области физичких наука и технологије. Њени циљеви су развој рачунарских мрежа и обезбеђивање релевантних дигиталних информација.
5. Секција за библиотеке биолошких и медицинских наука представља форум специјалних библиотека које се баве свим аспектима библиотечких услуга и дисеминације информација у овој области људског знања. Залаже се за примену нових технологија, сарадњу између библиотека, између националних и међународних библиотечких удружења и сарадњу са Светском здравственом организацијом.
6. Секција за уметничке библиотеке обухвата све библиотеке и организације које се баве визуелном уметношћу, укључујући лепе уметности, примењену уметност, дизајн и архитектуру. Ова секција представља форум за слободну размену информација и материјала о уметности.
7. Секција за библиотеке са Завичајном збирком има за циљ да омогући информације о пореклу и локалној историји библиотека и да их проследи међународној заједници. Залаже се за умрежавање оваквих библиотека и специјалиста, као и архива, музеја и сродних установа. Подстиче развој генеалогичке историје односно порекла, локалне историје и завичајних збирки, као и корисничких услуга.
8. Секција за различите врсте правних библиотека, међу којима се издвајају: судске библиотеке, правне библиотеке многобројних корпорација, школске правне библиотеке. Секција представља форум правних библиотека које се баве сарадњом правних библиотека у свету, и повећавају свест о вредности и значају права. Подстиче раст и развој нових правних библиотека, посебно у земљама у развоју, правна истраживања, као и развој професионалних стандарда. Секција се залаже за трајан приступ аутентичних правних информација које су неопходан услов за демократско друштво широм света.

Ова подела произашла је из дефиниције специјалне библиотеке у *Међународном стандарду ISO 5127* као „стручне библиотеке која покрива једну дисциплину или одређену тематску област или библиотеке која задовољава потребе одређене

корисничке групе³¹. Под корисничком групом овај стандард подразумева кориснике са заједничким информационим потребама.

Може се закључити да су специјалне библиотеке својим утемељењем и постојањем оправдале констатацију да су управо то библиотеке које играју главну улогу у размени информација. Како се примена информационих и комуникационих технологија све више шири и пошто улази у свакодневни живот готово сваког човека, специјалне библиотеке постају предводници у стварању и размени информација.

1.2. Информација као главни ресурс специјалне библиотеке

Иако имају додира са делатношћу осталих типова библиотека, специјалне библиотеке су, због чињенице да у највећој мери баратају информацијама, најближе науци о информацијама. Стручњак запослен у специјалној библиотеци припрема информацију на основу низа докумената, и иде у сусрет кориснику којем је она неопходна. То значи да библиотекар треба да познаје своје кориснике и њихове потребе за информацијама, али и да треба да обезбеди информације правовремено. Једна од основних карактеристика специјалних библиотека као информационих центара је разноврсност документационих фондова, као и врсте услуга које се пружају корисницима. Оно што специјалне библиотеке издваја од других типова библиотека је врста материјала који се доставља корисницима. У односу на кориснике, специјална библиотека не чека пасивно своје кориснике, већ се за њих траже информације и предају им се на њиховом радном месту. На тај начин корисник добија брзо неопходну информацију. Давање информација може да буде путем текућег обавештавања, путем информативних билтена или селективном дисеминацијом информација (СДИ).³² Одговорност библиотекара у специјалним библиотекама у пружању различитих информација у научноистраживачким институтима или матичним установама и организацијама, представља највећу разлику у односу на библиотекаре у другим типовима библиотека.

³¹ Међународни стандард ISO 5127:2001 (Е) Информације и документација-терминологија (превод на српски језик). *Заједница библиотека Универзитета у Србији*.

³² Карактеристичан назив за текуће обавештавање је *селективна дисеминација информација (СДИ)*. Путем селективне дисеминације информација, специјална библиотека доказује потребу и неопходност свог постојања у матичној установи или научноистраживачком институту. Селективна дисеминација информација подразумева континуирано обавештавање једне групе корисника о предмету или области која је за њих значајна.

Наука о информацијама припада друштвеним наукама а бави се феноменом *информација*. Настала је као одговор на различите друштвене потребе и захтеве, а сазнања из научних дисциплина као што су: психологија, социологија, информатика или телекомуникације, само су допринела да наука о информацијама достигне ниво праве научне дисциплине. Обрада тих сазнања представља и извор научних открића и техничких иновација. Институционализација науке о информацијама је настајала постепено, а циљ је био да се науци о информацијама дају научни и друштвени статус.

„Информација је записано сазнање (регистровано) у писаној (штампаној или дигиталној), усменој или аудио-визуелној форми на неком медију. Сазнање (знање) резултат је чина сазнавања, чина којим дух спознаје објекат. Сазнавати значи бити способан да се обликује идеја о нечему, значи поседовати присуство духа. Сазнање може да се креће од једноставне идентификације (заједничко сазнање) до егзактног и потпуног разумевања објеката (научно сазнање). Знање представља скуп повезаних и организованих сазнања из којих може да настане наука као систем формалних и експерименталних односа.“³³

Наука о информацијама је друштвена наука, која се ослања на технологију, а предмет изучавања науке о информацијама су својства информација и анализа коришћења информација и комуникација. Александра Вранеш је дефинисала науку о информацијама као „интердисциплинарну друштвену науку, која се развила из библиотекарства и потом документалистике, чији су предмет изучавања опште особине информација, њиховог прикупљања, обраде, анализе, чувања, заштите и коришћења. Интерактивност јој обезбеђује комуникација са психологијом, лингвистиком, информатиком, математиком, социологијом, статистиком, електроником, економијом, правом, филозофијом.“³⁴ Александар И. Михајлов (Aleksandar Ivanović Mihajlov) и Руджеро С. Гиљаревскиј (Rudžero Sergevič Giljarevskij) су дали објашњење да научна информација не значи да је резултат научне активности, „а да је делатност научних информација посебна врста научног рада“³⁵

Једно од основних питања које се намеће јесте шта наводи једног појединца да трага за информацијама? Друштвени живот, потреба за комуникацијом и знањем, циљ који треба досегнути или проблем који треба решити представљају основу из које настаје потреба за сазнавањем информација. Сазнања о потребама за информацијама

³³ Ле Коадик, И.Ф. *Наука о информацијама*. Београд : Clío, 2005 : 8

³⁴ Вранеш, А. *Од рукописа до библиотеке : Појмовник*. Београд : Филолошки факултет, 2006 : 166

³⁵ Михајлов, А.И., Гиљаревскиј, Р.С. *Увод у информатику: документацију*. Загреб:Реферални центар Свеучилишта, 1984 : 8

пружају објашњење зашто људи учествују у процесу претраживања информација. Један од основних задатака стручњака и специјалиста за информације је развијање начина и стратегије претраживања информација. Корисници некада не изражавају стварне намере, тако да радећи са корисницима у први план долазе посредници. Посредник помаже кориснику да схвати своју потребу за информацијама каналишући његов захтев. Наука о информација се све више бави електронским информацијама које се развијају брзо. Електронске информације су највише суочене са проблемом интелектуалне својине и копирајта, и сви они који се баве стварањем и коришћењем информација, и у будућности ће се све више бавити информацијама а много мање самим документима и књигама.

Специјално библиотекарство, а посебно документалистика, покушали су да реше проблем протока забележених информација, нарочито онда када књига није једини и главни носилац информација. „Специјално библиотекарство и документалистика сродне су, међутим, не само према свом основном циљу него и према процесима рада које примењују: заједнички су им поступци прикупљања, организовања, дисеминације, приређивања и публикавања резултата свог рада. Специјалне библиотеке и документалистички центри могу да постоје само под условом да постоје сви други данас познати типови библиотека, који им, да тако кажемо, пружају логистичку подршку.“³⁶

У жељи да се осамостале и истакну карактеристике и посебности свога рада, библиотекарски специјалних библиотека, документалисти и информатичари су се временом одвајали од библиотекарства, оснивали сопствена удружења и постављали сопствене принципе рада. Најјаснију слику о односу библиотекарства према делатностима које су се из њега развиле пружале су у другој половини 20. века Сједињене Америчке Државе, јер су ту и библиотеке и технологија напредовале брже него у другим деловима света.

Прецизно одређење појма „документалистике“ није једноставно. У *Појмовнику* А. Вранеш се налази објашњење појма *документалистике*. Документалистика је „наука, која се развила крајем 19. века, а проучава моделе и технике прикупљања, обраде, анализе, организације, заштите и чувања докумената. Често користи и неконвенционалне технике организације и анализе, што потврђује примена микрографије, микрофилма, микрофиша, потом префорираних картица, као и

³⁶ Стокић, Г. *Ка филозофији библиотекарства: Деси Шир у теорији и пракси библиотекарства 20. века*. Панчево : Мали Немо, 2002 :124

класификационих система, нарочито Универзалне децималне класификације, чија разуђеност и детаљност њој одговарају више него библиотекарству.³⁷

Појам *документалистике* има своју историјску условљеност. На зачетке документалистике наилази се крајем 19. века, као покушај и потребу да се библиографија учини обухватнијом. Међународни институт за библиографију основан је 1931. године у Бриселу (Institut International de Bibliographie). Овај институт 1937. године мења назив и постаје Међународна федерација за документацију (Federation International de Documentation – FID). Први Американац који је био заинтересован за област документалистике био је Вотсон Дејвис (Watson Davis). Он је 1937. године предложио оснивање америчког института за документацију (American Documentation Institut – ADI).³⁸ Дејвис је имао идеју да та институтција ради на пољу истраживања прикупљања и дистрибуције информација научницима и свима осталима којима су одређене информације неопходне. Сматрао је да је неопходно да се рад институције односи на сва поља људског знања, а не само на природне науке. Посебно је истицао да би оваквом деловању велику технолошку подршку пружио поступак микрофилмовања. Институт се 1947. године придружио Међународној федерацији за документацију. Ове две организације су за област документалистике представљале највиши домет у свету. Међутим, оне су имале и битне разлике. FID се највише залагао за развој Универзалне децималне класификације, док је ADI задржао оријентацију према микрофилму као технологији за чување и дисеминацију информација. Најважнији догађај за професионализацију документалистике у Америци била је Међународна конференција о научним информацијама (International Conference on Scientific information – ICSI), 1958. године. Ова међународна конференција је означила прелазак на аутоматизовану обраду података и претраживање. Џеси Шир (Jesse Hawk Shera)³⁹ је сматрао да је оснивач документалистике у Америци Британац Семјуел Брадфорд (Samuel Clement

³⁷ Вранеш, А. *Од рукописа до библиотеке : Појмовник*. Београд : Филолошки факултет, 2006 : 91

³⁸ Као што је и Асоцијација специјалних библиотека од самог оснивања имала своје гласило, *Специјалне библиотеке (Special Libraries)* излази месечно од 1910. године, и богату издавачку продукцију, тако је и Амерички институт за документацију, 1950. године покренуо свој часопис *American Documentation*. Седамдесетих година 20. века часопис мења назив, и излази као *Часопис Америчког друштва за информациону науку (Journal of the American Society for Information Science)*.

³⁹ Jesse Hawk Shera (1903- 1982). Рођен је у граду Оксфорду, у америчкој држави Охајо, где је стекао и високо образовање. Дипломирао је енглеску књижевност. Током свог рада показао је интересовање и исказао се на више поља: као библиотекар, руководилац техничких и рефересних служби у библиотекама, предавач и декан библиотекарске школе, истраживач на пољу библиографског рада. Резултати његовог рада представљају бројна теоријска дела која су сведочанство о садржајном виђењу библиотекарства као дисциплине.

Bradford).⁴⁰ који је написао *Документалистику* (Documentation), књигу објављену у Лондону 1948. године. Брадфорд је документалистику дефинисао као „вештину прикупљања, класификовања и омогућавања брзе доступности забележака о свим врстама људске активности.“⁴¹ *Документалистика* је Брадфорду донела светски углед, пре свега зато што је у њој формулисао свој закон разбацаности чланака у часописима, а који је нашао велику практичну примену у поступцима проналажења релевантне литературе за одређени предмет, као и због чињенице да је показао да библиотекарство и документалистика имају заједнички интерес и могућност развијања и напретка.

Друго издање *Документалистике* Самјуела Брадфорда, приредили су Маргарет Иган и Џеси Шир. Приређивачи овог другог, допуњеног издања, истицали су став да су библиотекар и документалисти до краја 19. века били једно, а да су се затим документалисти одвојили. „Шир и Иган су закључили да је документалисте, који су позајмили технике рада од библиотекара и веома их усавршили, интересовање и рад на пољу библиографске организације најзад одвојио од библиотекара. У том контексту Шир је високо ценио допринос Отлеа и Лафонтена европској документалистици, с правом истичући да су ова двојица правника свој визионарски рад на светској библиографији и организацији рада светског библиографског института, засновали на библиотечким техникама“⁴²

Допринос Пола Отлеа (Paul Otlet) и Хенрија Лафонтена (Henri Lafonten) европској документалистици је велики. Отле и Лафонтен су радили на „великој светској библиографији целокупног људског знања.“⁴³ Радили су своју библиографију на основу библиотечких каталога, али су усвојили и децималну класификацију. Трудили су се да много дубље проникну у предметну анализу библиографских јединица. Отле и Лафонтен су свој рад називали документацијом, а Отле је наглашавао да документација представља процес којим се прикупљају, класификују и дистрибуирају сва документа из целокупног људског знања.

Документалистика је „постала исходиште нове научне дисциплине, а притом је професионалну јавност усмерила у правцу трагања за прикладним начином

⁴⁰ Samuel Clement Bradford (1878–1948).

⁴¹ Bradford, S.C. *Documentation : second edition*. London : Crosby Lockwood and Sons, 1953 : 49

⁴² Стокић, Г. *Ка филозофији библиотекарства: Џеси Шир у теорији и пракси библиотекарства 20. века*. Панчево : Мали Немо, 2002 : 123-124

⁴³ Shera, J.H. „Of Librarianship, Documentation and Information Science“. *UNESCO Bulletin for Libraries*, 22 (1968) : 58-65

класификовања и ефикасног проналажења забележеног људског знања.⁴⁴ Може се закључити да је документалистика у једном тренутку преузела од библиотекарства део његове библиографске одговорности. Са развојем науке и технике, документалистика се уградила у темеље информатике.

Разматрање односа специјалног библиотекарства, документалистике и информатике према библиотекарству наводи на закључак да су ове дисциплине настале у крилу библиотекарства и да нису његова антитеза. Појам библиотекарства је шири. Информатика се бави само једним делом, једним од процеса у библиотекама. Она се као наука формирала на истим принципима на којима се формирало библиотекарство, али се процес сцијентизације односно процес издизања природних над друштвеним наукама одвијао невероватно брзо. Библиотеке представљају систематизовано и организовано људско знање, а сваки делић може постати информација. Појединац је тај који ствара информације, а не информатика као научна дисциплина. Појединац процењује и вреднује податке пажљивом анализом. Подаци се припремају уз помоћ припремљене грађе и рада референских библиотекара, а могу бити од помоћи и стручњаци, специјалисти, али не и информатичари. Информатичари владају знањем из области рачунара и рачунарске технологије и база података, али њихова улога у истраживачком процесу није пресудна. У пракси постоји једно компромисно решење које говори о јединственој библиотечко-информационој науци, тако да онда библиотекарство има технолошку основу, а информатика добија социолошки оквир.

1.3. Фондови специјалних библиотека и принципи набавне политике

Представљање фондова специјалних библиотека, као и обављање стручних послова у вези са фондовима специјалних библиотека, представљају специфичан задатак. Под фондом библиотеке подразумева се „скуп физичких извора информација комбинованих са виртуелним приступом одабраним и организованим изворима информација.⁴⁵ Фонд једне библиотеке чини библиотечко-информациона грађа, а ова синтагма подразумева информационе изворе у којима су на било који начин забележене информације, и то на различитим материјалима и медијима. Библиотечко-

⁴⁴ Стокић, Г. *Ка филозофији библиотекарства: Деси Шир у теорији и пракси библиотекарства 20. века*. Панчево : Мали Немо, 2002 :125

⁴⁵ Клејтон, П., Горман, Гари Јуџин. *Управљање изворима информација у библиотекама*. Београд : Слио, 2003, стр. 7

информациона грађа је својина библиотеке, што подразумева да је на одговарајући начин и према прихваћеној законској регулативи и стандардима обрађена, заштићена од пожара, воде, физичких, биолошких и хемијских утицаја и отворена за коришћење. Библиотечку грађу могу чинити: књиге, серијске публикације, новине, брошуре, сепарати, музичка дела, репродукције уметничких слика и цртежа, картографске публикације, просторни и други планови, фонодокумента, репрографска грађа, плакати, огласи, фотодокумента, видео и филмски записи, електронске књиге и периодика, базе података, рукописи, меморисана грађа и друге врсте докумената.

У поређењу са другим тиовима библиотека, у специјалним библиотекама се јавља разлика не само у садржини литературе, већ и у типу грађе. Носиоци информација нису преваходно књиге, односно монографске публикације јер је процес њихове припреме за публикување дуготрајан, а информација коју доносе застарева већ у тренутку објављивања. Код научних и истраживачких организација битан је критеријум примарности и секундарности.⁴⁶ У великом броју случајева, подаци су интерни за матичну организацију или научноистраживачки институт. Необјављени документи садрже податке који могу да буду значајнији од оних података који су објављени.

Књижни фонд специјалних библиотека научноистраживачких института је специфичан и у складу са циљевима матичне установе. Штампани материјал, у који спадају књиге, брошуре, периодичне публикације, сигурно је један од најчешћих облика информација у свим типовима библиотека. Без обзира на све већу популарност електронских публикација, штампани материјал заузима посебно место у специјалним библиотекама, јер је то један од сталних облика објављивања резултата научноистраживачког рада.

У часописима корисници могу да се упознају са низом чланака из одређене научне дисциплине. Битно је да библиотекари у специјалним библиотекама направе спискове периодичних публикација, како би у сваком тренутку корисници били упознати са насловима периодичних публикација које постоје у библиотеци. Спискови су корисни и због тога што се могу једноставно допуњавати јер се често дешава да периодичне публикације мењају наслове. Наиме, дешава се да један наслов у току свог излажења мења име или периодичност публикувања, а да о томе нису обавештени претплатници.

⁴⁶ Информације имају различиту вредност. У једном тренутку информација за корисника може имати непроцењиву вредност, а у неком другом тренутку, та иста информација нема значаја. Информације које имају вредност обично се поклапају са потребама корисника, дате су кориснику у оном облику који је корисник захтевао и уручене су на време кориснику.

Зато библиотеке улажу труд и напор како би утврдили да ли су сви бројеви примљени у библиотеку. Спискови периодичних публикација у специјалним библиотекама треба да садрже основне библиографске податке, као и податке да ли је одређени наслов купљен, добијен на поклон или добијен разменом.

Чланци у стручној и научној периодици садрже најновију информацију о одређеној теми у оквиру једне научне дисциплине. Периодичне публикације могу да садрже и краткотрајну информацију која је тренутно актуелна и значајна, али која не мора да буде интересантна и у неком каснијем периоду.

Може се закључити да садржај периодичних публикација чине најчешће чланци са тематиком из одређене научне дисциплине, које су написали различити аутори односно стручњаци. Зборници радова излазе у серијама и припадају типу периодичних публикација. Зборници радова, које објављује научноистраживачка установа којој припада специјална библиотека, указују на област истраживања у оквиру те научне установе односно института.

Већина специјалних библиотека се претплаћују на одређене наслове дневне штампе. Новине или дневна штампа припадају периодичним публикацијама и извештавају о текућим дневним дешавањима. У новинама се налазе брзе, тачне информације о достигнућима у науци или о догађајима у култури и образовању. Објављују се вести из науке и технике, и дају се мишљења са разних становишта. Обично се комплети дневне штампе не задржавају дуго у фонду специјалне библиотеке.⁴⁷ Само поједине специјалне библиотеке микрофилмовањем омогућавају чување комплета новина. Наиме, интернет нуди све већи број квалитетних релевантних информација кроз специјализоване сајтове који се дневно ажурирају. На основу претплате путем електронске поште информације се прослеђују профилисаним корисницима. То смањује потребу за претплатама на периодичку, а донекле и умањује значај специјалних библиотека за могућност праћења специјализованих информација. Међутим, за одређене стручне информације, још увек је најсигурније чување у фондовима специјалних библиотека.

Референсна збирка у специјалним библиотекама има вишеструки значај. Структура зависи од типа специјалне библиотеке и чине је: енциклопедије, речници, приручници, библиографије, атласи, лексикони, брошуре, годишњаци. Речници су изузетно важни, и поред језичких речника посебно место заузимају и речници који су

⁴⁷ Грађа се у специјалним библиотекама редовно отписује, јер фонд брзо застарева.

ограничени на неку предметну или стручну област, односно термилошки речници. У енциклопедијама се могу пронаћи одговори и информације потребне корисницима, и то су обично информације дате у облику кратког чланка. Специјалне библиотеке садрже и опште енциклопедије и предметне енциклопедије. Приручници су извор кратких информација из специјалних подручја знања. Јединица у приручницима је обично сажета или допуњена библиографијама. Брошуре садрже информације које се не могу наћи на неком другом месту. Годишњаци садрже чињенице и статистичке информације. То су углавном кратке информације, и могу се користити као допуна информацијама добијеним из енциклопедија. У референсну збирку може бити укључен и интерни материјал матичне установе којој припада специјална библиотека, уколико се из таквог материјала траже неки одговори или информације.

Необјављена научно–техничка документа имају све већу улогу у специјалним библиотекама научноистраживачких института и њихов број у фондовима се све више увећава. Она могу бити у виду рукописа, за разлику од објављених који се обично појављују у виду чланака у часописима. Међутим, научно – техничка документа која нису објављена могу да буду и: пројектна документација, технички услови, специјалистички радови, магистарске тезе, докторске дисертације, подаци о резултатима нових научних истраживања, извештаји о новим техничким достигнућима, преводи. Из необјављених научно–техничких докумената могу се добити информације подједнако као и из објављених докумената које претежно чине: монографије, библиографије, чланци у периодичним публикацијама, зборници радова, билтени, индекси итд. Вредност научно–техничке документације као дела фонда у специјалним библиотекама, зависи од вредности информације коју тај документ садржи.

Тачност необјављених докумената као дела фонда специјалних библиотека је мања од објављених докумената. Разлог лежи и у томе што необјављени документи не подлежу рецензији или проверавању података и резултата појединих истраживања. Међутим, необјављена документа као што су магистарске тезе или докторске дисертације, ипак подлежу рецензији и имају висок степен тачности. Нарочито докторска теза која представља оригинални изворни научни рад, у којој је систематизовање претходних сазнања увод у самостално научно закључивање. Нижи степен тачности информација могу се наћи у документима као што су: материјали са разних конференција или научних скупова и саветовања, технички извештаји, извештаји о научноистраживачком раду.

Може се закључити да необјављена документа која су саставни део фондова у специјалним библиотекама научноистраживачких института имају нижи степен поузданости у односу на принцип поузданости информације. То је у потпуности разумљиво, јер при оцени и селекцији материјала за публикавање, преимућство има поузданост научно–техничке информације, као што се и својство поузданости мења са протоком времена.

У оквиру фонда специјалних библиотека од штампаног материјала могу се издвојити и брошуре које представљају штампани материјал у облику књиге до 48 страница. Садржај брошура јесте привремена информација коју корисник добија у једној специјалној библиотеци. Библиотекари у фондове укључују брошуре зато што се њима обезбеђују информације које нису доступне у неком другом штампаном виду.

Материјали са научних скупова и конференција су битно обележје фонда једне специјалне библиотеке и то су најчешће тражене публикације. Посебно се одликују заступљеношћу грађе на једну актуелну тему из одређене научне дисциплине. Садрже и битне информације о донетим одлукама, препорукама и закључцима.

Технички извештаји заузимају посебно место у фонду специјалне библиотеке. У њима се могу наћи информације о савременом развоју и нивоу научног знања у једној научној дисциплини.

Савремени тренд је да у специјалним библиотекама расте број електронских публикација. Након појаве електронских каталога, библиографија, база података, приручника, енциклопедија⁴⁸, данас су све више заступљене електронске књиге и часописи, те многобројна документа која се физички не налазе у библиотекама, већ на неком серверу доступном преко интернета. Појава интернета довела је до експлозије коришћења свих врста електронских докумената, а нарочито електронских каталога библиотека доступних онлајн. Овакав развој наметнуо је библиотекама свих типова сасвим нове послове, попут израде веб презентације библиотеке, на којој је обавезно присутан и онлајн претражив електронски каталог библиотеке (OPAC).

Електронски часописи су се појавили крајем 20. века. У свету велики број библиотека прелази на њихово коришћење. Разлог лежи у томе што су трошкови

⁴⁸ Електронске енциклопедије, речници, атласи, приручници и друга референсна литература појавили су се у великом броју са појавом CD-ROM технологије. У данашње време се све више појављују и на DVD дисковима, који пружају још већу могућност чувања и претраживања мултимедијалних информација. За њихово коришћење у специјалним библиотекама је неопходно постојање PC рачунара са CD или DVD читачем, звучном картицом и екраном у боји. Цене оваквих публикација нису мале, али стално падају, тако да мултимедијални приручници постају све приступачнији.

чувања штампаних облика часописа велики, иако се нека од годишта која се чувају у фондовима библиотеке годинама не користе. Постоје електронски часописи који су преко интернета доступни бесплатно у целини. Међутим, за већину часописа доступан је само садржај и сажети текстови, а понекада и изабрани чланци. Електронски часописи односно електронска периодика је све чешћа у библиотекама због многих позитивних карактеристика: обезбеђује правовремени приступ, без обзира на удаљеност корисника; може је истовремено користити више читалаца; подржава потребе претраживања; обезбеђује међусобно повезивање; нуди мултимедијалне информације; штеди простор за смештај грађе; не захтева корицење и повезивање у томове.

На интернету постоје и електронске књиге. Могуће их је преузети на рачунар, целе или по поглављима, и одштампати по жељи. Зависно од трајања ауторских права у различитим земљама овакве електронске библиотеке књига обухватају књиге старије од педесет или двадесет година. Ако су у питању новије публикације онда се за њихово коришћење плаћа новчана накнада. За библиотеке научноистраживачких института занимљиви су сервиси на којима се налазе и збирке научних монографија доступних за бесплатно читање преко интернета. Основни циљ оваквих сервиса је да промовишу науку и да њене резултате учине доступнима и људима који немају довољно новца за набавку публикација у штампаној форми.

Може се закључити да фондови специјалних библиотека научноистраживачких института треба корисницима да пруже информације чија су својства:

- актуелност (садржај информације се поклапа са основним принципима развоја одређене научне дисциплине),
- оригиналност (информација која раније није била позната),
- тачност (када се информација из неког документа поклапа са научном информацијом која је добијена као резултат истраживања),
- потпуност (информација која садржи све битне податке како би се добила широка слика о развоју одређеног проблема).

Библиотечки материјал који библиотека прикупља и набавља организује се у фондове. Организација фондова је тесно повезана са комплетирањем фондова. Квалитетан избор литературе која се набавља, у великој мери одређује организацију фондова. У организацији фондова значајну улогу имају каталози. Од стања каталога и њихове организације, зависиће и коришћење фондова.

Сви типови библиотека, организују фондове на свој начин, у зависности од услова и особености рада. Основна подела је на основне, помоћне и специјалне фондове. Тип библиотеке, структура корисника, као и њихове потребе одређују да ли ће библиотека организовати само основни, универзални фонд или и неки специјални фонд. Слободан приступ појединим деловима фонда је карактеристичан за специјалне библиотеке, као и комбиновани приступ (слободан и затворен приступ заједно). Када је одређен распоред фонда у једној специјалној библиотеци, кориснику се пружају информације о томе како је разврстана грађа унутар фонда. На пример, ако је грађа разврстана по систему UDK, онда на неком од панова треба направити или нацртати систем UDK, и на тај начин корисницима омогућити лакше сналажење приликом претраживања.

Заштита библиотечког материјала се састоји од обезбеђења одговарајућег смештаја за библиотечку грађу, услова просторија у погледу влажности ваздуха и осветљења просторија. Основни задатак заштите састоји се у томе да се очува библиотечки материјал у изворном појављивању. Коричењем се продужава век трајања и употребљивост публикација. Микрофилмовање је вид заштите библиотечког материјала и њиме се постиже неколико елемената заштите: чува се изворни облик библиотечког материјала; у случају да се публикација изгуби, може се репродуковати са микрофилма; микрофилм је подесан за међубиблиотечку позајмицу. Заштита библиотечке грађе се састоји и у чувању библиотечког материјала, што није само обавеза библиотекара, него и свих запослених у једном научноистраживачком институту. „Такође је јасно да уколико су појединачни корисници дужни да поштују неке основне норме у погледу употребе и руковања књигама, библиотекар је дужан да примени технике и стратегије за дуготрајно чување дела која су му поверена. Поред тога, у оквиру активности које се одвијају у библиотекама, чување не представља одвојен посао, иако је реч о активности која захтева знатне напоре и непрестано усавршавање.“⁴⁹ То су неки од могућих поступака који се могу примењивати како би се продужио век трајања једног документа или публикације. Поред библиотекара, у активном чувању библиотечке грађе треба да учествују и корисници, односно читаоци, који ће својим односом према публикацијама током коришћења, допринети њиховом очувању и на тај начин грађа може да траје дуже и да служи и другим истраживачима.

⁴⁹ Бардуло, А. *Заштита и конзервација књига : Материјали, техника и инфраструктура*. Београд : Слио, Народна библиотека Србије, 2008, стр. 28

Међу бројним ауторима који су разматрали питање набавне политике истиче се Едвард Еванс (Edward Evans).⁵⁰ Политика набавке докумената у специјалним библиотекама представља посебан проблем и одговоран задатак због брзог застаревања информација. Приступ набавци и селекцији материјала зависиће и од самог интересовања корисника, и то најчешће сталним контактима са корисницима или анкетама.

Приликом обезбеђивања извора информација треба утврдити структуру корисника и њихове потребе. Она се може утврдити вођењем статистичке евиденције или анкетирањем довољно репрезентативне групе корисника. Корисник се везује за само језгро информација у одређеној научној области. Обрађена анкета може да покаже: структуру корисника,⁵¹ степен образовања корисника, научне области којом се баве, начин рада корисника.

Рад на набавци обухвата набавку књига, часописа и друге библиотечке грађе према утврђеној набавној политици и дефинисаним принципима набавке. Принципи који су везани за набавну политику и попуњавање фондова су приципи: доследности, селекције, актуелности, ажурности, однос домаће и стране књиге, координације, универзалности, евалуације.

Набавна политика је неопходна и због преобимне издавачке делатности, убрзаног развоја нових научних дисциплина и интереса корисника за задовољење потреба у што краћем временском периоду. Фактори који утичу на селекцију публикација јесу цена и расположива средства матичне установе у чијем саставу је специјална библиотека. Циљ набавне политике је да се са постојећим средствима задовоље што веће потребе корисника.

Планирање је предуслов вођења набавне политике. Међутим, иако је планирање предуслов вођења набавне политике, Еванс констатује да мали број институција планира. Без доброг планирања нема ни добре набавке, а то значи ни добре библиотеке. Библиотека се опредељује које ће колекције градити, коју врсту носилаца информација набављати, у зависности од услова које може да пружи корисницима. Основни принцип који треба поштовати у политици набавке публикација за које се библиотека определила јесте принцип доследности.

⁵⁰ Evans, G. Edward. *Management Techniques for Librarians*. New York : Academic Press, 1983.

⁵¹ Структура корисника према степену образовања у специјалним библиотекама научноистраживачких института је веома висока, и креће се од средњег образовања и високог, до академских звања. Сви ти корисници су мање или више опредељени у својим захтевима.

Селекција библиотечног фонда у специјалним библиотекама научноистраживачких института представља процес доношења одлуке о томе које ће се публикације придодати фонду и у коликом броју примерака. Селекција подразумева и што бољи увид у издавачку продукцију. Она се може обављати на основу библиографија, прегледа литературе других библиотека, библиотечких каталога, каталога издавачких кућа, или на основу најчешће цитиране литературе у примарним изворима и часописима. Најбољи начин за селекцију публикација и извора научних информација јесу знање и искуство стручњака, библиотекара, али и објективност у одлучивању. У највећем броју случајева, специјалне библиотеке немају предметне специјалисте који би радили на набавци. Библиотекари су лица која успостављају директан контакт и сарадњу са истраживачима и са другим истраживачким институтима и установама чије сугестије често представљају драгоцену помоћ у набавци. Написано је доста радова са тематиком селекције библиотечких фондова. У 20. веку истичу се Дејвид Спилер (David Spiller), Роналд Бенџ (Ronald Benge), Вилијам Кац (William Katz). За Спилера⁵² селекција је процес одлучивања, Бенџ⁵³ истиче да рад на селекцији материјала представља посебну одговорност, а за Каца⁵⁴ представља вештину. У 21. веку управљање фондовима подразумева да библиотеке морају да прилагоде и осавремене своје процедуре управљања фондом „да би потврдиле да се њихови фондови претварају у побољшане и проширене фондове, захваљујући дигиталној технологији и електронским изворима информација.“⁵⁵

При набавци и селекцији публикација и одговарајућих извора информација, у специјалним библиотекама, јавља се проблем који се састоји у томе да се одаберу они извори који ће помоћи у доношењу одлуке о избору литературе. Такви извори могу да се користе као помоћ у набавци, а потом се могу користити и као средство за проналажење информација. Библиотекар који врши набавку треба да оствари континуитет у набавци. Континуитет се може постићи зналачким одабирањем публикација које ће бити у међусобном складу тако да представљају целину. Колекције у формирању треба да се развијају и расту да би добиле на значају а поштовање актуелности омогућава задовољење тренутних потреба корисника. Краткорочне

⁵² Spiller, David. *Book Selection : an introduction to Principles and Practice*. London : Clive Bingley, 1980.

⁵³ Benge, Ronald C. *Libraries and cultural Change*. London : Clive Bingley, 1970.

⁵⁴ Katz, William A. *Collection Development : the Selection of Materials for Libraries*. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1980.

⁵⁵ Клејтон, П., Горман, Г. Јуџин *Управљање изворима информација у библиотекама*. Београд : Clivo, 2003 : 47

потребе корисника је релативно лако испунити. Дугорочне потребе корисника није једноставно сагледати јер подлежу променама. То су често промене изазване новим истраживачким програмима и пројектима, новим трендовима у издавачкој делатности, или промене структуре корисника. Библиотекар треба да буде ажуран, јер време од објављивања публикације до њене набавке и доступности кориснику у библиотеци треба да буде што краће. Обавеза библиотекара је да редовно прати издавачку продукцију. Треба се залагати за новија издања која ће садржати актуелне податке.

Набавка се углавном реализује куповином, разменом и поклоном, уз примену јединствених критеријума селекције за све њене видове. Размена се заснива на сарадњи више библиотека. Поклон је често непланиран, а библиотекар обично има слободу у процени и одлучивању. Куповина је један од основних начина набавке у специјалним библиотекама. Активан приступ приликом куповине публикација доноси добре резултате. Библиотекар може да састави списак наслова које жели да набави, познат као дезидерат. Онда се дезидерат пошаље добављачу или директно издавачу, или књижарама. Поклони су најчешће непредвиђен извор богаћења фондова. Квалитет поклона је различит, и библиотекар оцењује природу поклона. Поклон мора да одговара постојећој збирци специјалне библиотеке, као и истраживачким циљевима библиотеке. Поклон битно утиче на структуру и вредност фонда, и стога библиотекар треба да усклади поклон са интересима корисника. Легати су специфични, и код легата је битно одредити корисност и вредност за библиотеку, као и могућност смештаја. Основна намена поклона јесте богаћење фондова. Поклон се може користити и за размену публикација или уступити некој другој специјалној библиотеци, тако да поклон има вишеструку намену. Размена је вид набавке публикација и литературе између библиотека, и представља облик културне и научне сарадње. Приликом одлучивања на размену, специјалне библиотеке морају водити рачуна о интересима корисника и за оваквом врстом литературе. У пракси се потврђује да је размена публикација редован вид набавке, и најчешће се размењују текући наслови периодичних публикација, монографије и докторске дисертације.

1.4. Библиотечко-информациони систем специјалне библиотеке

Библиотечко-информациони систем специјалних библиотека је важан из више разлога:

- преко интернета се омогућава много боља комуникација са сарадницима, колегама и корисницима,
- могућ је приступ информацијама којих нема на другом месту,
- информације се брзо проналазе,
- међубиблиотечка позајмица се остварује на много бржи начин.

У данашње време у свету преовлађује економија знања и трансформација библиотека које постају дигиталне. Промене које делују виде се кроз: брзу трансформацију података и информација у дигитални облик; општи приступ умреженим информацијама, нове технике за управљањем знањем. Мериди Ојала (Marydee Ojala)⁵⁶ наводи да се све више постављају питања о томе да ли су библиотеке уопште потребне у време експлозије информација и да постоје ставови да је претраживање преко интернета важније од библиотечких збирки и да библиотеке неће опстати у информатичком добу. Чињеница је да број електронских публикација расте, али ипак преовладава мишљење да ће штампане књиге опстати. Број штампаних књига опада, али расте број стручних књига. Библиотеке ће и даље постојати и сакупљати књиге, али под много строжијим критеријумима и чуваће оне које имају трајну вредност.

Појава интернета довела је до експлозије коришћења свих врста електронских докумената, посебно електронских каталога библиотека доступних онлајн. Постало је могуће да корисници претражују фондове библиотека у целом свету. Појавом интернета библиотеке су се трансформисале. Настале су електронске, односно дигиталне библиотеке, које на интернету имају своју адресу и услове коришћења. На основу ауторских права, библиотеке имају право да начине једну штампану копију свих електронски доступних докумената за кориснике. Међутим, и поред трансформације у дигиталне библиотеке, специјалне библиотеке, као и библиотеке уопште, треба да покажу да и даље постоје разлози за њихово постојање, јер оне представљају место где корисници траже потребне информације и публикације, било да су у питању штампане публикације или информације доступне преко интернета.

⁵⁶ Ojala, Marydee „Core competencies for special library managers of the future“. *Special Libraries*. 4 (1993) : 230-234.

Европски биро за библиотекарство, информације и документацију (European Bureau of Library, Information and Documentation Association - EBLIDA) промовише отворен приступ информацијама у дигитално доба и правила архивирања и библиотекарства у постизању тих циљева, као и повезивања библиотека путем мрежа.⁵⁷

Када су у питању дигитални системи јављају се извесни проблеми. На интернету се налазе најразличитије информације које нису класификоване и некада је веома тешко пронаћи одговарајуће информације. Стога се у великим светским библиотекама све више ради на изради портала, који се постављају на њихове веб странице. Портали у ствари представљају неку врсту класификационе шеме са подацима о важним интернет адресама за поједине научне и стручне области или поједине специфичне теме, значајне за кориснике којима су намењени. Портали могу бити општи или уско стручни, резултат рада једне библиотеке или заједница библиотека или неког стручног удружења. Суштина је у томе да знатно олакшавају проналажење релевантних сајтова на интернету, а самим тим и релевантних садржаја у електронском облику. Уз класификациону шему и линкове на изабраним сајтовима на интернету, обично постоји и кратак текст који описује који обим и која врста информација се на том сајту може добити. Информација је обично на језику библиотеке, а често се праве и паралелни сајтови библиотека, на којима су све информације, па и портали, на енглеском језику као интернационалном језику комуникације у данашњем свету.

Базе података у специјалним библиотекама научноистраживачких института, као и у свим другим типовима библиотека, које су дигитализоване, могу бити: библиографске, фактографске и базе података са пуним текстом.⁵⁸ Дуготрајан и развијен облик удруживања библиотека, којим се подржавају развијање и коришћење

⁵⁷ Европски биро за библиотекарство, информације и документацију (European Bureau of Library, Information and Documentation Association – EBLIDA) је основан у Хагу, у Холандији. Предмет на који је EBLIDA усредсређена су употреба информација у друштву, укључујући издаваштво и лиценце, културу и образовање, заштита интелектуалне својине, развој информационог друштва и технологија.

⁵⁸ Библиографске базе података садрже библиографски опис документа и претраживе су по уобичајеним критеријумима: аутор, наслов, класификација, кључне речи, издавач. Често библиографске базе садрже и апстрактне радова чији је библиографски опис дат, а и референце дате на крају текста. У новије време, многа поља су повезана линковима са другим деловима базе. То значи, да ако је научни истраживач пронашао рад једног аутора, кликом на његово име, може добити и све друге његове радове у бази, или све његове радове који су цитирани у бази, или радове који имају исту класификациону одредницу. Фактографске базе података чине подаци о некој особи, организацији, држави итд. Обично су претраживе преко предметних одредница. Базе података са пуним текстом су најчешће базе података појединих издавача часописа или енциклопедија. Ове базе података подразумевају да се текст појављује: као текст без формата какав је био у штампаној форми (ASCII формат), у PDF формату који омогућава приказ сваке странице текста онако како је изгледала у штампаној форми са илустрацијама, у HTML формату.

електронских информационих извора и узајмна каталогизација, оличен је још од 1967. године у организацији Online Computer Library Center (OCLC), потом за каталогизацију веб страница и других дигиталних извора кроз Collaborative Online Resource Catalogue (CORC), а седамдесетих година 20. века у пројекту узајамне каталогизације креирани су: Research Library Group (RLG) и Research Library Information Network (RLIN). Крајем прошлог века, 1997. године формиран је са истим циљевима нови библиотечки конзорцијум, International Coalition of Library Consortia (ICOLC).

Дигиталне библиотеке и коришћење електронских публикација, односно ресурса, има позитиван утицај на развој науке, и то из више разлога: доступност публикацијама је бржа и јефтинија, постоји могућност коришћења мултимедија, библиотеке своје фондове могу да дају на коришћење неограниченом броју корисника, могућа је комуникација и сарадња са истраживачима у процесу истраживања у било које доба. Међутим, оне имају и појединих недостатака који се огледају у трајности електронских ресурса. Уколико су специјалне библиотеке, али и библиотеке уопште, дигитализоване и имају лиценцу, оне ипак немају власништво над електронским публикацијама, и ако не плате лиценцу губе право приступа електронским изворима информација.

Стручњаци, библиотекари у специјалним библиотекама треба да владају информационим технологијама. „Ако се специјалне библиотеке дигитализују, буџети ових библиотека ће бити растеређенији, и део трошкова који се користи за набавку серијских публикација моћи ће да буде искоришћен за технолошко опремање специјалне библиотеке.“⁵⁹

1.5. Професионалне компетенције запослених у специјалним библиотекама

Не постоји општеприхваћен назив за библиотекара који ради у специјалној библиотеци. Библиотекар специјалне библиотеке се назива различитим именима, а најчешће „специјалиста у области информација“ или „стручњак за информације“, при чему је нагласак на информацији а не на библиотекарству. Често се наилази и на назив „документалиста“⁶⁰, при чему се мисли на особу која је запослена у специјалној

⁵⁹ Barker, P. Living books and dynamic electronic libraries. *The Electronic Library*. 6 (1996) 491-501

⁶⁰ Harrod, L.M. (com.) *The Librarians' Glossary*. London (1971) 603-604.

Стручњак за информације и особе квалификоване за рад у документацији. У овом библиотечком речнику налазимо дефиницију за специјалисту који ради у области информација: „особа која је квалификована у вођењу библиотеке са фондом научне литературе.“ Констатује се и да се под називом *научник за информације*, у различитим земљама, подразумевају разни називи, па тако у Великој Британији (Institute of Information Scientists) и Сједињеним Америчким Државама (ASIS) користи се

библиотеци и која помаже научноистраживачким радницима тако што прикупља информације које се налазе у документима, упоредо са подацима из других извора.

UNESCO је предложио назив за специјалног библиотекара „научник за информације“⁶¹, при чему се подразумева да ради на проналажењу информација. Како је специјална библиотека потпуно зависна од матичне организације, и библиотекар је прво стручњак који је запослен у матичној организацији, па тек онда библиотекар. Из оваквог става, пренетог из праксе, проистекао је и став према формалном образовању библиотекара у специјалним библиотекама. Врло је распрострањена појава у САД и Западној Европи да они имају завршене основне студије из области знања којом се бави матична институција и мастер или докторат из библиотекарства или информационих наука.

Начини на које библиотека одабира свој стручни кадар и начини на које библиотека користи своје људске ресурсе, најбољи су показатељи успешности са којом ће библиотека испуњавати своје планове и мисију. „Сврха менаџмента људских ресурса у библиотекама јесте да осигура да се сви запослени третирају на принципима праведности и људског достојанства.“⁶² Притом је важно да кадар остане високомотивисан за квалитетно обављање посла и стално стручно усавршавање.

Посао библиотекара специјалне библиотеке подразумева динамичност. Њихов задатак је да обезбеде несметани прилив података. Од њих се очекује да пронађу најбољи извор информација, потом да информације организују и испоруче, тако да информација буде максимално искоришћена. Прикупљање информација из одређене предметне области, дисеминирање и формирање фонда који ће бити у сталној употреби једнако је важно као и процес стварања нових знања.

У 21. веку библиотекар специјалних библиотека имају специфичну улогу, што је посебно наглашено социјалним и технолошким променама. Да би могао да испуни своје примарне улоге, библиотекар специјалне библиотеке мора бити оспособљен, и лично и професионално, као што је пожељно и да покаже спремност на променљиве потребе корисника. Посвећеност и љубав према послу, самопоштовање и задовољство струком којом се бави су основа за постизање добрих резултата. Од библиотекара се

назив *научник за информације*, а у Француској *документалиста* (Association Francaise des Bibliothecaires).

⁶¹ UNESCO. *World guide to Library School and Training Courses in Documentation*. Paris : UNESCO; London : Clive Bingley (1972).

Научник за информације-енг. information scientist. Мисли се на стручњака за информације, који ради на захтеву, преради и проналажењу информација.

⁶² Стокић-Симончић, Г., Вучковић, Ж. *Менаџмент у библиотекама*. Београд (2003) стр.123

очекује да користи резултате научноистраживачког рада за побољшања у раду. Када говоримо о личној и професионалној оспособљености, мислимо и на креативност библиотекара и способност у процени хитних захтева и информација. Од савременог стручњака специјалних библиотека очекује се сарадња са стручњацима који раде на другим професионалним системима, јер на тај начин добијају се нова знања, која ће се даље преносити на кориснике и запослене у матичној установи.

Интердисциплинарни захтеви који су повезани са напретком науке и повећањем људског знања, све више испуњавају библиотеке и информационе центре, а библиотекари који њима управљају, у свом раду су све више упућени једни на друге, јер се једино уз помоћ међусобне сарадње могу изборити са великом количином информација.

Пракса показује да је у свету чест случај да у специјалним библиотекама ради само један запослен библиотекар–специјалиста. Земље које имају развијене библиотечко–информационе системе највише се истичу по броју специјалних библиотека са једним запосленим (one-person library - OPL). Као такве, постале су предмет посебног изучавања. Гај Клер (Guy St. Clair) је дефинисао библиотеку као ону у којој сав рад обавља један библиотекар⁶³. Када се данас говори о специјалним библиотекама са једним запосленим стручњаком мисли се на библиотеку која представља модел за библиотеке које ће се развијати и у будућности. Такве библиотеке би биле електронске или виртуелне, и имале би исти задатак – задовољење потреба корисника за знањем и информацијама.

Асоцијација специјалних библиотека (Special Libraries Association - SLA) дуго времена се бави проблемом образовања специјалних библиотекара. IFLA има Секцију за образовање и обуку, у оквиру Одсека за образовање и истраживање.⁶⁴

Развој комуникационих и информационих технологија имају утицаја на организовање и дисеминацију информација. Да би успео да обави све своје задатке, библиотекар специјалне библиотеке непрестано мора да се усавршава и ради на свом

⁶³ Guy St. Clair. „Managing the One-Person Libraries : An essay on essentials”. *Special Libraries* Vol 3 (1976) : 233–238

Године 1972. на годишњој конференцији Асоцијације специјалних библиотека, Гај Клер покрене питање посебног типа библиотеке под називом „The one-person libraries“. Захваљујући његовом дугогодишњем ангажовању и посвећености библиотеке са једним запосленим су постале актуелно питање и у другим земљама широм света.

⁶⁴ У оквиру те секције основан је СPERT (Round Table on Continuing Professional Education), који служи као место за разматрање различитих проблема и питања, као што су доживотно учење, експериментално учење, осмишљавање наставних програма итд. Посебно су актуелна питања којим све вештинама треба да влада библиотекар у одређеној библиотеци.

образовању. Постизање успеха подразумева учење и упознавање нових вештина. „Потреба да се корисницима помогне да стекну вештине које ће их учинити ефикасним члановима информационог друштва сигурно ће представљати велики изазов, нарочито јер ће промене у технологији и њеној примени готово сигурно тражити да се вештине редовно обнављају.“⁶⁵ Библиотеке свих типова, у будућности ће морати да обезбеде услове за учење, који су потребни и корисницима и особљу – библиотекарима који желе да развијају нове вештине.

„Ако је, да би савладао информације, човеку потребно да зна да се информише и да информише друге, образовни програм би морао човека да научи како да се информише и како да информише друге, то јест да га научи да претражује, проналази и користи информације, да их изграђује, преноси и комуницира.“⁶⁶ Библиотекари и информациони стручњаци се образују најпре кроз уобичајене видове образовања: основне, универзитетске студије библиотекарства и информатике или неке друге научне дисциплине; процес стицања стручних квалификација неопходних за посао (државни стручни испит); професионална обука и континуирано образовање.

Континуирано образовање (доживотно учење) се може дефинисати на више начина. Карактерише се као стручни развој појединца, или као образовање које је намењено развоју праксе и знања. Завршене основне студије нису довољне за просечно обављање посла. Информационе технологије се развијају веома брзо, и потребно је непрестано пратити и усвајати све оно што је ново, како би се побољшао рад библиотекара и информационих стручњака.

Додатно образовање, различите обуке су саставни део професије библиотекара, и огромна је одговорност појединца када је у питању континуирано усавшавање. Континуирано учење се може спровести у одређеном тренутку на лицу места, или на даљину. Стручни скупови, конференције, семинари, радионице подразумевају учење у датом тренутку, док учење на даљину подразумева употребу интернета. Путем интернета, одређени курсеви се прате помоћу мултимедијалних наставних материјала, а веза са предавачима и другим полазницима или кандидатима, остварује се путем електронске поште. Библиотечки материјал је доступан у пуном тексту онлајн, укључујући и електронске часописе, базе података са пуним текстом, електронске књиге, и др.

⁶⁵ Брофи, П. *Библиотека у двадесет првом веку*. Београд : Clio (2005) стр.236

⁶⁶ Ле Коадик, И.Ф. *Наука о информацијама*. Београд : Clio (2005). стр.122

Успешне специјалне библиотеке, било да се налазе у профитабилним или непрофитабилним институцијама, свој рад унапређују самоиницијативним проналажењем и пружањем информација које су од значаја за њихову институцију. Промовисање и популаризација коришћења специјалне библиотеке у матичној организацији може се вршити тако што ће се направити план маркетинга библиотеке. У специјалној библиотеци он треба да буде оријентисан у смеру будућег развоја и интересовања матичне институције. Веома је важно препознати потребу индивидуалног корисника и понудити му услугу која је прилагођена њему и његовим информационим потребама.

Развој маркетиншке стратегије треба да упути библиотекарe на размишљање о потенцијалним корисницима и начину на који ће их анимирати и подстаћи на активно коришћење ових информационих ресурса. Маркетинг у специјалним библиотекама подразумева активно учешће у свим промоцијама, рекламама и јавним наступима своје матичне установе. „Маркетинг не може и не сме бити издвојена функција, већ припада свима и прожима целокупну делатност савремене библиотеке, као начин рада, начин живљења и начин размишљања“.⁶⁷

Личне способности играју значајну улогу у професионалном животу и омогућавају професионални успех и прилагођеност радном месту. У Француској се 1995. године појавио *Први реперторијум библиотечких занимања* који је наручила Дирекција за научне и техничке информације и библиотеке. Описни су послови из којих се састоје одређена радна места. „Тридесет пописаних занимања организовано је у четири подгрупе:

- занимања у вези са фондовима – запослен на набавци, каталогизацији, вођењу збирке;
- занимања у вези с корисницима, као што је запослен за сарадњу с јавношћу, онај који помаже читаоцима да се оријентишу у библиотеци, онај који доставља документе, организатор активности којима се истиче вредност докумената (трибине и сл);
- занимања у вези са стручним образовањем, испитивањем и претраживањем докумената: задужен за обуку корисника, задужен за претраживање докумената, задужен за истраживања у библиотеци;

⁶⁷ Стокић Симончић, Г., Вучковић, Ж. *Управљање библиотекама у доба знања*. Источно Сарајево : Матична библиотека (2007) : 193

- занимања у вези с руковођењем, као управник библиотеке или руководилац документационе јединице. У ову последњу категорију убрајају се послови менаџмента у библиотекама.⁶⁸

Да би руководилац успешно обавио послове мора да уме да организује послове, да организује стручно усавршавање, да оцењује рад библиотеке и запослене, да превазиђе индивидуалне и колективне сукобе. Руководилац који управља библиотеком мора да буде професионалан и да располаже способностима за предвиђање, одлучивање, организацију и комуникацију. Руководилац или менаџер једне специјалне библиотеке је оличење библиотеке и он доноси одлуке и сноси ризике. Успех лежи у сопственом развоју и самоостваривању.

Поред мотивације и задовољства, важна је и приврженост радном месту и организацији. Веровање у установу у којој менаџер ради, спремност да се за ту установу улажу напори или жеља да се остане у тој организацији или установи која има специјалну библиотеку, карактеришу приврженост менаџера, односно руководиоца. Осећај припадања једној организацији или научноистраживачком институту, радећи као стручњак и руководилац у специјалној библиотеци, појачава се увиђањем и потврдама да и специјална библиотека представља битан део организације и да њен менаџер, односно руководилац учествује у доношењу битних одлука за целу установу.

Етика и етично понашање је важно како код свих запослених тако и код руководиоца. Када се говори о специјалним библиотекама мисли се на етично понашање библиотекара специјалисте, односно менаџера библиотеке. На етично понашање утичу организациони фактори. Управо менаџери или руководиоци праве организацију посла у оквиру које ће спроводити и промовисати етично понашање. „Није на корпорацији да она испољава моралну одговорност, већ на њеним члановима. Стога, институционализација високих етичких стандарда у корпорацији израста из карактера особа које заузимају важна места у њој. Руководиоци не могу очекивати да се запослени понашају етично ако се и сами тако не понашају. Они су најзначајнији модел у организацији и они имају главни социјални утицај на запослене на нижим нивоима. Да би руководилац постао модел за запослене он мора да покаже доследност између своје етичке филозофије и етичног понашања.“⁶⁹ Значи, уколико је специјална

⁶⁸ Милер, Ж., Милер, Ж.Л. *Менаџмент библиотека : руковођење запосленима*. Београд : Сlio (2005) стр.28

⁶⁹ Драмонд, Ц., Бејн, Б. *Пословна етика*. Београд : Сlio (2001) стр. 87

библиотека саставни део једног научноистраживачког института, етично понашање треба да буде подржано кроз подстицајни систем целог института. За етично понашање запослене треба награђивати, односно казнити за неетично понашање.

Кључни сегмент данашњег друштва је поседовање и управљање знањем. Многи успешни менаџери сматрају да је неопходно да се све информације објављују на интерним, библиотечким веб страницама. На тај начин, у свести људи библиотекари се не би везивали само за папирне носиоце знања, већ као менаџери знања у друштву. „Реалан проблем је што су у новијој историји библиотекари већ више пута дозволили да послови за које су они били најквалификованији изађу из библиотека и постану делатност комерцијалних фирми, јер библиотеке нису биле у стању да се брзо трансформишу и задовоље нарасле потребе корисника.“⁷⁰ Може се закључити да библиотеке, како специјалне тако и други типови библиотека, треба да се брзо трансформишу и да се прилагоде новим променама корисника и да сарађују међусобно.

1.6. Систем квалитета и методе евалуације у специјалним библиотекама

Стандард је „документ у коме се за општу употребу утврђују правила, смернице или карактеристике за одређене активности или њихове резултате ради остваривања оптималног реда у одређеној области“.⁷¹ ISO стандард се може дефинисати као документован споразум који садржи техничке спецификације или остале прецизне критеријуме, који се користе као правила, водичи или дефиниције карактеристика које потврђују да производи, процеси или услуге одговарају својој намени.⁷² У Систем квалитета дефинисан серијом стандарда ISO 9000 и уведен у пословање у свакој производној и услужној организацији или научноистраживачком институту омогућује свеобухватну контролу квалитета и представља нов приступ за ефикасно управљање квалитетом и његово унапређење. Установљено је осам принципа који треба да се примењују да би се дошло до жељених и планираних достигнућа организације: „

⁷⁰ Наведено из предавања које је у Марибору октобра 2001. год. на годишњем скупу корисника COBISS система, одржао професор менаџмента из Берлина Ханс Ферг.

⁷¹ Закон о стандардизацији. Службени лист СРЈ, 30 (1996)

Закон о стандардизацији. Службени лист СРЈ, 59 (1998)

Закон о стандардизацији. Службени лист СРЈ, 70 (2001)

Закон о стандардизацији. Службени лист СРЈ, 8 (2003)

⁷² *SRPS ISO 9000: 2001 Системи менаџмента квалитетом. Основе и речник* I издање. Савезни завод за стандардизацију.

1. Усмеравање на кориснике
2. Лидерство
3. Укључивање особља
4. Процесни приступ
5. Системски приступ менаџменту
6. Стална побољшања
7. Одлучивање на основу чињеница
8. Узајамно корисни односи са испоручиоцима⁷³

Треба поменути да се стандарди серије ISO 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 ISO 9000. Зато сви они који желе да сарађују са Европском Унијом морају у своје пословање имати уведен и сертификован систем квалитета по овим стандардима.

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

- обезбеђење и континуално унапређење квалитета провода и услуга,
- управљање функцијама организације и преко квалитета,
- управљање трошковима пословања,
- стварање имиџа, 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.

Успешном успостављању система квалитета у специјалним библиотекама, претходи решавање низа теоријских и практичних проблема који су и даље отворени у области библиотекарства.

Посматрајући развој специјалних библиотека са међународног аспекта, поређења су могућа само ако постоје прихваћени међународни стандарди који се користе. За сада, такви стандарди не постоје. Асоцијација специјалних библиотека (Special Libraries

⁷³ Исто.

Association – SLA) 1970. године је објавила „Стандарде за специјалне библиотеке“.⁷⁴ У публикацији о стандардима за библиотеке коју је издао UNESCO⁷⁵ спомињу се стандарди за специјалне библиотеке, али њима се посвећује врло мало пажње. Већина стандарда није увек обавезна, то јест нису увек прописани од ауторитета. Могу се разликовати различите врсте стандарда:

1. формалне – они су прихваћени и пропагирани од стране компетентних ауторитета, и
2. неформалне стандарде – који су заједнички производ и резултат искуства, али који немају ауторитет.

Из ове поделе може се закључити да већина стандарда могу бити намењени за разне сврхе: стандарди за циљ, или функцију, за тип библиотеке, за библиотечки фонд, зграду библиотеке, опрему, особље, за обављање стручних послова и служби, рад са корисницима и простор у коме раде; стандарди везани за праксу – метод, процесе, као и стандарди за квантитет и квалитет. Постоји велики проблем успостављања стандарда, јер пословање специјалне библиотеке зависи од матичне установе и њене спремности да улаже у рад библиотеке. За пословање у специјалним библиотекама се морају створити услови. Стога би било добро да активности везане за стандардизацију квалитета библиотечких услуга временом прерасту у стандардизацију комплетног библиотечког пословања.

„Квалитет је стратешки интерес сваке библиотеке и уткан је у визију њеног развоја, но како ниједна библиотека није острво, квалитет се нужно прелива на библиотеке у мрежи, на локалне институције културе и на ниво националног развоја библиотечке делатности. По томе се библиотеке разликују од производних организација: иако међу библиотекама може постојати такмичарски дух, не сме бити пренебрегнута чињеница да је бављење знањем и информацијом хуманистички подухват и да, као такав, мора бити заснован на узајамној сарадњи, размени и помоћи, а не на затворености, сепаратном деловању и неутољивој личној амбицији.“⁷⁶

Прва међународна конференција о стандардима, одржана је у Дрездену 1886. године и то у области електротехнике. Међународно удружење за стандардизацију, које није било везано за одређену област науке већ је било општег карактера, основано је 1926. године и било је претеча Међународне организације за стандардизацију, основане 1946. године. Конференција која је одржана у Лондону 14. октобра 1946. године, када

⁷⁴ Special Libraries Association. *Standards for Special Libraries*. 1970.

⁷⁵ F. N. Withers, *Standards for Library Service*. Paris: UNESCO, 1970 – UNESCO COM/WS.151), 227

⁷⁶ Стокић Симончић, Гордана, Вучковић, Жељко. *Управљање библиотекама у доба знања*. Источно Сарајево : Матична библиотека, 2007 : 188

је донет и Статут ове организације, проглашен је за светски Дан стандарда, а сама институција је основана 24. октобра 1946. године.

Стандарди у области библиотекарства доносе се прво на националном нивоу и теже уопштавању, док је у другој половини 20. века процес обрнут и од општег се креће ка појединачном, то јест од међународно усвојених препорука и стандарда ка националним. Сва подручја у библиотекарству су покривена одређеном врстом препорука и стандарда. Наравно, том облику уједначавања и нормирања праксе најподложнија су подручја каталогизације и библиографског описивања. На њу је битно утицало успостављање машинског формата за библиографско описивање. Обрада се врши према библиотечким прописима и одређеним међународним стандардима које препоручује IFLA: ISBD(M), ISBD(S), ISBD(NBM). Сав библиотечки материјал има сигнатуру и инвентарски број на насловној страни или на другом одговарајућем месту. Основни видови информисања корисника о библиотечком материјалу су: алфабетски и стручни/предметни каталог. Одређени библиотечки материјали смештају се по формату у полице у магацину, а унутар формата по броју, јер књиге исте или приближно исте величине најправилније стоје једна поред друге, тако се најлакше чисте и враћају на место. Зато библиотекарски специјалних библиотека настоје да пронађу што више информација о литератури, помажу корисницима да и сами пронађу информације, обучавају кориснике како да користе библиотечке изворе и како да врше библиотечка истраживања.

Потрага за информацијом и истраживачки рад представљају изузетно комплексан процес. Задаци и циљеви специјалних библиотека у научно-истраживачким институтима огледају се у проналажењу, сакупљању, одабирању, класификовању информација из одређене области људског знања, не снабдевајући кориснике само траженим информацијама, већ спроводећи самостално иницирану селективну дисеминацију информација (СДИ), ефикасно доприносећи образовно-научним и истраживачким процесима установе у чијем су окриљу. Информациона писменост омогућава да уз помоћ вештина одредимо када су нам информације потребне и где можемо да их нађемо брзо и ефикасно. Она подразумева технолошке вештине које су потребне за коришћење савремене специјалне библиотеке као споне за повезивање са информацијама које су неопходне за образовно-научни процес у научноистраживачким институтима.

Специјалне библиотеке, као кључне организационе целине научноистраживачких института или организација, имају значајну улогу током успостављања стандарда, као

и у одржавању и унапређивању система квалитета. Захваљујући систему квалитета, специјалне библиотеке могу да усвајају нове инструменте рада и да дају допринос циљевима матичне установе. На тај начин, специјалне библиотеке прате нове тенденције у науци и библиотекарству. Нове тенденције се примењују у сакупљању, чувању, обради и презентацији целокупног научног стваралаштва (научни радови, пројекти, и др.), набавци стандарда, формирању библиографских база, као и у обезбеђивању доступности научних информација корисницима.

Информациона култура у једној организацији се може мерити степеном до кога се она признаје као део нормалног извођења послова. Тако се вредност информације може утврдити само у моменту када се она користи. Књига на полици, или запис у бази података имају своју потенцијалну вредност која се реализује у моменту њихове употребе, али та вредност опада протоком времена. Вредност информације, дакле, настаје у моменту њене употребе, а одређује се чињеницом колико се информација, која стоји на располагању, поклапа са оним што је потребно у датом моменту, тј. колико се она уклапа у контекст тренутне потребе корисника.

Уколико се жели да се унесе промене и новине у рад специјалних библиотека и изграђује систем квалитета којим би се унапредио развој и пословање, неопходно је утврдити и осврнути се на показатеље садашњег стања у специјалним библиотекама, а то су следећи показатељи: простор, кадрови, фондови, селективна дисеминација информација, коришћење библиотечких фондова и услуга, рачуарска опрема, аутоматизација пословања. „Постоји неколико добрих разлога због којих би управе библиотека могле да буду заинтересоване за евалуацију услуга које библиотека пружа својим корисницима. Први разлог јесте да се установе јасни критеријуми који ће служити да покажу на ком нивоу и квалитету се библиотечко пословање тренутно одвија. Други разлог је да се омогући упоређивање са другим библиотекама. Валидна компарација захтева јасне и јединствене стандарде за вредновање. Трећи разлог за евалуацију неког библиотечког сервиса јесте да се оправда његово постојање, односно финансирање. Четврто, евалуација може послужити да се идентификују потенцијални недостаци и да се ниво услуга библиотеке подигне на виши ступањ квалитета.“⁷⁷

Основни циљ система информација „треба да буде посматран у терминима узастопних коришћења која се спроводе над информацијама и ефеката који производе из тих коришћења на активности корисника. Најзначајнија функција производа, или

⁷⁷ Стокић Симончић, Г., Вучковић, Ж. *Управљање библиотекама у доба знања*. Источно Сарајево : Матична библиотека, 2007 : 163-164

система, јесте начин на који информација модификује спровођење тих активности. Стога информациони производ или систем треба да буду усмерени на кориснике. Сазнање о потребама за информацијама омогућава да се схвати зашто се људи укључују у процес претраживања информација.⁷⁸

Када се говори о квалитету библиотечких услуга, увек се могу поставити следећа питања: шта дефинише добру библиотеку, шта чини изванредност, ефективност услуга једне специјалне библиотеке, како се оцењује, вреднује специјална библиотека, да ли су пружене библиотечке услуге најбоље с обзиром на уложена средства? Неопходност и захтеви да специјалне библиотеке својим резултатима оправдају уложена средства, довели су до тога да и оне буду обухваћене системом квалитета.

Упоредивање библиотека изводи се опрезно уз пажљиво коришћење резултата библиотечког пословања. У том пословању треба уложити напоре да се бележе подаци који су од значаја за радне процесе а који се називају показатељима учинака или успешности. Руководиоци специјалних библиотека треба да идентификују неке основне параметре: концентрисање на корисника, одговорности, развој стручних кадрова, њихову укљученост у радне процесе, стално побољшавање. Један о циљева треба да буде корисничко опажање релевантности библиотечке услуге за њега, чиме се мери ефективност односно делотворност услуга.

Вредновање квалитета библиотечких услуга подразумева изводљивост сакупљања података о коришћењу електронских ресурса развијањем и побољшавањем статистике и мерења учинка. Обука стручних кадрова за унапређење квалитета, обухвата и стварање навике за редовно бележење података о ресурсима, „улазима“ и „излазима“ из процеса на сваком нивоу, за извођење показатеља учинака у раду и систематско извештавање о њима.

Да би показатељи перформанси уопште могли да помогну неопходно их је учинити мерљивим. Такође, треба имати у виду да велики број перформанси подразумева много података чије прикупљање захтева пуно напора. Индикатори дају поуздане, објективне и значајне информације. При селекцији, дефинисању и мерењу перформанси потребно је дати одговоре на питања: које перформансе треба мерити, колико индикатора треба имати, колико често треба вршити мерење, ко реализује мерење, како обезбедити да индикатори осликавају стратегију? Мерење перформанси

⁷⁸ Ле Коадик, И. Ф. *Наука о информацијама*. Београд : Сlio (2005) : 43

треба да обухвата: потребе и очекивања корисника, ефективност и ефикасност процеса, ефективност и ефикасност коришћења ресурса, финансијске перформансе.

Стандард ISO 11620:2008⁷⁹ се бави вредновањем рада библиотека свих типова и описује 45 индикатора. Превод на српски језик објављен је 2011. године.⁸⁰ Међународна библиотечка заједница је изразила своје опредељење за развој међународног стандарда за показатеље перформансе библиотека. Доношење овог стандарда омогућава да се унапреди коришћење показатеља перформансе, тако да ће библиотеке у земљама у развоју као и у развијеним земљама имати користи од знања и вештина придружених формалним поступцима планирања и процесима прикупљања података. Главна сврха овог стандарда је да пропише коришћење индикатора перформансе у библиотекама и да шири знање о томе како се може вршити мерење перформансе. Квалитет библиотечких услуга повезан је са широм темом управљања квалитетом и поузданошћу квалитета. Овај међународни стандард потврђује и подржава стандарде које припрема ISO/TC 176, односно технички комитет који се бави управљањем и обезбеђивањем квалитета.

Приликом развоја овог међународног стандарда било је неких библиотечких активности и услуга за које углавном нису постојали тестирани и добро документовани индикатори перформансе. У такве су спадали индикатори за мерење резултата и утицаја на библиотеке. Електронске услуге ће наставити да се развијају и унапређују и такав развој ће изискивати праћење онога што је повезано са индикаторима перформансе у овом међународном стандарду. Библиотечка и информациона заједница се охрабрује да успоставља механизме и да даје виши приоритет развијању релевантних индикатора перформансе за библиотечке услуге и изворе информација које постоје или настају. Овај стандард не обухвата индикаторе перформансе за оцењивање резултата библиотечких услуга, већ је реч само о подручју развоја мерења перформансе за библиотеке.

Процена квалитета рада специјалне библиотеке подразумева спровођење анкете која се односи на евалуацију рада библиотеке. У анкети се постављају питања колико

⁷⁹ ISO 11620:2008 *Information and documentation – Library performance indicators*. The International Organization for Standardization. Друго издање ISO стандарда из 2008. поништава и замењује прво издање (ISO 11620:1998). Ова ревизија уграђује индикаторе перформансе за електронске и традиционалне библиотечке услуге и изворе информација у јединствен документ и уводи техничке додатке у индикаторе перформансе електронских и традиционалних библиотечких услуга и извора.

⁸⁰ SRPS ISO 11620:2011 *Информације и документација – Индикатори перформансе библиотеке*. Институт за стандардизацију Србије.

се често користи библиотека, колико је богат библиотечки фонд, колико се често користи читаоница, какви су услови у читаоници и какво је понашање библиотечног кадра. Индикатори⁸¹ који се могу користити у процени рада специјалне библиотеке су следећи:

- Набавка литературе односно библиотечких јединица у последњој години (последњих неколико година); Сврха овог индикатора је да покаже квалитет научноистраживачког рада.
- Број библиотечких јединица за потребе истраживања у Институту. Сврха овог индикатора је да мери квалитет научне литературе.
- Број књига које корисник односно истраживач или сарадник задужи у току једне године. Сврха овог индикатора је праћење научноистраживачког рада у Институту.
- Пратити колико научних часописа корисник прегледа у току једне године, односно колико часописа се узима по кориснику; Сврха овог индикатора је праћење научноистраживачког рада у Институту.
- Приступ електронској библиотеци – пратити број приступа електронској библиотеци по кориснику у једној години; Сврха овог индикатора је да мери доступност информационих технологија истраживачима.
- Усавршавање корисника односно истраживача и сарадника Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека – број корисника који похађају курсеве и обуке према укупном броју запослених;
- Научна продукција, односно број научних публикација по научно-образовним областима у току последње године (последњих неколико године). Сврха овог индикатора је праћење научноистраживачког рада у Институту.
- Научноистраживачки пројекти односно број пројеката и број истраживача укључених у националне и међународне научноистраживачке пројекте; Сврха овог индикатора је да мери квалитет ангажованости академских корисника у истраживањима.
- Број научних публикација по научним пољима/областима у току последње године; Сврха овог индикатора је праћење научноистраживачког рада у Институту.

⁸¹ Индикатори су осмишљени на основу стандарда ISO 11620:2008 који не обухвата индикаторе перформансе за оцењивање резултата библиотечких услуга, већ је реч само о подручју развоја мерења перформансе за библиотеке.

- Цитираност истраживача и публикација, односно публикација по областима. Сврха овог индикатора је праћење квалитета научноистраживачког рада.
- Однос укупног броја публикација и броја стално запослених истраживача по областима; Сврха овог индикатора је у мерењу продуктивности научноистраживачког рада по областима.
- Запослени дипломирани инжењери. Овај индикатор треба да покаже проценат инжењера у односу на број дипломираних инжењера који су се запослили у првој години након дипломирања. Сврха овог индикатора је да мери усклађености са тржиштем рада.
- Високо образовни кадар у сталном радном односу, односно проценат високо образовног кадра у односу на укупан број запослених. Сврха овог индикатора је показивање заинтересованости руководиоца Института ка развијању научноистраживачке делатности.
- Квалитет и квалификације високо образовног кадра у сталном радном односу. Сврха овог индикатора је сагледавање квалитета високо образовног кадра последњих неколико година.
- Библиотечки услови односно процена корисника о квалитету простора и опреме. Сврха овог индикатора је да мери простор, опрему и доступност информационих технологија истраживачима и корисницима.

Индикатори перформансе су од посебног значаја за поређења током времена и у оквиру једне библиотеке. Могућа су и поређења између различитих специјалних библиотека, ако се узму у обзир њихове разлике. Стандард нема намеру да искључи коришћење било којих других индикатора перформанси које у њега нису укључене, а које се у пракси користе. Индикатори перформансе могу да се користе за поређење током времена у истој библиотеци. Поређења међу библиотекама могу да се изводе, али само са опрезом, јер ће морати да узму у обзир било које постојеће разлике у саставним чиниоцима ових библиотека, добро разумевање коришћених индикатора перформансе и пажљиво тумачење таквих података.

Вредновање библиотечких услуга треба да буде део стратешког планирања у смеру потврђивања или промене начина рада у квалитативном смислу. Истраживачки пројекти, као модели добре праксе, су најчешће инспирисани покретом за квалитет одакле се преузимају искуства преко тих оформљених модела. Тако је поред мерења квалитета услуга према одређеном стандарду, коришћен и други модел квалитета који се базира на самооцењивању. Користили су га енглески истраживачи са универзитета у

испитивањима могућности развоја управљања квалитетом у библиотечком и информационом сектору.⁸² У моделу побољшања који је из тог рада проистекао, руководиоци библиотечких служби и библиотекари специјалних библиотека који су га тестирали, идентификовали су неке вредности за делатност: усмереност на корисника, развој стручних кадрова, њихову укљученост у радне процесе, стално побољшавање, управљање на основу чињеница, управљање процесима.

Поред истицања општег принципа да модел побољшања није прописујући, указује се и на значај људских фактора какви су: посвећивање руководства и уважавање свих запослених у библиотеци и корисника. Коришћење самооцењивања у програму за побољшавање квалитета и успешно управљање треба да се изводе поступно. Самооцењивање почиње одлуком да ће се свако ко се укључује у оцењивање посветити одређеном процесу, што значи да мора у потпуности бити информисан о обавезама и одговорностима које има у извођењу одређеног задатка, а завршава се утврђивањем која се услуга остварује према моделима најбоље праксе.

Један од примера кооперативних пројеката више европских земаља јесте пројекат EQLIPSE.⁸³ Покренут је 1996. године, да би се пројектовао и развио систем за управљање квалитетом преко мерења квалитета и показатеља учинака у библиотекама свих типова саобразно стандардима ISO 9000 и ISO 11620.⁸⁴ Интегрисани систем који се базира на моделу корисник – сервер, треба да оствари компатибилност са разним библиотечким системима у Европи. Извештај пројекта о сакупљању података спецификује показатеље учинка, заједно са скуповима података у којима се показатељи јављају, као и елементе квалитета за које пројектни тим сматра да их треба уградити у систем. Према статистичким документима Асоцијације истраживачких библиотека (The Association Research Libraries – ARL) у Сједињеним Америчким Државама, „показатеља за учинак тих библиотека било је 30.“⁸⁵ Језгро показатеља применљивих за све типове типове библиотека сада чини 54 показатеља, а метода за сакупљање података има 71.

⁸² Kinnel, M.E. Quality management and self assessment tools for public libraries, *66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, 13-18 August, 2000.*

⁸³ O'Farrell, J. *Evaluation and Quality in Library Performance Systems* (EQLIPSE Deliverable 4 – Glossary), 1999.

⁸⁴ ISO 11620:1998 *Information and documentation-Library performance indicators*. The International Organization for Standardization.

⁸⁵ Cahalan, M.W. et.al. *The Status of Academic Libraries in the United States : Results from the 1994 Academic Library Survey with Historical Comparisons – Survey Report*. National Center for Education Statistics, 1998.

Пројекат EQUINOX⁸⁶, као наставак пројекта EQLIPSE, од 2000. године ради на изменама и допунама показатеља резултата библиотечких послова установљених стандардом ISO 11620⁸⁷. Допуне су обухватиле показатеље успешности односно учинка за услуге електронских библиотека за које се истиче пораст новчаних улагања у њих, као и постигнута лакоћа приступа информацијама за корисника. EQUINOX је објавио информације о начину прикупљања, израчунавању и обради следећих показатеља: проценат корисника који су користили услуге електронске библиотеке; трошак за сваку услугу електронске библиотеке; проценат захтева за информацијама поднетих електронски; проценат укупних средстава набавке утрошених на набавку услуга електронске библиотеке; број присуствовања часовима обуке за услуге електронске библиотеке; број библиотекара који развијају, управљају и обезбеђују услуге електронске библиотеке и обуку корисника као проценат од укупног библиотечног особља; задовољство корисника услугама електронске библиотеке.

У пројекту EQUINOX, у 40 европских и америчких библиотека, тестиран је софтвер за управљање квалитетом и мерење учинка за услуге електронске библиотеке. „Овим софтвером се менаџеру обезбеђује стандардна методологија за скупљање вредних информација релевантних за квалитет услуга електронске библиотеке. Систем омогућава одражавање локалне ситуације библиотеке у којој се користи јер, поред једне или више мисија, или намена, садржи и циљеве, који произилазе из намене, као и, за циљеве, дефинисане задатке, који се показатељима учинака мере да ли су испуњени“⁸⁸

Асоцијација истраживачких библиотека (The Association Research Libraries – ARL) у Сједињеним Америчким Државама покренула је пројекат вредновања квалитета услуга у библиотекама 1999. године под називом „Иницијатива за нова мерења.“⁸⁹ Пројекат је одговор на захтев матичних установа да библиотеке са значајним буџетима покажу одговорност у раду и вредност коју стварају упоредо са улагањима установе у њихов рад. Један од циљева мерења је да се узме и корисничко опажање релевантности библиотечке услуге за њега, чиме се мери ефективност услуга. Оцењује се и

⁸⁶ Brophy, P., Clarke, Z., Brinkley, M., Poll, R. *Library Performance Measurement and Quality Management System : Performance Indicators for Electronics Library Services*, November, 2000.

⁸⁷ ISO 11620:1998 *Information and documentation-Library performance indicators*. The International Organization for Standardization.

⁸⁸ Brinkley, M. *Performance Measurement and Quality Management for the Hybrid Library : An update on the EQUINOX project*, Exploit Interactive, issue 7, Oct. 2000.

⁸⁹ Cook, C. *A New Culture of Assessment : Preliminary Report on the ARL SERVQUAL Survey. 66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, 13-18 August, 2000.*

ефикасност инструмента за рад преко интернета са становишта корисника услуге. За сваку услугу корисник је изрицао свој утисак о томе који је ниво успешности услуге на скали минималних, жељених и опажених учинака.

LibQual+ и E-Metrics су амерички пројекти, аналогни европским пројектима EQLIPSE и EQUINOX, покренути са истим циљем. Нова мерења, подаци и програми ће боље описивати библиотеке и њене услуге и помагати им да мере своје учинке током времена, било због вредновања тренутног стања, или ради даљег побољшавања својих радних операција. „LibQual развија протокол за вредновање квалитета библиотечких услуга, ствара алате за планирање и идентификује најбољу праксу која ће омогућити мудрију прерасподелу средства. Пројектом E-Metrics истражује се: изводљивост сакупљања података о коришћењу електронских ресурса развијањем и побољшавањем статистике и мерења учинака, средства која треба успоставити са добављачима за добијање описне статистике о коришћењу њихових база података, корисницима и услугама, и финансирање ради одржавања и даљег побољшавања статистике и мерења учинака у умреженом окружењу.“⁹⁰

Стандард ISO 2789:2006⁹¹ даје библиотечко-информационој заједници упутство за вођење и представљање библиотечке статистике. Он садржи термине и дефиниције већине елемената у библиотечкој делатности за потребе статистике. Такође су дате препоруке о томе како треба да се броји сваки од тих елемената укључујући и електронске изворе информација и сервисе. На снажан притисак да се активности библиотека прикажу и објаве може да се одговори само ако се прикупљање података у библиотекама спроводи према овом међународном стандарду. Библиотеке треба у највећој могућој мери да прикупљају све врсте података о својим активностима наведеним у овом међународном стандарду. Он даје библиотечкој и информационој заједници смернице за вођење и представљање библиотечке статистике: за извештавање на међународном нивоу, за обезбеђивање саобразности међу земљама у погледу оних статистичких података које руководиоци библиотека често користе, али не у облику потребном за извештавање на међународном нивоу, за подстицање доброг коришћења статистике при управљању библиотечко информационом услугама, за дефинисање података потребних према међународном стандарду ISO 11620.

⁹⁰ Blixrud, J.C. The association of Research Libraries Statistics and Measurement Program : From Descriptive Data to performance Measures, *67th IFLA Council and General Conference, Boston, 16-25 August, 2001.*

⁹¹ ISO 2789:2006 (ISO/TC 46/SC 8): *Information and documentation – International library statistics.* The International Organization for Standardization.

Резултати примене система квалитета у установи или научноистраживачким институтима, могу у специјалним библиотекама довести до побољшања библиотечких процеса рада, документације, комуникације са корисницима, као и мотивисања библиотекара за обуке за стална побољшања квалитета у раду. Може се закључити да према ISO 9000:2001, термин квалитет се користи у контексту одрживог задовољства интересних група (власника, запослених, испоручилаца, друштва) кроз задовољење њихових потреба и очекивања (специфицираних захтева) у институту или организацији која је опредељена за континуална унапређења ефикасности, што све значи да је квалитет од кључног значаја за пословни успех. За специјалне библиотеке унутар научноистраживачких института, све то практично значи, да уколико се у пословање уведе систем квалитета, уводи се једна нова филозофија која има нов начин интегралног пословног размишљања и деловања, односно нови пословни стил који се остварује преко успешног менаџмента, обезбеђујући потребе института, односно власника и запослених.

1.7. Библиотеке научноистраживачких института - задаци, циљеви и карактеристике

Задаци специјалних библиотека у научноистраживачким институтима су да проналазе, сакупљају, одабирају, класификују информације из одређене области људског знања, не снабдевајући кориснике само траженим информацијама, већ спроводећи самостално иницирану селективну дисеминацију информација, ефикасно доприносећи истраживачким процесима установа у чијем су окриљу.

Библиотекари специјалних библиотека научноистраживачких института, нарочито оних института који су профитно оријентисани, много пажње поклањају претраживању информација. Библиотекари сами проналазе информације за своје кориснике. Проналажење информација често подразумева и достављање информација на сто одређеном кориснику, односно истраживачу. Поред проналажења информација, обавља се и обавештавање корисника о новим публикацијама и литератури која би могла бити од значаја за научноистраживачки рад. Карактеристичан назив за текуће обавештавање је *селективна дисеминација информација (СДИ)*. Она подразумева континуирано обавештавање једне групе корисника о предмету или области која је за њих значајна. Значи да је дисеминација информација у специјалним библиотекама окренута специфичним групама корисника које се баве одређеном научном

дисциплином. Начин на који се обавља у једном научноистраживачком институту зависи од специфичности организације и структуре функционисања института. Специјалне библиотеке у научноистраживачким институтима се оснивају из разлога што је неопходно да задовоље информативне и истраживачке потребе института и научних истраживача. Зато се може рећи да је селективна дисеминација информација један од најзначајнијих циљева специјалне библиотеке. Уколико не постоји дисеминација информација, онда библиотека у научноистраживачком институту не обавља своје задатке и тешко може да се нађе оправдање за њено постојање.

Успех једне специјалне библиотеке зависи од начина на који прикупља, класификује, чува и дисеминира информације. Успешна дисеминација информација се огледа у напору библиотекара да што боље упозна своје кориснике, јер од тога зависи препознавање корисне информације за одређеног корисника или истраживача. Блик (Blick) наглашава да сваки стручњак за информације има одређену методологију рада, „узимајући у обзир различите параметре, као што су: релевантност, благовременост добијене информације, погодност већем броју корисника.“⁹² Ако је у питању специјална библиотека у научноистраживачком институту, онда се из праксе може закључити да се најлакше идентификују за селективну дисеминацију корисници који чине групу научних истраживача или инжењера. Такве групе корисника захтевају информације о новим технологијама и производима, конкуренцији или тржишту, а важне су и информације и о новим стандардима, законодавству, конференцијама. Када корисници добију информацију путем селективног обавештавања, они су уштедели драгоцено време које би потрошили на претраживање, а и доста времена би им одузела селекција литературе.

Облици селективне дисеминације информација се могу систематизовати и могу се спроводити путем: билтена, стручних радова објављених у часописима, извештаја о приновљеним докуменатима, прегледних докумената (информација у вези с предстојећим састанцима и конференцијама),⁹³ личних контаката, електронским путем (базе података, електронска пошта).

⁹² Blick, A. R. The matching of resource to service in an industrial information unit. *ASLIB Proceedings*. 10 (1980) 387-401

⁹³ Могућност обавештавања корисника путем различитих извештаја или информативних билтена подразумева да извештаји могу да се сачине од неколико кратких чланака написаних на основу нових информација. Обично специјални извештаји помажу корисницима да знање које већ имају из одређене области допуне новим информацијама. Информативни билтени имају добар пријем код корисника у научноистраживачким институтима.

Селективна дисеминација информација доноси добре резултате, јер се информације добијене селективном дисеминацијом много брже користе, а предност се даје појединцу, одређеном истраживачу, односно кориснику. Она треба да буде доступна свим корисницима у оквиру једне организације, јер је неопходно да информација дође у руке правом кориснику, у правом облику и у право време. Понекада се за успешну селективну дисеминацију информација, улажу напори да се одгонетну праве потребе корисника, јер увек има корисника „који не умеју на прави начин да искажу која им је информација потребна.“⁹⁴

Селективна дисеминација информација има прворазредну улогу и функцију у библиотекама научноистраживачких института а од начина на који функционише зависи какву ће улогу имати библиотека у једном научноистраживачком институту. Стела Тренч (Stela Trench) наглашава да руководилац специјалне библиотеке нарочиту пажњу треба да обрати на управу своје матичне организације и да им редовно дисеминира информације „како би стекао њихову наклоност и имао подршку за све активности које жели да спроведе.“⁹⁵

Међутим, треба имати на уму да сви научноистраживачки институти нису исти, па је самим тим и дисеминација информација различита. Данас се све више информација прослеђује путем телефонских разговора или личним контактом, који представља посебан вид комуникације. „Научне заједнице пре свега су мреже организација, формалних и неформалних друштвених односа који испуњавају више функција. Једна од доминантних функција јесте функција комуникације. Улога комуникације јесте да обезбеди размену информација о истраживањима која су у току, тако што ће научнике довести у контакт. Друга улога комуникације, много мање примењивана у пракси, јесте да обезбеди публиковање (популаризацију) и промоцију науке у круговима широке публике и оних који нису стручњаци, као и у владиним круговима. Постоје две врсте мотивације истраживача:

- мотивација која проистиче из чисте заокупљености научним интересима. Наука и напредује захваљујући истраживањима која спроводе бројни појединци на бројним местима о повезаним проблемима. Дакле, истраживачи имају потребу да остану у контактима са својим колегама да би се информисали и да би њих информисали о истраживањима која су у току или која су завршена,

⁹⁴Diane, R. Dissemination of Information. *Handbook of Special Librarianship and Information Work*. London : ASLIB (1992).

⁹⁵ Trench, S. Dissemination of Information. *Handbook of Special Librarianship and Information Work*. London : ASLIB(1997).

- лична мотивација која је у вези са каријером заинтересованих.⁹⁶

Ако је у питању професија, научни истраживачи доста времена проводе у процесима комуникације који могу бити у виду контаката са другим истраживачима, у виду писања или читања. За писану комуникацију је карактеристично да се састоји од публикација или резултата истраживања која се јавно презентују, што је посебно значајно јер научна истраживања на тај начин постају верификована и призната. Усмена комуникација подразумева разговоре, разне конференције, стручне скупове, семинаре и предавања. Потреба за информацијама произилази из жеље за новим знањима. Специјалне библиотеке у научноистраживачким институтима обезбеђују информације и преко информационо–комуникационих система, као облика селективне дисеминације информација. Корисник поставља питања и износи своје захтеве. Библиотекар одговара и испуњава потребе корисника. Дијалог је карактеристичан облик комуникације између корисника, односно истраживача и библиотекара, и представља основу информационо – комуникационе делатности.

У специјалним библиотекама научноистраживачких института корисници питањима упућују своје захтеве, најчешће библиотекару – специјалисти или рачунару. Питање корисника упућује на одређени извор информација у којем постоји одговор. У комуникацији, библиотекар радећи са корисницима треба да развија одређени начин претраживања. Да би се остварио ефикасан начин претраживања неопходно је да фондови специјалне библиотеке буду добро и на прави начин класификовани и да буду што више прилагођени кориснику. За добру комуникацију неопходно је да корисник прихвати информациони систем. „Разумевање односа између корисника и информатичког система покреће бројне дисциплине. Дотичу се врло разнолике теме:

- однос између предузетог задатка и природе и врсте интеракције;
- концепција информатичких језика;
- ефекат времена одговора система на његово прихватање од стране корисника;
- концепција тастатуре.⁹⁷

До нових сазнања се све више долази електронским путем (електронска пошта или електронске конференције). У свим облицима комуникације све је подређено корисницима, и информациони системи треба да пруже одговоре на информационе потребе корисника. Различити облици извора информација омогућавају корисницима

⁹⁶ Ле Коадик, И.Ф. Наука о информацијама. Београд: Clio, 2005., стр. 36

⁹⁷ Исто. стр. 50

да их користе на различите начине и у оним приликама које највише одговарају одређеним облицима извора информација.

У којој мери су информације потребне сваком научноистраживачком институту зависи од циља развоја и коришћења научних информација, прикупљања и испоруке података који одговарају циљевима и мисији научноистраживачког института. Научноистраживачки институти често наводе разлог свог постојања преко онога што желе да постигну и покушавају да одреде циљеве и начин будућег развоја.

Америчко Удружење специјалних библиотека (Special Libraries Association – SLA) обухвата 26 одељења која су оформљена по стручном принципу, пољу интересовања и техници рада са информацијама.⁹⁸ Одељење за саобраћај (The Transportation Division - DTRN) основано је 28. марта 1943. године са циљем да промовише размену знања и информација између појединаца и организација које се баве развојем, контролом и коришћењем информационих ресурса у саобраћају, како у целини тако и у појединим сегментима, укључујући: аутопутеве, железнички, градски, водени и мултимодални саобраћај, као и заштиту животне средине. Мисија овог Одељења је да промовише размену знања и информација између појединаца и организација које су заинтересоване за развој, управљање и коришћење информационих ресурса у саобраћајном инжењерству. Чланови укључују библиотекарe и информационе стручњаке из локалних, државних, регионалних органа и организација, као и из академских кругова, корпорација и професионалних удружења. Од свог оснивања, чланови Одељења за саобраћај су били активно укључени у разматрање истраживања и саобраћаја. Активности подразумевају објављивање и представљање иновативних програма и благовремени приступ информацијама. Именик библиотека и информационих центара из области саобраћаја обухвата 190 специјалних библиотека и 165 информационих центара у Сједињеним Америчким Државама.⁹⁹

Мисија Одбора за истраживање саобраћаја (The Transportation Research Board – TRB) је да промовише иновације и напредак у саобраћају кроз истраживање. У објективном и интердисциплинарном окружењу, TRB олакшава размену информација о саобраћајној пракси и политици истраживања, даје стручне савете о саобраћајним програмима, дистрибуира резултате истраживања и подстиче њихово спровођење.

⁹⁸Divisions – Special Libraries Association <https://www.sla.org/get-involved/divisions/> (преузето 30.12.2015.)

⁹⁹ Dresley, Susan C. *Directory of Transportation Libraries and Information Centers : 10th edition revised - 2014.* (prepared for Special Libraries Association Transportation Division). Washington : National Transportation Library, United States Department of Transportation, 2014.

Одбор за истраживање саобраћаја (The Transportation Research Board – TRB) је основан 1920. године као Национални Савет Одбора за истраживања у области аутопутева како би се обезбедила размена информација и резултати истраживања о технологији израде и пројектовања аутопутева. Преименован је у Одбор за истраживање аутопутева (The Highway Research Board - HRB) 1925. године, а организација остварује своју мисију кроз годишње састанке и штампање публикација. У деценијама које су уследиле, HRB стално повећава број чланова. Размена информација је остала једина мисија до 1950. године, када је почело веће интресовање за управљање истраживачким пројектима. Током 60-их година 20. века активности су постале мултидисциплинарне. Године 1974. The Highway Research Board (HRB) постао је The Transportation Research Board – TRB. Од тада, TRB је проширио услуге, нарочито када је почело спровођење истраживања о питањима националне политике саобраћаја и путне инфраструктуре, и поново 1990. године, када је Конгрес, Одељење за саобраћај (The U.S. Department of Transportation), тражио да TRB предузме додатне задатке, укључујући одговорности за управљање саобраћајем и путевима у оквиру истраживачких програма, водећи текуће истраживачке програме као што су: студије дугорочног коловоза, истраживачки програми на аеродромима, стратешки истраживачки програми аутопутева.

Библиотека The Transportation Research Board је основана 1946. године са циљем да се обезбеде информационе услуге за истраживаче и TRB особље. Чланица је америчког Удружења специјалних библиотека. Библиотечку грађу чине публикације из области аутопутева, железничког, градског, воденог и мултимодалног саобраћаја. Фонд обухвата комплетни збирку публикација The Transportation Research Board – TRB и The Highway Research Board (HRB) од 1923. године до данас, и садржи више од 6.500 техничких извештаја и монографских публикација. Библиотека је претплаћена на скоро 300 часописа и има приступ електронским часописима преко истраживачког центра Националне академије Џорџ Браун (National Academies' George E. Brown Research Center). Пружање библиотечких услуга укључује: претраживање грађе, цитираност, приступ техничким и научним базама података, међубиблиотечку позајмицу. Библиотека је чланица OCLC (Online Computer Library Center) и Transportation Knowledge Network (TKN).

The Transportation Research Board издаје око 200 публикација годишње. Часопис *Journal of the Transportation Research Board* садржи стручне радове који су прихваћени за објављивање. Специјални извештаји представљају резултате студија, укључујући

студије које налаже Конгрес или по жељи савезних органа. Ове студије се спроводе од стране стручних комисија које именује National Research Council (NRC). Документи истраживачких програма садрже закључке појединих истраживачких пројеката под покровитељством TRB. Зборници радова садрже стручне радове, презентације и дискусије са конференција, радионица и симпозијума које сазива TRB. Поред тога, TRB издаје низ других публикација, приручнике, Е-билтен, са више од 30.000 претплатника.

TRB производи и одржава базу података TRIS (Transportation Research Information Services - TRIS), највећу и најсвеобухватнију светску онлајн библиографски базу података из области истраживања саобраћаја. Тренутно, TRIS садржи више од 600.000 записа (сажетака и цитата) укључујући планирање, менаџмент, економију, пројектовање и изградњу, материјале, заштиту животне средине, безбедност. Сваке године, око 30.000 референци из часописа, зборника, техничких извештаја и монографских публикација се додају у базу података која је доступна на интернету. База података RiP (The Research in Progress – RiP) омогућава приступ више од 9.500 истраживачких пројеката у области саобраћаја, из федералних и државних агенција, универзитета и међународних организација. Тезаурс TRB (The Transportation Research Thesaurus – TRT) покрива све аспекте и видове саобраћаја с циљем да се обезбеди што више информација.

Формирања и историја TRB чврсто су обликовале мисију и услуге библиотеке да сакупља, процењује и доставља информације да би побољшала и мисију своје организације. „Удружење специјалних библиотека промовише и јача позицију својих чланова путем учења, вербалне подршке и заједничких иницијатива, а као своје основне вредности истиче: лидерство у домену информационог рада, додатну вредност на квалитет и квантитет услуга које се пружају корисницима, креирање и прихватање иновација ради побољшања услуга и интелектуалног унапређења професије, континуирано учење, мерљив допринос информационој економији и сопственој организацији, поузданост, сарадњу и партнерства унутар информационе индустрије и у свету пословања.“¹⁰⁰

¹⁰⁰ Стокоћ Симончић, Гордана. *Best Practice и 22 приче : комуникација, култура организације, односи библиотека с јавношћу*. Панчево : Градска библиотека; Источно Сарајево : Матична библиотека, 2009 : 114, 115

2. БИБЛИОТЕКЕ НАУЧНОИСТРАЖИВАЧКИХ ИНСТИТУТА У СРБИЈИ

2.1. Специјалне библиотеке у Републици Србији

До Другог светског рата у Србији је постојао незнатан број специјалних библиотека. „Било их је свега 27. Њихов развој започиње убрзо после рата, када је у периоду од 1945. до 1955. године формирано око 120 библиотека ове врсте, а у наредној декади још 86 библиотека, што је несумњиво везано за период индустријализације и јачања потребе за научноистраживачком делатношћу. Крајем 70-их година специјалних библиотека на територији Србије било је 334.“¹⁰¹

Развој специјалних библиотека у нашој средини обележен је и различитим терминима – ИНДОК центар, ИНДОК служба, служба документације, стручна библиотека, специјална библиотека. Употребљавали су се и називи: техничке библиотеке, специјализоване библиотеке, ИНДОК јединице, у зависности од тога како су оснивачи једне специјалне библиотеке схватили њену улогу, задатке и циљеве унутар установе у чијем саставу се налазила. Посебно треба истаћи чињеницу да у почетку развоја специјалних библиотека у Србији, за њих није коришћен термин у данашњем смислу значења, нити се под специјалном библиотеком подразумевао тип библиотеке који тај појам данас означава. Означаване су као „специјалне научне библиотеке (ако су биле у саставу института или факултета) и стручне библиотеке (ако се радило о библиотекама привредних или друштвено-политичких организација и заједница).“¹⁰²

Југословенски центар за техничку и научну документацију – ЈЦТНД,¹⁰³ који је основан у Београду 1952. године, имао је групу стручњака за пројекте и семинаре, која се на захтев различитих установа и радних организација, бавила давањем упутстава о организовању ИНДОК делатности у виду елабората и пројеката јер се тадашња организација и методологија рада није могла замислити без коришћења документације и информација. Посебно су се бавили технологијом прикупљања, одабирања, обраде

¹⁰¹ Станковић, Зорка „Улога и значај оснивања Заједнице специјалних библиотека Србије“ *Библиотекар* 1-3 (1979) : 146

¹⁰² Исто.

¹⁰³ У просторијама Галерије науке и технике САНУ смештена је библиотека Музеја науке и технике (основан 1989. године), специјализована научно-техничка библиотека музејског типа. У периоду настајања Библиотеке Музеја сакупљена је научна и стручна литература. Тако је настао највећи део постојећег фонда књига и часописа, који чине: преузети део библиотеке расформираног Југословенског центра за техничку и научну документацију, поклони Библиотеке Института *Михајло Пупин*, Института материјала САНУ, Астрономско-нумеричког института САНУ, Друштва *Никола Тесла*.

докумената и дисеминације докумената и информација у оквиру ИНДОК службе једне радне организације.

У Социјалистичкој Федеративној Републици Југославији није било закона о библиотечкој делатности на нивоу савезне државе, него је паралелно постојало осам самосталних библиотечких закона, шест у републикама и два у аутономним покрајинама. Ипак су, залагањем и радом библиотекара и Заједнице југословенских националних библиотека усвојени југословенски стандарди за библиотечку делатност, и то: *„Минимум југословенских стандарда за народне библиотеке, Стандарди за библиотеке универзитета у Југославији, Минимум југословенских стандарда за школске библиотеке, Југословенски стандарди за специјалне библиотеке и Југословенски стандарди за просторије и опрему библиотека.“*¹⁰⁴

Према *Југословенским стандардима за специјалне библиотеке*, специјална библиотека је дефинисана као: „библиотека са подручја свих научно-стручних делатности (осим библиотека у оквиру универзитета, високих и виших школа), као што су нпр. библиотеке у оквиру института, архива, музеја, позоришта, научних и стручних друштава, органа друштвено-политичких заједница (скупштинске библиотеке), здравствених установа (медицинске библиотеке), библиотеке у привреди (индустријске библиотеке) и др.“¹⁰⁵

У Републици Србији, се анализе рада специјалних библиотека обично темеље на подацима којима располажу Народна библиотека Србије и матичне библиотеке у Мрежи библиотека Републике Србије. Параметри који се користе у анализама стања у специјалним библиотекама су: књижни фондови, коришћење фондова и услуга библиотеке, кадрови.

Тачан број специјалних библиотека у Републици Србији није познат, нити у садашњим околностима (важећа правна регулатива, материјалне, организационе и кадровске могућности) постоји начин да се он поуздано утврди. Према подацима добијеним из Центра за научне информације и рефералну делатност Народне библиотеке Србије и према подацима Републичког завода за статистику,¹⁰⁶ 2013/2014. године у Централни регистар Народне библиотеке Србије уписано је укупно 260

¹⁰⁴ Бараћ, Д. (прир.) *Зборник прописа о библиотекарству СФРЈ*. Нови Сад: Заједница југословенских националних библиотека, Београд: Књижевно-издавачка задруга центар, 1987.

¹⁰⁵ Југословенски стандарди за специјалне библиотеке. *Шеста скупштина Савеза друштава библиотекара Југославије*, Сарајево, 1976 : 139-147

¹⁰⁶ Податке из базе Мрежа библиотека Србије – МБС од Народне библиотеке Србије преузима и објављује Републички завод за статистику, почев од 2010. године. За АП Косово и Метохију нема података од 1999. године.

специјалних библиотека, што представља 10,2% од укупног броја библиотека регистрованих на територији Републике Србије. Народна библиотека Србије води Централни регистар библиотека Србије, а Библиотека Матице српске, Универзитетска библиотека *Светозар Марковић* и јавне матичне библиотеке воде регистар библиотека за библиотеке из своје надлежности.¹⁰⁷ Може се основано претпоставити да је број специјалних библиотека уписаних у Централни регистар значајно мањи од стварног стања. Оне из различитих разлога (неинформисаност, немар, избегавање законских обавеза, општа запуштеност библиотеке, честе друштвене и статусне промене) не подносе пријаве за упис у евиденцију код своје матичне библиотеке, односно код Народне библиотеке Србије.

У 2014. години регистроване специјалне библиотеке располагале су фондовима од укупно 2 684 824 књига, 183 364 наслова часописа и 337 757 докторских, магистарских и специјалистичких радова. Набављена библиотечка грађа је износила 32 601 књига, 3 522 периодичних публикација и 2 975 остале грађе. Број специјалних библиотека које омогућавају приступ е-изворима и сервисима износи 102. Корисника специјалних библиотека за 2014. било је 33 696. Коришћење библиотечке грађе износило је 200 303, од тога књиге и брошуре 120 102. Укупно запослених је било 290, с пуним радним временом 225 запослена.

На основу изнетих података може се закључити: да су то сразмерно мале библиотеке (у просеку са десетак хиљада публикација, од којих значајан део чине докторске дисертације, магистарски и специјалистички радови); да имају скромну годишњу набавку публикација; да ни половина од 260 специјалних библиотека уписаних у Централни регистар нема е-приступ; да су то библиотеке са једним запосленим; а поређењем података о укупном броју корисника (33 696) и укупном броју коришћених књига (120 102) добија се показатељ да је један корисник користио 3 књиге у току године.

Анализа коришћења сервиса КоБСОНА и СОBISS-а у специјалим библиотекама говори да је ситуација такође лоша. Разлози за релативно ниску искоришћеност су последица недовољне обавештености библиотекара, затим необучености и незаинтересованости истраживача за коришћење електронских извора, и тек на крају

¹⁰⁷ База података Мрежа библиотека Србије - МБС намењена је прикупљању, обради и статистичкој презентацији података о библиотекама у Србији. МБС не обухвата библиотеке које су изван надлежности матичних библиотека односно библиотеке које нису обухваћене матичним функцијама, а то су војне библиотеке и библиотеке верских заједница. Значајан извор података за анализу стања ових библиотека представљају и записници о надзору над стручним радом, који матичне библиотеке обављају у склопу својих законских обавеза.

недовољне техничке опремљености библиотека. Уз ове проблеме могу се набројати још много других: непостојање адекватног простора за смештај, нестручан, неедукован и незаинтересован библиотечки кадар, недостатак средстава за набавку опреме, умрежавање, конвертовање записа, итд.

Важно је истаћи чињеницу да актуелни процес транзиције у Србији угрожава положај специјалних библиотека, па чак и њихов опстанак. Као пример може се узети Институт *Кирило Савић* за који је неизвесно да ли ће постојати у периоду 2015/2016. године, с обзиром да су државни органи одлучили да за овај институт покрену стечајни поступак.¹⁰⁸ Промена система власничких односа доводи до бројних случајева гашења специјалних библиотека. Својинска трансформација је донела честе и брзе промене. Настао је проблем око евидентирања специјалних библиотека, односно проблем око ажурирања евиденције о њима.

Многе установе и организације у којима је отворен стечајни поступак поседују вредне фондове стручних књига и периодике. Због тога је Народна библиотека Србије препоручила матичним народним библиотекама да прате стечајне поступке на подручју своје општине са идејом да покушају да очувају фондове специјалних библиотека.

Процес приватизације је обухватио друштвена предузећа, али не и друштвене установе. Положај специјалних библиотека у установама које се сматрају државним, односно остварују интересе од значаја за државу, релативно је стабилан, јер није доведен у питање њихов опстанак. Међутим, постоји једва минимум услова за рад специјалних библиотека, што се одражава на недовољан обим набавке, а самим тим и на смањење броја корисника.

Упозоравајући на извесне проблеме при извођењу статистичких показатеља (врло често анкете за базу Мрежа библиотека Србије нису попуњене у целини) стручњаци Народне библиотеке Србије ипак су дошли до прецизних закључака. Мере које су предложиле матичне народне библиотеке приликом вршења стручног надзора над радом специјалних библиотека указују на то да на плану стручног рада:

- специјалне библиотеке не обављају ревизију библиотечке грађе на шта их обавезује *Правилник о инвентарисању, обради, ревизији и отпису библиотечко-*

¹⁰⁸ Подаци добијени у специјалној библиотеци Института *Кирило Савић*, у фебруару месецу 2015. године.

*информационе грађе и извора, као и вођењу евиденције о библиотечно-информационој грађи и изворима*¹⁰⁹,

- да је грађа специјалних библиотека нестручно обрађена (како физички, тако и стручно),
- да је библиотечка грађа неадекватно смештена,
- да специјалне библиотеке немају све законом прописане и адекватно уређене информационе инструменте.

На плану услова за рад утврђено је да специјалне библиотеке:

- раде у неадекватним условима и без неопходне основне техничке опреме,
- немају стално запослен кадар, нити се много улаже у усавршавање и образовање.

Сегмент рада у специјалним библиотекама који функционише без сметњи јесте међусобна размена стручних публикација која најчешће представља главни извор набавке публикација.

Када говоримо о специјалним библиотекама у Републици Србији важно је истаћи и значај матичних функција матичних библиотека у Мрежи специјалних библиотека. Матичне функције представљају функције од општег интереса за библиотечно-информациони систем Републике. Њихови носиоци су Народна библиотека Србије у складу са чланом 22. *Закона о библиотечној-информационој делатности*¹¹⁰ односно матичне народне библиотеке које је одредио министар културе *Решењем о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечно-информационој делатности.*¹¹¹

Законски основ за вршење матичних функција у библиотечно-информационој делатности у Републици Србији утврђен је чланом 22, став 1. *Закона о библиотечно-информационој делатности* а видови матичних функција ближе су одређени чланом 22, став 2. истог Закона, и то као учешће у развоју библиотечно-информационе делатности у Републици Србији. Учествовање у свеукупном развоју библиотечно-информационе делатности подразумева: изградњу јединствене националне мреже библиотека; изградњу јединственог националног библиографско-информационог система; вођење регистара библиотека за подручје матичних библиотека; пружање

¹⁰⁹ Правилник о инвентарисању, обради, ревизији и опису библиотечно-информационе грађе и извора, као и вођењу евиденције о библиотечно-информационој грађи и изворима. *Службени гласник*, бр. 47 (2013).

¹¹⁰ Закон о библиотечно-информационој делатности. *Службени гласник*, бр. 52 (2011).

¹¹¹ Решење о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечно-информационој делатности. *Службени гласник*, бр.122 (2012).

стручне помоћи запосленима у библиотекама; надзор над стручним радом библиотека; старање о сталном стручном усавршавању библиотечно-информационих стручњака; праћење стања и проучавање потреба и услова рада у библиотекама; предлагање мера за унапређење рада и развој библиотека; учешће у изради дугорочне стратегије развоја библиотека.

Матичне функције остварују матичне библиотеке. Народна библиотека Србије врши матичне функције за све библиотеке на подручју Републике, а Библиотека Матице српске, сагласно одредбама *Закона о библиотечно-информационој делатности* и одредбама члана 45. *Закона о утврђивању одређених надлежности Аутономне покрајине*¹¹² за библиотеке на територији Војводине. Универзитетска библиотека *Светозар Марковић* у Београду матичне функције врши, сагласно одредбама *Решења о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечно-информационој делатности* за универзитетске библиотеке, високошколске библиотеке и библиотеке научноистраживачких института и установа на подручју Централне Србије. Библиотека Матице српске матичне функције врши, сагласно одредбама *Решења о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечно-информационој делатности*, и одредбама *Решења о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечно-информационој делатности на територији АП Војводине*¹¹³ за универзитетске библиотеке, високошколске библиотеке и библиотеке научноистраживачких института и установа на територији АП Војводине. Народна и универзитетска библиотека *Иво Андрић* у Приштини матичне функције врши, сагласно одредбама *Решења о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечно-информационој делатности*, за универзитетске библиотеке, високошколске библиотеке и библиотеке научноистраживачких института и установа на територији АП Косова и Метохије.

Вршење матичних функција за јавне библиотеке, школске библиотеке, специјалне библиотеке, као и информационе центре при другим установама, организацијама и удружењима у Централној Србији *Решењем о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечно-информационој делатности* поверено је јавним библиотекама у седиштима округа. Вршење матичних функција за специјалне библиотеке, јавне библиотеке, школске библиотеке, као и информационе центре при

¹¹² Закона о утврђивању одређених надлежности Аутономне покрајине. *Службени гласник РС*, бр.99 (2009); *Службени гласник РС*, бр. 67 (2012).

¹¹³ Решења о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечно-информационој делатности на територији АП Војводине. *Службени лист АП Војводине*, бр.27 (2012)

другим установама, организацијама и удружењима у АП Војводини *Решењем о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечно-информационој делатности на територији АП Војводине* поверено је јавним библиотекама у седиштима округа у АП Војводини и Градској библиотеци у Вршцу.

Библиотеке при универзитетима, факултетима, вишим школама и научноистраживачким институтима су обухваћене матичном делатношћу Универзитетске библиотеке *Светозар Марковић* и Библиотеке Матице српске. Долази се до закључка да је надлежност над специјалним библиотекама у Републици Србији одређена на следећи начин: Универзитетска библиотека *Светозар Марковић* и Библиотека Матице српске су матичне за специјалне библиотеке при научним институтима, док су за све остале специјалне библиотеке надлежне матичне народне библиотеке. Оваква надлежност над матичним функцијама проистекла је из сродности специјалних библиотека при научним институтима са високошколским библиотекама чији рад прате Универзитетска библиотека *Светозар Марковић* и Библиотека Матице српске. Што се тиче Косова и Метохије, специјалне библиотеке само делимично остварују своје функције, а обављање матичних функција у косовско–метохијским окрузима у потпуности изостаје.

Прави увид у стање специјалних библиотека у Републици Србији готово није могуће остварити без успостављања типологије специјалних библиотека, са ослоном на међународну типологију. На тај начин би био успостављен полазни критеријум на основу кога би могао бити праћен њихов рад. Остварила би се и већа сарадња у регистровању и спровођењу анкете о раду специјалних библиотека, јер је тешко вршити анализу на основу непотпуних одговора на анкетна питања. У овом поглављу ће бити представљена и образложена типологија (класификација) специјалних библиотека.

Успостављање јединствених и општеприхваћених стандарда у области специјалних библиотека, изузетан је допринос развоју специјалног библиотекарства. Значајан помак у правцу унапређења ове области библиотечке делатности донеле су „Смернице за специјалне библиотеке у Републици Србији“ састављене на основу „одлука националних библиотека и националних библиотечких асоцијација Србије и то: 1. Одлуке Управног одбора Библиотекарског друштва Србије; 2. Одлуке Управног одбора Народне библиотеке Србије; 3. Одлуке Колегијума Библиотеке Матице српске;

4. Одлуке Управног одбора Заједнице матичних библиотека Србије.¹¹⁴ Овим смерницама се одређују услови за обављање делатности специјалних библиотека у Републици Србији, које подразумевају и адекватан начин организовања и коришћења специјалних библиотека.

Иако не прописује опште препоруке за рад специјалних библиотека, Међународна федерација библиотечких удружења и институција има праксу доношења смерница које дефинишу рад поједначних подтипова специјалних библиотека које би могле послужити као узор на основу кога би се доносиле сродне препоруке и на домаћем плану. У складу са актуелном праксом Међународне федерације библиотечких удружења и институција, и у оквиру Библиотекарског друштва Србије могуће би било предвидети унутрашњу поделу Секције за специјалне библиотеке на мање конститутивне јединице, према поменутим типовима специјалних библиотека. Свака од новоформираних јединица би у оквиру свог домена пратила актуелну праксу на међународном плану, као и домаћу, и доносила ближе препоруке за њихов рад, а након расправе на Секцији за специјалне библиотеке.

Самостално удружење или асоцијација специјалних библиотека у Републици Србији не постоји. Међутим, Библиотекарско друштво Србије као организација има значајну улогу. Друштво представља стручну, професионалну и друштвену организацију стручњака који обављају библиотечко-информациону делатност.¹¹⁵ Секција за специјалне библиотеке треба да проучава и разматра поједина значајна питања из области специјалног библиотекарства, да утврђује предлоге и усаглашена стручна мишљења и на тај начин доприноси развоју библиотекарства уопште.

Организација рада библиотеке зависи од типа библиотеке,¹¹⁶ профила корисника, структуре фонда, просторних могућности, кадровског потенцијала. С обзиром да је

¹¹⁴ Смернице за специјалне библиотеке у Републици Србији

http://zajednica.nb.rs/files/propisi/2010_smernice_spec_biblio_1.pdf (прузето 10.05.2015.)

¹¹⁵ Основни циљеви и задаци Друштва су: унапређивање библиотечко - информационе делатности; перманентно образовање и стручно усавршавање; подстицање теоријског и стручног унапређења библиотечке делатности и њено промовисање у јавности. Библиотекарско друштво Србије има следеће секције:

- Секција за националне библиотеке;
- Секција за високошколске библиотеке;
- Секција за специјалне библиотеке;
- Секција за школске библиотеке;
- Секција за матичне библиотеке.

¹¹⁶ Закон о библиотечко-информационој делатности. *Службени гласник Републике Србије*, бр.52 (2011).

Када се говори о типовима библиотека у Србији, библиотеке се према садржају библиотечко-информационе грађе и извора, као и према профили корисника „разврставају на следеће типове: националне библиотеке, јавне библиотеке, школске библиотеке, високошколске библиотеке,

делатност сваке библиотеке детерминисана набавком, обрадом, чувањем и давањем библиотечког материјала на коришћење, свака типологија (класификација) библиотека је тешка, а најпогодније одреднице за класификацију библиотека су: структура библиотечког фонда и профил корисника специјалних библиотека. Како специјалне библиотеке нису самосталне установе, већ се налазе у саставу других организација и установа којима библиотечка делатност није примарна, типологија (класификација) специјалних библиотека се може урадити у односу на тип организације у чијем се саставу налазе.

Остваривање основних циљева и задатака специјалних библиотека у Србији, највише зависи од њиховог положаја унутар установе у чијем саставу се налазе. На њихов положај више утиче да ли се налазе у саставу неког научноистраживачког института или музеја, него из које области одређена специјална библиотека пружа информације и набавља литературу. На основу оваквих параметара може се одредити типологија односно категоризација специјалних библиотека у Србији. Према типу организације или установе у чијем саставу се налазе специјалне библиотеке могу бити:

1. Специјалне библиотеке у научним и научноистраживачким институтима;
2. Специјалне библиотеке у установама културе;
3. Специјалне библиотеке у државним органима;
4. Специјалне библиотеке у установама здравствене и социјалне заштите;
5. Специјалне библиотеке у предузећима (привредним субјектима) различитих делатности;
6. Специјалне библиотеке у организацијама које представљају различите облике удруживања грађана (удружења и друге невладине организације, задужбине и фондације, политичке организације);
7. Специјалне библиотеке у осталим установама и организацијама.

Специјалне библиотеке у научним и научноистраживачким институтима и организацијама се налазе у оним установама које се баве научноистраживачком или истраживачко-развојном делатношћу. У Централни регистар НБС уписано је 72 библиотеке у овој врсти организације. То су на пример: Библиотека Института *Михајло Пупин*, Библиотека Института за нуклеарне науке *Винча*, Библиотека Института за путеве АД Београд и др. Овом типу специјалних библиотека припадају и библиотеке у оквиру академија наука (ту спадају општенаучне специјалне библиотеке попут

универзитетске библиотеке, библиотеке научноистраживачких института и установа, специјалне библиотеке, информационе центре при другим установама, организацијама или удружењима.“

Библиотеке САНУ и библиотеке њеног огранка у Новом Саду), као и библиотеке различитих академијиних института, као што су: Математички институт САНУ или Географски институт „Јован Цвијић“ и др.

Изузетно је важно нагласити разлику између високошколских и специјалних библиотека. Високошколске установе чија је делатност научно-наставна разликују се од института у којима се не обавља настава. Библиотеке у високошколским установама које обављају научно-наставну делатност нису по типу специјалне библиотеке већ високошколске библиотеке. Корисници у високошколским библиотекама су првенствено студенти и професори и други запослени у високошколским установама, а у научноистраживачким установама и организацијама корисници специјалних библиотека су научни радници и истраживачи. Уз то разликују се научноистраживачке установе и институти који обављају научноистраживачку делатност од института који обављају специјалистички рад у области медицине и здравствене заштите (библиотеке у овим институтима припадају категорији специјалних библиотека у установама здравствене и социјалне заштите, као што је Библиотека Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије у Београду и др.).

Специјалне библиотеке у установама културе обухватају специјалне библиотеке формиране у оквиру музеја, архива, позоришта, завода за заштиту споменика културе и др. У Централни регистар НБС уписано је 71 библиотека. Као пример могу се навести: Библиотека Народног музеја, Библиотека Музеја науке и технике у Београду, Библиотека Архива Србије, Библиотека Југословенске кинотеке, Библиотека Природњачког музеја и др. Ове специјалне библиотеке припадају установама које су према законским одредбама *Правилника о ближим условима за почетак рада и обављање делатности установа заштите културних добара*¹¹⁷ обавезне да у свом саставу имају библиотеку. У ову категорију убрајају се библиотеке у свим установама културе без обзира да ли их је основала Република, град, општина или су настале као приватне установе културе. Установе културе у великој мери зависе од органа државне управе, с обзиром да се један број културних добара финансира из буџета.

Специјалне библиотеке у државним органима се разликују од осталих специјалних библиотека највише по свом специфичном положају унутар установа у којима се налазе. У Централни регистар НБС уписано је 32 специјалне библиотеке. Прави пример представља парламентарна (скупштинска) библиотека као што је на

¹¹⁷Правилника о ближим условима за почетак рада и обављање делатности установа заштите културних добара. *Службени гласник РС*, бр. 21 (1995).

пример: Библиотека Народне скупштине Србије. Овој категорији специјалних библиотека припадају и библиотеке формиране у оквиру органа законодавне, судске и извршне власти. Издвајају се библиотеке при различитим министарствима, ко што су на пример: Библиотека министарства спољних послова или Библиотека Министарства финансија. Затим, специјалне библиотеке органа управе у саставу министарстава, као што је на пример: Библиотека Дирекције за мере и драгоцене метале и др; библиотеке у републичким заводима и секретаријатима, као што је на пример: Библиотека републичког завода за статистику и др.; библиотеке у правосуђу, као што је на пример: Библиотека Окружног јавног тужилаштва у Београду и др.; библиотеке формиране у органима локалне самоуправе, као и библиотеке у полицији и војне библиотеке.

Специјалне библиотеке у установама здравствене и социјалне заштите обухватају библиотеке које су формиране у оквиру различитих болница, клиника, домова здравља, здравствених центара, завода за здравствену и социјалну заштиту. У Централни регистар НБС уписано је 31 специјална библиотека. То су на пример: Библиотека за трансфузију крви у Београду, Библиотека Завода за здравствену заштиту радника Железнице Србије у Београду и др.

Специјалне библиотеке у предузећима (привредним субјектима) различитих делатности представљају библиотеке у оквиру установа различитих врста својине (државна, приватна, мешовита, друштвена предузећа) у различитим делатностима и различитим облицима организовања и пословања. У Централни регистар НБС је уписано 41 специјална библиотека. Као пример за специјалне библиотеке у оквиру предузећа различитих делатности, можемо узети: Библиотеку Аеродрома Београд, Библиотеку *Заставе* д.д. у Крагујевцу, Библиотеку НИС-а, Библиотеку *Henkel-Merime* у Крушевцу, Библиотеку Радио Телевизије Србије, Библиотеку Градског саобраћајног предузећа *Београд* и др. Затим, специјалне библиотеке у оквиру финансијских организација као што су банке или осигуравајућа друштва, на пример: Библиотека Народне банке Србије или Библиотека *Дунав осигурања*.

Специјалне библиотеке у организацијама које представљају различите облике удруживања грађана (удружења и друге невладине организације, задужбине и фондације, политичке организације) углавном чине библиотеке струковних и разних удружења и асоцијација, као што су на пример: Библиотека Српског хемијског друштва у Београду, Библиотека Астрономског друштва *Руђер Бошковић* на Калемегдану или специјалне библиотеке у оквиру задужбина као што је на пример: Библиотека Задужбине Илије М. Коларца. Затим, специјалне библиотеке намењене

лицима са посебним потребама, на пример: Библиотека Савеза слепих Србије *Др Милан Будимир* у Београду.

Специјалне библиотеке у осталим установама и организацијама представљају оне специјалне библиотеке које не припадају ниједној од осталих шест категорија, а саме се не могу издвојити у посебну категорију на основу одређених параметара (бројност, потреба за библиотеком, број потенцијалних корисника). Најбољи пример су специјалне библиотеке формиране у оквиру студентских домова или предшколских установа. Ове установе припадају типу образовано-васпитним установама и њихова основна делатност је образовање, али се не могу поредити са школским и високошколским библиотекама које се обавезно оснивају у законском смислу. У предшколским установама, домовима за ученике и студентским домовима не постоји законска обавеза оснивања библиотеке, а међу овим малобројним библиотекама издвајају се: Библиотека предшколске установе *Пчелица* у Сремској Митровици и Библиотека Дома ученика *Ангелина Којић-Гина* у Зрењанину. С обзиром на мали број оваквих постојећих библиотека и малу вероватноћу да ће се ове библиотеке у будућности оснивати, нема услова да постану и издвоје се у посебну категорију специјалних библиотека, као што се не могу сврстати ни у једну већ издвојену категорију специјалних библиотека

Значајан корак у развоју специјалних библиотека у Републици Србији представљао би покушај успостављања јединствених и општеприхваћених стандарда у области специјалних библиотека. За развој специјалних библиотека важан је и покушај њиховог што обухватнијег евидентирања. Један од најважнијих циљева треба да буде оснивање самосталне асоцијације односно удружења специјалних библиотека у Републици Србији, по угледу на сродна удружења других типова библиотека у земљи и иностранству.

Дакле, и по законској и по дефиницији струке, специјалне библиотеке су дужне да поштују све законске одредбе, стандарде и принципе библиотечког пословања. То значи, да као и све друге библиотеке треба да прате савремене токове у библиотекарству и информатици, да их примењују, презентују у својим институтима, усавршавају и омогућавају својим корисницима што бржи и садржински квалитетан приступ одређеној литератури. „Библиотеке и информациони сервиси обезбеђују приступ информацијама, идејама и стваралачким делима исказаним у било којој форми без обзира на границе. Они и појединцима и групама служе као капије ка знању, мишљењу и култури, нуде суштинску подршку неопходну за независно одлучивање,

културни развој, истраживање и доживотно учење¹¹⁸, а кључ те капије чувају библиотекари.

Код нас још увек није направљен онај основни, темељни корак од којег у највећој мери зависи укупан, савремени развој библиотечке делатности, а то је: информатичко умрежавање и интеграција специјалних библиотека у веће библиотечко-информационе системе. Формирање јединственог библиотечко-информационог система представља најефикаснији начин да се убрза развој библиотека, уједначи њихов рад и омогући примена савремених европских и светских стандарда из ове области.

2.2. Библиотеке научноистраживачких института у Србији

У Републици Србији научноистраживачка делатност је регулисана чланом 2. Закона о научноистраживачкој делатности¹¹⁹ и сматра се делатношћу од изузетног значаја за развој Републике. Заснива се на знању и представља основу привредног и друштвеног развоја. Циљеви научноистраживачке делатности су: развој науке, технологије и образовања, као и очување и развој научноистраживачких и образовних институција и научних кадрова.

Према *Закону о научноистраживачкој делатности* организације које обављају научноистраживачку делатност су:

- Српска академија наука и уметности,
- Матица српска,
- научноистраживачке организације (институти, високошколске установе и центри од изузетне вредности).

Институти представљају научноистраживачке организације које обављају научноистраживачку делатност од општег интереса, али под условима који су утврђени законом. Оснивач института може бити Република, аутономна покрајина, локална самоуправа, домаће и страно правно и физичко лице, у складу са законом. Пре доношења акта о оснивању, оснивач усваја елаборат о оправданости оснивања института, који доставља Министарству и Одбору за акредитацију који обавља послове вредновања квалитета и ефикасности научноистраживачког рада. Институт се може основати и као установа, у складу са прописима о јавним службама, или као привредно

¹¹⁸ Декларација о библиотекама, информационим сервисима и интелектуалној слободи, IFLA-Глазгов 2002. (2003) *Инфотека*. 2, 18

¹¹⁹ Закон о научноистраживачкој делатности. *Службени гласник РС*, бр.18 (2010)

друштво, у складу са прописима о привредним друштвима. На оснивање, рад и укидање института примењују се прописи који се односе на јавне службе или прописи који се односе на привредна друштва.

Врсте истраживања и делатности, облик организовања и начин финансирања одређују врсту института. Према врсти они могу бити:

- а) научни институти,
- б) истраживачко-развојни институти.

Према власничкој структури, институти могу бити:

- државни,
- приватни,
- мешовити.

У статистичком годишњаку Републичког завода за статистику под научноистраживачким и истраживачко-развојним организацијама обухваћене су установе, предузећа, делови предузећа и јединице у саставу које се баве научноистраживачком или истраживачко-развојном делатношћу. Научне јединице у саставу академија наука не исказују се посебно, већ су, зависно од облика организовања, обухваћене код научноистраживачких института или истраживачко-развојних јединица. Према статистичким подацима у Србији делује укупно 87 научноистраживачких института и истраживачко-развојних јединица у саставу предузећа и установа.

Научноистраживачки институти су самосталне научноистраживачке установе којих је у Србији, према подацима Републичког завода за статистику, укупно 61. Од тога броја, 30,9% чине институти из области техничко-технолошких наука, 18,2% чине институти из области природних наука, 16,4% чине институти из области друштвених наука, 10,9% чине институти из области хуманистичких наука, 3,6% чине институти из области медицинских наука, 1,8% чине институти из области мултидисциплинарних наука.¹²⁰ Групу истраживачко-развојних јединица чине јединице у саставу предузећа и установа других или исте делатности, којих има укупно 26. Део општег оквира је и број од 21 880 запослених на пословима истраживања и развоја.

¹²⁰ Нису обухваћене научноистраживачке и истраживачко-развојне јединице чији су оснивачи Министарство унутрашњих послова и Министарство одбране.

Институти се могу удружити у Заједницу института Србије.¹²¹ Институти се могу повезивати по сродним научним областима, ради остваривања заједничких интереса и научноистраживачке сарадње, коришћења научноистраживачке опреме, набавке и коришћења научних публикација у специјалним библиотекама института. Заједница института има у свом чланству 66 акредитована научна и истраживачко-развојна института¹²² из свих области науке. Заједница института има значајну улогу, бројне и одговорне задатке и самим тим постала је равноправан партнер Министарству просвете, науке и технолошког развоја. Има своје представнике у телима Министарства просвете, науке и технолошког развоја, Националном савету, Одбору за акредитацију и Комисијама за стицање научних звања.

Члан 44. *Закон о научноистраживачкој делатности* одређује да „научни институт може обављати научноистраживачку делатност ради остваривања општег интереса, ако:

1. има програм научноистраживачког рада;
2. резултатима научноистраживачког рада доприноси развоју науке, односно доприноси општем фонду знања;
3. има у радном односу са пуним радним временом најмање 20 истраживача компетентних за област науке којом се институт бави, од којих најмање десет истраживача у научним или наставним звањима (од којих најмање три у звању виши научни сарадник или научни саветник, односно у одговарајућем наставном звању) и десет истраживача у звању истраживач-сарадник или вишем звању;
4. има програм развоја научноистраживачког подмлатка;
5. има одговарајући простор, опрему и друга средства за остваривање програма од општег интереса;
6. има научно-информативну документацију или библиотечко-информациони центар.¹²³

¹²¹ Заједница института Србије је основана 1990. године. Током свог рада, Заједница је активно учествовала у изради Закона о научноистраживачкој делатности, пружању стручних консултација за своје чланице. У периоду од 1993. до 2003. године, преласком на буџетско финансирање, улога Заједнице је била знатно умањена и било је потребно уложити доста труда на афирмацији и признавању Заједнице од стране Министарства просвете, науке и технолошког развоја.

¹²² Заједница института Србије <http://www.vinca.rs/zis/index.php/o-zajednici-2/istorijat-zis> (преузето: 25.12.2015.)

¹²³ Закон о научноистраживачкој делатности. *Службени гласник РС*, бр.18 (2010)

Велики број специјалних библиотека основан је у оквиру научноистраживачких организација и истраживачко-развојних јединица. То су библиотеке у саставу научних института и завода који се баве научно-истраживачком делатношћу (на пример Библиотека Института за нуклеарне науке „Винча“ или Библиотека Научног института за ратарство и повртарство у Новом Саду), затим библиотеке у оквиру истраживачко-развојних јединица у саставу других установа или предузећа (попут ИРИТЕЛ – Истраживачко развојни институт за електронику и телекомуникације у Београду, Центар за повртарство Института за истраживања у пољопривреди „Србија“ у Београду или РТБ Бор, Институт за бакар). Овој категорији припадају и библиотеке у оквиру академија наука (ту спадају општенаучне специјалне библиотеке попут Библиотеке САНУ и библиотеке њеног огранка у Новом Саду), као и библиотеке различитих академијиних института, попут Математичког института САНУ. Карактерише их неједнак степен развоја. Међу развијеним библиотекама у научноистраживачким организацијама које раде у одличним условима, располажу свим неопходним ресурсима и користе најсавременију опрему у свом пословању, а корисницима омогућавају приступ савременим електронским изворима, издвајају се Библиотека Института за нуклеарне науке „Винча“ и Библиотека Института „Михајло Пупин“ као примери успешних и развијених специјалних библиотека научноистраживачких института.

У Централни регистар Народне библиотеке Србије уписано је укупно 72 библиотеке у овој врсти организација. Карактерише их стабилан положај у односу на специјалне библиотеке формиране при некој другој врсти организација. Њихово постојање се не доводи у питање, неопходне су за успешан научноистраживачки рад и развој организације у чијем су саставу и могу се посматрати као засебна категорија унутар типа специјалних библиотека.

У *Закону о библиотечко-информационој делатности* библиотеке у научним и научноистраживачким организацијама већ су на неки начин издвојене као посебна категорија, јер су приликом обухватања матичним функцијама стављене у надлежност Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић“ у Београду, Библиотеке Матице Српске у Новом Саду и Народне и универзитетске библиотеке „Иво Андрић“ из Приштине, док су све остале специјалне библиотеке у надлежности народних матичних библиотека у центрима округа.

С обзиром да су намењене одређеном кругу корисника, као и да имају специфичан предмет интересовања, одређену научну дисциплину, специјалне библиотеке

научноистраживачких института спадају у посебну категорију. Уобичајене су две врсте организационе повезаности специјалне библиотеке у систематизацији матичне организације:

- а) када је специјална библиотека посебна организациона јединица, једнака са другим организационим јединицама у институцији, и
- б) када је специјална библиотека део општих или заједничких служби.

Формална самосталност организационе јединице сматра се пожељним моделом, који библиотеци обезбеђује статус стручне службе а библиотекару третман стручњака – равноправног са осталим стручњацима у матичној установи. Када је други случај у питању, пренебрегава се стратешки значај библиотека за развој матичне институције, а она своди на помоћну службу.

Основна улога специјалне библиотеке у оквиру научноистраживачког института је да помогне активности установе и да чува документацију научноистраживачког рада који се обавља у институту. Специјалне библиотеке су услов постојања научноистраживачких института. Отворене су само за запослене у тим институтима. Они који нису запослени у одређеном научноистраживачком институту могу добијати разне информације или чак и публикације, али само уколико обезбеде јемство код неког ко је запослен у одређеној установи.

Фондови специјалних библиотека у оквиру научноистраживачких института одражавају профил и интересе матичне организације, и конципирани су тако да пружају релевантну информацију у што краћем времену. У фондовима доминирају стручни и научни часописи,¹²⁴ секундарне и терцијалне публикације, базе података, електронска грађа која омогућава да се најсвежија научна информација брзо достави кориснику. Носиоци информација нису превасходно књиге (монографске публикације) јер је процес њихове припреме за публикување дуготрајан, услед чега информација дата у њима обично застарева већ у тренутку објављивања. Подаци, ако нису задржани

¹²⁴ Периодичне публикације представљају публикације коју одликују континуитет и периодичност излагања, што укључује и датум издавања, број годишта, књиге, свеске. Актуелност информација и брзина којом оне излазе у периодичним публикацијама је већа од оних у монографским. Периодичне публикације обухватају: часописе (билтене, ревије, информације); новине (дневне и службене листове); годишњаке (алманахе, итд.); зборнике (друштава, универзитета, института, академија и сл.); радове (академија, института, факултета); летописе; статистичке годишњаке; извештаје; стенографске белешке. Треба нагласити да се у ширем смислу под периодичним публикацијама могу сматрати и неограничене издавачке целине. Низ публикација које имају заједнички надређени стварни наслов низа (монографске публикације), поред својих посебних стварних наслова. Такав низ добија свој стандардни број за периодична издања ISSN, а поједини делови низа се третирају као монографске публикације и добијају свој ISBN. У оваквим случајевима, на свакој публикацији треба да стоје оба броја: ISSN и ISBN.

у локалној рачунарској мрежи – интранету, су већином интерни за матичну организацију. Фондови у специјалним библиотекама научноистраживачких института нису велики. Према статистици то су књижни фондови од око 5000 до 10000 библиотечких јединица.¹²⁵ И таква статистика управо наглашава да фондови специјалних библиотека у научноистраживачким институтима искључиво одражавају концепцију и одређеност за одређену научну дисциплину која се изучава.

Библиотеке научноистраживачких института укључене у Конзорцијум библиотека Србије за обједињену набавку - КоБСОН, на рационалан начин формирају и комплетирају фондове најзначајнијим научним часописима у свету, а корисницима омогућавају приступ електронским сервисима са најактуелнијом понудом нових научних сазнања и достигнућа. У Србији, нису све специјалне библиотеке научноистраживачких института повезане у мрежу, и нема података о приступу електронским изворима информација, иако су они доступни преко Конзорцијума за обједињену набавку КоБСОН свим библиотекама које су повезане на мрежу.

Услуге међубиблиотечке позајмице из домаћих и иностраних библиотека корисницима укупно омогућава 21-25% библиотека научноистраживачких института. Међубиблиотечку позајмицу са иностранством остварују 7-8% библиотека. Преводилачке услуге корисницима је пружало 17% библиотека научноистраживачких института.

У Србији специјалне библиотеке научноистраживачких института нису организационо повезане. Свака библиотека за себе набавља неопходну литературу, куповином, разменом и поклоном, а координација набавке је на добровољном принципу и различито је заступљена. Координација набавке публикација утиче на рационалност у набавци, и наметнута је обиљем издавачке продукције и у свету и код нас. За спровођење координиране набавке у библиотекама научноистраживачких института, потребно је: повезивање у мрежу, постојање једне централне библиотеке која ће обављати координативне функције, као и да централна библиотека, поред библиотечких функција, врши улогу централног документационо-информативног

¹²⁵ Подаци су добијени из базе података МБС коју води НБС за специјалне библиотеке, а на основу података које добија од матичних библиотека. С обзиром на изражену хетерогеност специјалних библиотека и тешкоће у дефинисању њихових заједничких карактеристика, Међународна федерација библиотечких удружења и институција (IFLA) је одустала од праксе да специјалне библиотеке посматра као јединствен тип. Уместо тога, она их дели на подтипове међу којима су академске и истраживачке библиотеке, библиотеке са литературом из области уметности, друштвених наука, природних наука и технологије, права и друге. Сходно томе, у складу са поменутом међународном праксом, књижни фондови броје од 5000 до 10000 библиотечких јединица.

центра, коришћењем централних каталога библиотека у мрежи. Међутим, без обзира што нису повезане у мрежу, и што свака за себе набавља литературу из своје специфичне предметне области, ове библиотеке системом размене¹²⁶ ту литературу могу ставити на располагање другим специјалним библиотекама. За ефикасан рад на набавци публикација и прецизну идентификацију сваке издате књиге, као и за једноставније и брже долажење до поручених књига, установљен је ISBN систем.¹²⁷

Целокупан библиотечки материјал се обрађује применом одговарајућих међународних стандарда за библиографску обраду података (ISBD) и посебних правилника и правила. За обраду монографских публикација примењују се међународни стандард ISBD(M)¹²⁸ и Правилник и приручник за израду абecedних каталога Е. Вероне.¹²⁹ За обраду периодичних публикација примењује се међународни стандард ISBD(S)¹³⁰, а за некњижну грађу ISBD(NBM)¹³¹. Међународни стандарди омогућавају стандардизовану обраду библиотечко – библиографског материјала. Таква обрада пружа потпуну библиографску контролу и размену информација, стварање базе података, формирање централних каталога и библиотечко–информационих система. Приликом обраде библиотечког материјала примењује се и *Правилник о инвентарисању, обради, ревизији и отпису библиотечко-информационе грађе и извора, као и вођењу евиденције о библиотечко-информационој грађи и изворима.*¹³²

Од каталога као основних посредника између библиотечких фондова и корисника, у специјалним библиотекама научноистраживачких института, заступљени су лисни и електронски, и представљају носиоце информација о монографским и периодичним публикацијама. Најзаступљенији је алфаветски (ауторски или именски) каталог који представља одраз целовитости библиотечког фонда. Алфаветски каталог имају готово

¹²⁶ Специјалне библиотеке научноистраживачких института обављају размену, или своје захтеве упућују Универзитетској библиотеци *Светозар Марковић*. Размена може да укаже и на потребу набавке одређене публикације, уколико се одређена публикација тражила више пута. Уколико у фондовима постоје мање празнине, и уколико су корисници добро информисани о структури фонда, и ако постоје базе података које су доступне за претраживање, утолико ће размена бити успешнија.

¹²⁷ Наша земља је укључена у ISBN систем од 1984. год., а посао је био поверен Националној агенцији при тада постојећем Југословенском библиографском институту. У то време је издат и *Приручник о коришћењу ISBN система*. Данас се ISBN агенција налази у НБС.

¹²⁸ ISBD(M)-International Standard Bibliographic Description for Monographic Publications – Међународни стандардни библиографски опис монографских публикација.

¹²⁹ Верона, Е. Правилник и приручник за израду абecedних каталога I, II, 2. допуњ. изд. Загреб, 1986.

¹³⁰ ISBD(S)- International Standard Bibliographic Description for Periodical Publications – Међународни стандардни библиографски опис периодичних публикација.

¹³¹ ISBD(NBM) – International Standard Bibliographic Description for Non-Book Material – Међународни стандардни библиографски опис некњижне грађе.

¹³² Правилник о инвентарисању, обради, ревизији и отпису библиотечко-информационе грађе и извора, као и вођењу евиденције о библиотечко-информационој грађи и изворима. *Службени гласник РС*, бр.47(2013).

све библиотеке научноистраживачких института, а најважнији су стварни (реални) каталози, у које спадају стручни и предметни. Стручно уређење библиотека је неједначено и информациони инструменти су у појединим библиотекама неразвијени (стручни каталог по УДК има 28% библиотека, а предметни 30%). С обзиром на убрзани раст расположивих електронских извора, важан показатељ стања специјалних библиотека је њихова опремљеност савременим информационо-комуникационим средствима за коришћење сада лако доступних научних информација. У јединствени систем узајамне каталогизације у Србији (COBISS)¹³³ укључено је 20 специјалних библиотека од којих је 8 библиотека научноистраживачких института, и то су: Истраживачко развојни институт за електронику и телекомуникације у Београду - ИРИТЕЛ, Институт за архитектуру и урбанизам Србије - ИАУС, Електротехнички институт „Никола Тесла“, Институт економских наука, Институт за физику, Институт за кукуруз „Земун Поље“, Институт за нуклеарне науке „Винча“ и Институт за књижевност и уметност.

Научноистраживачки институти имају праксу издавања публикација из различитих научних дисциплина. Специјалне библиотеке у процесу издавања имају значајну улогу. Издају се монографске публикације, различити билтени научне активности одређеног научноистраживачког института, у којима су наведене све активности установе за одређену годину; зборници радова на одређену тему; различите библиографије; часописи који могу да се издају месечно, тромесечно, шестомесечно или једном годишње, што зависи од концепта и уређивачке политике, како главног и одговорног уредника, тако и научноистраживачког института; брошуре, итд.

Сајмови књига су изузетно значајни за промоцију издавачке делатности научноистраживачких института. За Међународни сајам књига у Београду је карактеристично то што *Центар за промоцију науке*¹³⁴ позива све научноистраживачке институте и организације да учествују у излагању књига. Организују се и пратећи програми који су сачињени од промоција књига, представљања издавачких активности одређене научне организације. *Центар за промоцију науке* представља издавачку делатност научноистраживачких организација у Републици Србији, односно део резултата научноистраживачког рада, програма и пројеката, који су објављени у

¹³³ Кооперативни онлајн библиографски систем и сервис – COBISS.SR
www.vbs.rs/cobiss/ (преузето: 19.01.2016.)

¹³⁴ Стратегија научног и технолошког развоја Републике Србије и Закон о научноистраживачкој делатности подразумевале су формирање *Центра за промоцију науке* у партнерству са научном заједницом. Главни циљ *Центра за промоцију науке* је да олакша процес научног образовања и омогући ширење научне културе и унапређивање истраживачког рада.

монографијама, студијама, зборницима радова, зборницима са научних скупова, научним часописима и другим публикацијама. Карактеристичан је *Каталог издања научноистраживачких организација Републике Србије*¹³⁵ који обједињује највећи део публикација објављених у протеклих годину дана, а које се иначе излажу на Сајму књига.

Секција библиотекара и књижничара Заједнице института Србије¹³⁶ је струковно удружење библиотекара и књижничара запослених у библиотекама научних и истраживачко-развојних института и у свом чланству има 30 института. Циљеви Секције су да: доприноси унапређивању научноистраживачког рада у Србији; доприноси унапређивању библиотечко-информационе делатности у Србији; ради на умрежавању ових библиотека у циљу ефикасније размене информација, усвајања заједничких стандарда, успешније организације рада и решавања заједничких проблема.

Да би се побољшао рад специјалних библиотека и да би се омогућило да оне постану информационо средиште своје матичне установе, мора се побољшати комуникација између њих са једне, и Народне библиотеке Србије са друге стране. На тај начин се може обезбедити побољшање у пословању библиотека научноистраживачких института, а тиме ће се оправдати и потреба за њиховим постојањем. У зависности од тога колико се стручњака самоиницијативно укључи у процес проналажења информација, и предочи себе осталим члановима колектива као неког на кога се може рачунати у свим фазама истраживачког рада, зависиће и однос целе установе према специјалној библиотеци као могућем извору информација.

¹³⁵ Каталог садржи основне податке о насловима публикација, аутору, односно уреднику, години издања и издавачу. Публикације су сређене по основним областима наука и у оквиру њих по институтима и факултетима. На крају каталога је дат преглед научних часописа. Посебно је значајно што *Каталог* садржи низ података о научноистраживачким организацијама, који омогућавају контактирање са ауторима и уредницима публикација, издавачима, односно специјалном библиотеком у одређеној научноистраживачкој организацији која се бави и издавачком делатношћу.

¹³⁶ Секција је основана 2012. године. Чланови секције су библиотекари и књижничари запослени у институтима који су чланови Заједнице института Србије. У рад секције могу се укључити, као придружени чланови, и библиотекари и књижничари запослени у научним и истраживачко-развојним институтима који нису чланови Заједнице.

Секција библиотекара и књижничара Заједнице института Србије <http://www.itn.sanu.ac.rs/sekcija/> (преузето: 20.03.2015)

2.3. Институт за путеве АД у Београду и његова библиотека

Институт за путеве АД Београд, према *Закону о научноистраживачкој делатности*, обавља научноистраживачку делатност ради остваривања општег интереса.¹³⁷ Према власничкој структури је мешовит, што значи да има учешће и државног и приватног капитала. Основан је 1950. године под називом Дирекција за изградњу аутопута „Братство и јединство“.¹³⁸ Документација у архиви Института датира од 1969. године када је организација променила своје првобитно име. Институт за путеве АД као научноистраживачка установа, која обавља научноистраживачку делатност у области грађевинарства, путног инжењерства, геологије, технологије и др., оснива Библиотеку 1985. године.¹³⁹ Институт се 1994. године обратио *Министарству за науку и технологију* ради регистрације за обављање научноистраживачке делатности, што је и одобрено од стране Министарства на основу увида и оцене испуњености услова.¹⁴⁰

Делатност Института за путеве АД Београд се базира на истраживачкој делатности у области саобраћаја, економије, инвестиција, истраживања у домену свих врста пројектовања и инжењерских конструкција, заштите животне средине, геотехнике, геологије, тла, грађевинских материјала (асфалт, бетон, компонентни материјали и адитиви), лабораторијских испитивања, контроле квалитета, као и сертификације производа (фракционисаног каменог агрегата за бетон и асфалт). Институт се бави израдом техничке документације (генерални, идејни и главни пројекти, пројекти изведеног стања и др.) за аутопутеве, путеве свих категорија, градске саобраћајнице, аеродромске писте, чворишта, петље, мостове, тунеле и друге објекте, коловоз, остале инфраструктурне објекте, пратеће објекте везане за путеве, градске саобраћајнице и др. Израда свих врста студија, анализа, експертиза, стандарда, техничких прописа у области саобраћаја, геотехнике, одржавања и управљања

¹³⁷ 1950. године уредбом владе Народне Републике Србије о оснивању Института за путеве и мостове при Министарству саобраћаја (Службени Гласник Н.Р. Србије бр.14/1950), Институт за путеве и мостове сходно члану 1. добио је задатак да на научној основи проучава и предлаже решења за изградњу, одржавање и поправку путева и мостова у Народној Републици Србији.

¹³⁸ Приказано у *Прилозима*, Прилог 1- документ о промени имена Дирекције за изградњу аутопута „Братство и јединство“ у Институт за путеве. Архива Института за путеве АД Београд.

¹³⁹ Приказано у *Прилозима*, Прилог 2 – документ о оснивању Библиотеке ради обављања научноистраживачке делатности 1985. године. Архива Института за путеве АД Београд.

¹⁴⁰ Приказано у *Прилозима*, Прилог 3 – документ о регистрацији Института за путеве као научноистраживачке установе 1994. године. Архива Института за путеве АД Београд

путевима и улицама, технологије извођења, менаџмент система, животне средине, грађевинских и осталих материјала, терена такође спада у делатности Института.

Остале делатности су: пројектовање, формирање и израда комплетних база података о путевима, аеродромима и градским саобраћајницама, објектима, коловозу, терену, материјалима и др; Стручни надзор, технологија и планирање одржавања и грађења путева, објеката и градских саобраћајница; Специјализације и усавршавање кадрова из своје делатности путем организације саветовања, симпозијума, курсева и других научних активности и издавања часописа и монографија у циљу побољшања информисаности и нивоа знања; Израда патентне документације за мерна возила и опрему, новоусвојене поступке и процедуре побољшања постојећих и усвајања нових, као и све друге иновације у научно-истраживачким областима делатности Института; Савремено праћење, прикупљање, систематизовање и публикување научно-стручне грађе из домена делатности Института.

Истраживачки рад Институт обавља кроз израду истраживачко – развојних и истраживачких пројеката у области основних делатности. Институт сарађује са факултетима у земљи и иностранству на усавршавању кадрова, као и у организацији постдипломских студија, изради магистарских теза и докторских дисертација. Још од почетка 70-тих, Институт за путеве сарађује у различитим областима међународне научноистраживачке активности. Институт за путеве активно сарађује са сродним организацијама у иностранству и члан је више међународних стручних и научних асоцијација са којима стручњаци имају активну сарадњу, као што су: FEHRL, IRF, AIPCR/PIARC, RILEM, ACI, ISSMFE, ISRM, IAEG, SLA и др.

Институт за путеве је увео у своје пословање 1998. године систем квалитета сагласно стандарду ISO – 9001. Систем квалитета који се спроводи у Институту за путеве, сертификован је од стране домаћег и иностраног сертификационог тела о чему су издати сертификати.¹⁴¹ У току 2003. године, Институт за путеве се акредитовао као

¹⁴¹ Прве активности на успостављању система квалитета започете су децембра 1992. године када је група експерата Савезног завода за стандардизацију одржала тродневни семинар за 30 стручњака Института за путеве из области увођења система квалитета сходно стандарду ISO 9000 и области акредитације лабораторија за испитивање сходно серији стандарда EN 45000. Инострана сертификација обављена је од стране иностраног сертификационог тела OeQS из Беча у сарадњи са фирмом EVROCERT из Београда у децембру 1998. године. На основу позитивног извештаја аустријско сертификационо тело доделило је сертификат број 1432/0 којим се потврђује да је систем квалитета који се спроводи у Институту за путеве у сагласности са Oe NORM EN ISO 9001.

организација за сертификацију производа.¹⁴² Ресертификациони аудит од стране EVROCERT-а обављен је јануара 2010. године, на основу којег је Институт за путеве акредитован према стандарду SRPS ISO 9001:2008.¹⁴³ У току 2001. године Институт за путеве је код Југословенског акредитационог тела акредитовао четири испитне лабораторије. Током 2011. године Акредитационо тело Србије – АТС извршило је реакредитацију испитних лабораторија: Лабораторија за геомеханику, Лабораторија за камен и камене агрегате, Лабораторија за бетон и везива и Лабораторија за асфалт, угљоводонична везива и хидроизолације. Мисија Института за путеве је да на стручној и практичној основи даје решења за развој, изградњу и одржавање објеката путне инфраструктуре и тиме доприноси свеукупном друштвено-економском напретку земље, и кроз свој рад подиже општи ниво безбедности на путевима у складу са трајним друштвеним опредељењем, Европском повељом о безбедности у друмском саобраћају и светским стандардима и искуствима на овом плану.

У Институту раде бројни специјалисти из 15 струка. Поред специјалиста грађевинске, геолошке и саобраћајне струке, раде и стручњаци геодетске, технолошке, хемијске, економске, правне, филолошке, архитектонске и машинске струке, просторни планери и други специјалисти. На дан 31.12.2015. године у Институту је било 394 запослених: 108 дипломираних инжењера грађевине; 24 дипломираних инжењера геологије; 8 дипломираних инжењера саобраћаја; 5 дипломираних инжењера технологије; 5 дипломираних економиста; 4 дипломирана правника; 5 професора (српске књижевности и језика-библиотекар; енглеског језика; народне одбране); 36 дипломираних инжењера геодезије, архитектуре, просторног планирања и др.; 33 инжењера грађевинске, саобраћајне, геодетске, технолошке, графичке и машинске струке; 127 техничара грађевинске, геолошке, саобраћајне, хемијско-технолошке, економске, графичке и машинске струке; 39 квалификована радника (лаборанти, геобушачи, кернисти, механичари, возачи и друго помоћно особље). У Институту се истиче потреба за мултидисциплинарним приступом науци. Поред улагања у стручне

¹⁴² Акредитационо тело Србије и Црне Горе – ЈУАТ, после поступка оцењивања, доделило је акредитацију Институту за путеве а.д. за обављање послова сертификације производа. Свечано уручење Сертификата обављено је у Институту за путеве 22.10.2003. године.

¹⁴³ Обим сертификације се односи на: истраживачки рад у области путног инжењерства, лабораторијско испитивање путно-грађевинског материјала, геолошко-геотехничка истраживања, израда геодетских подлога, студије и анализе саобраћаја и заштите животне средине, стручни надзор, лабораторијско испитивање, пројектовање: путева, градских саобраћајница, мостова, тунела, аеродрома и других инжењерских објеката; експертиза техничке документације и објеката у експлоатацији; делатност сертификације производа. То потврђују сертификати EVROCERT-а број Q 1016/06 од 19.04.2010., Quality Austria број 01432/0 од 15.12.2010. и IQNet број АТ-01432/0 од 15.12.2010.

кадрове, Институт све време улаже значајна средства у оспособљавање кадра за научноистраживачки рад.

Институт за путеве АД Београд као научноистраживачка установа сарађује и са другим научноистраживачким институтима који се баве сродним научним дисциплинама. У свом раду се ослања на још неколико научноистраживачких института: Институт *Михајло Пупин*, Институт за испитивање материјала - ИМС, Институт за архитектуру и урбанизам Србије (ИАУС), Институт *Кирило Савић*, Саобраћајни институт – ЦИП, Институт за водопривреду *Јарослав Черни*, Институт за материјале и конструкције (ИМК) Грађевинског факултета у Београду, Институт за индустријску градњу Факултета техничких наука у Новом Саду, Електротехнички институт *Никола Тесла*, Институт за нуклеарне науке *Винча* и Институт за хемију, технологију и металургију.

Институт за путеве реализује послове преко специјализованих целина – завода и сектора, а шема организације пословања дата је у прилогу.¹⁴⁴ Специјална библиотека Института за путеве АД Београд је организациона јединица Института, припада Сектору за послове развоја и међународног пословања¹⁴⁵, и њен рад и развој непосредно произилазе из научноистраживачких потреба корисника, пре свега корисника Института. Библиотека је по типу специјална, уписана је у Централни регистар библиотека у Народној библиотеци Србије и члан је Заједнице библиотека универзитета у Србији. Подаци о библиотеци Института, који се једном годишње редовно достављају матичној библиотеци – Универзитетској библиотеци *Светозар Марковић* у Београду, уписују се у базу података о библиотекама МБС - *Мрежа библиотека Србије*. Ови подаци доступни су корисницима како у матичној библиотеци тако и у Народној библиотеци Србије. Библиотека је намењена стручњацима Института, али је отвореног типа, што значи да су њен фонд и бесплатно пружање услуга и информација приступачни и спољним корисницима – сарадницима других научноистраживачких института и установа, наставном особљу Универзитета, професорима, асистентима, докторантима, магистрантима, студентима и другим заинтересованим појединцима.

¹⁴⁴ Приказано у *Прилозима*, Прилог 4 – Организациона шема Института за путеве АД Београд.

¹⁴⁵ Библиотека је у марту 2014. године издвојена из Заједничких служби односно Општих послова и припојена Сектору послова за развој и међународно пословање, што представља даљу позицију у односу на друге, заједничке, опште службе, које су помоћне, а библиотекар се третира као стручњак, као и остали стручњаци у матичној установи којој библиотека припада.

У Библиотеци ради један сарадник, истовремено руководицац Библиотеке, са високом школском спремом, магистратуром из библиотечно-информационих наука, који има положен стручан испит из библиотекарства, као и знања за примену информационе технологије у пословању Библиотеке. Библиотекар обавља веома разноврсне послове, а неке од њих би, у повољнијим околностима рада, могао обављати и радник са средњом школском спремом, а исто тако библиотекар – руководицац улаже напоре и на сопственом професионалном усавршавању. У складу са својим искуством и новим знањем библиотекар и руководицац Библиотеке прати иницијативе за савремено обезбеђивање извора информација за кориснике Библиотеке, а то значи и усвајање нових знања из информационе технологије како за себе, тако и за кориснике. Захваљујући још једној специјализацији библиотекара Библиотека има и ту посебност да спада у малобројне библиотеке које се могу похвалити да у пословању већ примењују стандарде квалитета (ISO 9000). Мисија Библиотеке је да обнавља и проширује свој фонд не само куповином, већ и разменом, поклонима, као и сарадњом са другим научним и образованим институцијама на регионалном и међународном нивоу.

У једној просторији, са зидовима без оштећења и исправним прозорима, са дневним и одговарајућим вештачким осветљењем, и, уз обезбеђење адекватног хлађења у летње време, могло би се рећи да Библиотека пружа добре услове за рад библиотекара. У садашњим условима коришћење фондова је веома добро јер библиотекар посвећује дужну пажњу свим питањима обезбеђивања ових извора у Институту, пре свега водећи рачуна о постојећим навикама корисника са већим информационим потребама, њиховим исказаним и будућим информационим потребама, као и неговању подстицајне атмосфере за сарадњу у истраживачком раду.

Колико то мали простор Библиотеке дозвољава, она је опремљена радним столовима и одговарајућим орманима и полицама за књиге и часописе који су већ поприлично испуњени. Библиотека поседује РС рачунар, класе пентијума, који има приступ интернету. Библиотека је умрежена у локалну и академску мрежу и користи савремене софтвере. Како се све чешће публикације набављају у електронском облику или се користе публикације на компактним дисковима, библиотека поседује CD ROM-читач, па и писач, за развијање могућности уписивања и читања информација на/са компакт дискова, који могу служити као резервне меморије за копије електронских публикација. У Библиотеци је обезбеђен класичан библиотечки алат за претраживање информација о публикацијама у фонду Института. Каталогски је описан цели фонд

чиме су и библиотекару и корисницима на располагању све врсте лисних каталога за самостално претраживање и ефикасно проналажење информација. Од каталога су заступљени: алфаветски (ауторски или именски) каталог који представља одраз целовитости библиотечког фонда, као и стварни (реални) каталози, у које спадају стручни и предметни. Библиотека поседује електронску базу библиотечке грађе коју су оформили инжењери Института за интерну употребу. Ови каталози су од непроцењиве помоћи за бржи унос каталошких информација када се буду припремале за узајамни електронски каталог, који ова Библиотека заслужује како би имала све одлике савремене научне библиотеке.

Библиотека остварује блиску сарадњу са већином сличних библиотека, а посебно са Универзитетском библиотеком „Светозар Марковић“ (УБСМ) у Београду, која је и матична библиотека Библиотеци Института за путеве АД Београд. Библиотека за своје кориснике има слободан приступ целокупном фонду УБСМ на основу колективног чланства које се обнавља на годишњем нивоу. Веома блиску сарадњу Библиотека има и са Одељењем за научне информације Народне библиотеке Србије. Тачније, преко Конзорцијума библиотека Србије за обједињену набавку (KOBSON) доступно је 35000 наслова научних и стручних међународних часописа у електронском облику, као и 90000 књига у пуном тексту (System Ebrary). Већина истраживача Института има лозинке за приступ овим сервисима и за рад од куће. Приступ овом порталу не тражи никакве посебне дозволе осим што се подразумева да ће се придржавати правила коришћења истакнута на њиховој интернет страни.

Фонд специјалне библиотеке Института за путеве АД Београд броји према *Књизи инвентара за монографске публикације* 5073 библиотечких јединица. Библиотека располаже основним фондом домаћих и страних монографских публикација и серијских публикација које обрађују питања из области: планирања, пројектовања, изградње, одржавања, заштите, експлоатације путева, градских саобраћајница и аеродромских писта, као и сродних дисциплина. Фонд чини и репрезентативна грађа из области: геотехнике, испитивања грађевинских материјала, технологије грађења, урбанизма, просторног планирања, екологије, очувања животне средине, система квалитета. Библиотека поседује и збирку референтних публикација (речника, енциклопедија и др.), као и збирку магистарских теза и докторских дисертација сарадника Института. Може се закључити да, иако је Институт последњих година интензивно набављао изворе информација, фонд књига у Библиотеци није велики према броју потенцијалних корисника. Међутим, тај фонд је примерен тренутним

могућностима и пракси сличних научних установа у земљи. Тешко је правити поређења али је Библиотека са новим изворима информација путем часописа у далеко бољој ситуацији – текућих наслова које прима има укупно 23 од којих је 9 иностраних. За Библиотеку је значајно да се фонд серијских и монографских публикација редовно обнавља. Ревизија књижног фонда је изведена у децембру 2015. године.

Током година, Библиотека је перманентно обнављала свој фонд новим актуелним издањима из области свих грана грађевинарства, путног инжењерства, технике, заштите животне средине, технолошког инжењеринга, информатике. Специјална библиотека Института за путеве АД Београд има тенденцију непрекидног пораста књижног фонда, као и проширење својих физичких капацитета. Поред библиотечких јединица штампаног материјала који чини добар део књижног фонда, часописи и аудио визуелни материјали су најважнији део. Специјална библиотека Института потпомаже научноистраживачки рад и делатност, и суочава се са променљивим захтевима својих корисника. Библиотекар мора да се прилагоди и буде спреман на те променљиве захтеве корисника.

Једна од цењених библиотечких услуга јесте израда библиографских информација за сараднике Института која има своју вредност и за ауторе одговарајућих стручних и научних докумената, а и за потенцијалне кориснике. Библиотчко-информациона делатност обухвата низ операција, које се врше ради прикупљања, чувања, налажења, дисеминације информација, а међу њима је важна и аналитичко-синтетичка прерада докумената, односно извора информација. Управо аналитичко-синтетичком анализом докумената дошло се до стварања нових облика докумената тзв. секундарних докумената који служе као путокази кроз изворну литературу, односно примарна документа и који представљају полазно средство рада у специјалним библиотекама. Међу овим документима библиографије имају значајно место по својој улози, важности и примени. Нарочито су значајне за специјалне библиотеке библиографије где преовладава анотација, која подиже информативну вредност документа. Једно од обележја специјалних библиотека је израда стручних библиографија и библиографија серијских публикација, које обухватају чланке из стручне домаће или стране периодике.

У специјалној библиотеци Института за путеве АД Београд осетила се потреба и нужност да се библиографски попише и представи мноштво текстова који су се налазили у часописима *Институт за путеве* и *Пут и саобраћај* јер такав попис значи допринос науци. Из тог разлога настале су: „Библиографија часописа *Институт за*

путеве 1970 – 2003¹⁴⁶ и „Библиографија часописа *Пут и саобраћај* 1955 – 2008“.¹⁴⁷ Од изузетног значаја било је добити добро редиговане библиографије, са 2762 библиографске јединице, ауторским и предметним регистрима, да би такве библиографије биле инструмент истраживања и информација. Приликом израде библиографија часописа *Институт за путеве* и часописа *Пут и саобраћај*, поред репомеа часописа, један од мерила избора био је и проверавање, који се часописи највише траже од стручњака или помињу у литератури. Мерила су била и цитарања чланака и њихова учесталост у зборницима радова и референтним билтенима.

У специјалној библиотеци Института за путеве урађене су још две библиографије: *Библиографија радова научно–стручних скупова Пут и животна средина 1994 – 2006*¹⁴⁸ и *Библиографија радова конгреса и научно-стручних скупова Српског друштва за путеве VIA-VITA 1953-2013*.¹⁴⁹ Научно–стручни скупови имају велики значај због мултидисциплинарног сагледавања одређене проблематике, презентације досадашњих искустава и сагледавања будућег развоја одређене научне дисциплине која се изучава. Библиографске јединице имају комплетан библиографски опис. Библиографије су урађене по стандарду ISBD (CP). Поред описа 1915 библиографских јединица, у напоменама је у кратким цртама образложено о чему аутори говоре у научно–стручним радовима. Уз библиографију урађени су и регистри, ауторски и предметни, као и регистар наслова.

Овим библиографијама које садрже укупно 4677 библиографских јединица, у библиотеци Института за путеве АД Београд олакшано је претраживање информација и корисници на врло једноставан начин долазе до података који су им неопходни у њиховом стручном раду. Библиотека Института за путеве у свом фонду има публикације са свих конгреса, конференција и научно-стручних скупова, како Српског друштва за путеве, тако и некадашњег Југословенског друштва за путеве – ЈДП, Савеза друштава за путеве Југославије – СДПЈ и Савеза друштва за путеве Србије и Црне Горе. Може се извести закључак да се рад у специјалној библиотеци Института за путеве АД Београд не може замислити без употребе библиографија у којима оне служе

¹⁴⁶ Добриловић, Ј. *Библиографија часописа Институт за путеве 1970-2003*. Београд : Институт за путеве, 2005.

¹⁴⁷ Добриловић, Ј. *Библиографија часописа Пут и саобраћај 1955-2008*. Београд : Друштво за путеве Србије, 2008.

¹⁴⁸ Добриловић, Ј. *Библиографија радова научно-стручних скупова Пут и животна средина 1994-2006*. Београд : Институт за путеве, 2006.

¹⁴⁹ Добриловић Драговић, Ј. *Библиографија радова конгреса и научно-стручних скупова Српског друштва за путеве VIA-VITA 1953-2013*. Београд : Српско друштво за путеве VIA-VITA, 2016. (у припреми за штампу).

као инструмент информација. Ни научноистраживачки рад се не може замислити без библиографија. Пружајући увид у досадашњи рад, оне служе као посредник између до сада постигнутих резултата према даљем развоју.

Обавештавање корисника на више начина о постојању нових извора информација, или нових начина да они до њих дођу, јесте прворазредни задатак информационе делатности. Будући да се прате релевантне локације на интернету, међу њима и Народне библиотеке Србије и Универзитетске библиотеке у Београду, чини се то са циљем повезивања информација и одговарајућих корисника. Поред основног циља специјалне библиотеке Института, који се састоји у праћењу текућих информација из области путног инжењерства и грађевинских прописа и спецификација, постоје и циљеви који се односе на друге врсте информација. Те друге информације условљавају и захтевају корисници. То су информације које се односе на врсту и цену материјала који се користе у процесу пројектовања и изградње. Зато су од изузетног значаја каталози производа, који садрже не само цене, већ и стручне информације и кратке описе, што је од непроцењивог значаја за стручњаке.

У раду специјалне библиотеке Института за путеве АД Београд помоћ пружа и Архивска служба која припада Сектору правних, кадровских и општих послова и која заједно са Правном и Кадровском службом прикупљају одређене податке и покривају све аспекте закона који могу да буду од користи у научноистраживачком раду. Структура тих информација је подређена циљевима и интересима Института као матичне организације. Измене и допуне закона су честе, и стога проналажење потребне информације у правним документима није једноставан задатак. Од помоћи су разни регистри. Правна документација захтева непрекидно ажурирање и зато библиотекар у специјалној библиотеци често обавља неке поновљене радње како би тачност била што већа.

Библиотека испуњава обавезе које призилазе из Закона и подзаконских аката: поштују се стандардизоване процедуре рада и обављају сви важни послови. Примери који то илуструју јесу и књиге инвентара за све фондове, као и ревизија фонда која је обављена у децембру 2015. године, по прописаном поступку и са пратећим извештајима. На завидном је нивоу један од најважнијих задатака библиотекара – његово стицање увида у информационе потребе корисника – истраживача Института и обавештавање о пристиглим новим изворима информација је усклађено са исказивањем тих потреба и могућношћу њихове набавке.

Библиотека Института за путеве се уклапа у буџетски систем матичне установе. Куповином набавља монографске публикације, а за часописе се врши претплата. Приликом наручивања књига библиотекар врши и планира набавку, и води рачуна о правилној расподели средстава. Набавка се расподељује прилично равномерно током једне финансијске године, и уколико је неопходно добављачи или издавачи преко којих се набављају публикације, чекају до наредног финансијског периода, односно док матична установа не обезбеди финансијска средства. Формирање, попуњавање и комплетирање фондова Библиотеке је скупо. Библиотека своја плаћања реализују преко рачуноводствене службе Института. Евиденцију о стварном трошку води рачуноводство, књиговодство и библиотека, јер једино тако ће евиденција у потпуности бити тачна у сваком периоду, иако је опште правило да дуплирања треба избегавати када год је то могуће. Са финансијског гледишта, важна је потпуна евиденција о јединицама које имају књиговствену вредност. Специјална библиотека Института за путеве АД Београд, књиге сматра јединицама са књиговственом вредношћу, и онда приликом ревизије, библиотекар мора да буде у стању да покаже или саму јединицу, или запис о позајмици, или задужење, или запис којим се доказује да је јединица отписана. Финансијска контрола има за циљ и да се установи да ли се финансијска средства правилно троше и да ли се пословање врши према важећим прописима и законима.

Долази се до закључка да библиотекар у специјалној библиотеци, у сваком тренутку треба да зна свакодневна дешавања и тренутни финансијски положај матичне установе. Таква информисаност омогућује библиотекару реаговање на прави начин. Неопходно је и успоставити личне односе са службеницима рачуноводства, што је јако важно јер се многи проблеми у пословању могу заједнички превазићи.

У Библиотеци Института за путеве АД Београд урађена је анализа стручног и научног потенцијала. Кадровска структура је одраз специфичне делатности Института, а број кадрова је увек пратио његов развој и био директно повезан са улагањима у развој научноистраживачке делатности. Последњих година на број кадрова је битно утицао развој техничких достигнућа. Добро планирање и стратегија развоја захтева мултидисциплинаран приступ у бављењу научноистраживачком делатношћу.

Анализа и процена стања се темеље на подацима којима у тренутку прављења анализе располаже специјална библиотека Института за путеве. Подаци показују у коликој мери запослени одређене стручне спреме користе специјалну библиотеку у 2013, 2014. и 2015. години. У 2013. години специјалну библиотеку највише користе

запослени са високом стручном спремом – 64 %, са средњом стручном спремом 22 % а са вишом 9 %. У 2014. години јавља се осетано опадање, па запослени са високом стручном спремом користе библиотеку у 55%, са вишом 10%, а са средњом 31% што је за 9 процената више у односу на 2013. годину. У 2015. години се јавља пораст коришћења библиотеке од стране запослених са високом стручном спремом – 76 %, што је за 21% више у односу на 2014. годину, са средњом 18%, што је за 8% више у односу на 2014. годину, а са вишом 10%.

Анализа показује и у коликој мери се користе књиге, часописи и све друге врсте информација у 2013, 2014. и 2015. години. Главни носиоци информација су текуће периодичне публикације, како на српском, тако и на страним језицима. У 2013. години било је веће интересовање за часописе и друге периодичне публикације него за књиге, а у 2014. години примећује се нешто другачија ситуација. Јавља се пораст интересовања за књиге, а коришћење часописа је у опадању. Међутим, 2013. и 2014. година имају готово уједначен проценат коришћења фонда, било да су у питању књиге, часописи или друге врсте информација. У 2013. години часописи се користе у 52 %, а књиге у 39 %, остале информације у 9%. У 2014. години коришћење периодичних публикација је у паду, 37 % а коришћење књига је у великом порасту – 50 %, док су се све остале информације користиле у 13 %, што представља повећање коришћења информација у односу на 2013. годину за 5 %. У 2015. години коришћење фонда периодичних публикација се повећало у односу на 2013. и 2014. годину. Часописи се користе у 52%, монографске публикације у 40%, док су остале информације заступљене у 8%.

Тематска анализа показује шта су биле главне теме истраживања и колико их је било у Институту током 2013. и 2014. године.¹⁵⁰ У 2013. години од истраживачко-развојних пројеката био је заступљен један и у питању је пројекат „Уклањање и рециклажа материјала у путоградњи“ чији је инвеститор Европска комисија (Оквирни програм FP7). Урађено је 14 студија 2013. године, а 2014. године 6 студија на различите теме: могућности пројектовања мешавине тврдо ливеног асфалта за мост „Газела“ у Београду, процене вредности основних средстава путне мреже Републике Србије, студија оправданости аутопут Е-761 Појате-Прељина, идејни пројекат аутопут Е-761 Појате-Прељина, студија система за рано уочавање поледице на уличној мрежи

¹⁵⁰ Подаци за 2015. годину по питању стручне активности Института за путеве, на нивоу Института се обрађују 2016. године када Служба система квалитета и Библиотека добију све податке од организационих целина Института, што је и написано и верификовано у документима система квалитета које одобрава Директор Института.

Града Београда, елаборат саобраћајних анализа и прогноза за петљу „Орловача“, елаборат саобраћајних анализа и прогноза за петљу „Петлово брдо“ и др. Урађено је 34 пројеката путева, аутопутева, магистралних и регионалних путева и аеродрома 2013. године, а 2014. године 4 пројекта, а што се тиче пројеката мостова 2013. године је урађено 109, а 2014. године 16. Од пројеката тунела и хидротехничких конструкција урађено је 9 пројеката 2013. године, док је 2014. године урађено 3 пројекта. Пројеката коловозних конструкција за аутопутеве, магистралне и регионалне путеве, улице и вангабаритни терен 2013. године било је 91 пројекат, а 2014. године 12. Пројеката саобраћајне сигнализације 2013. године је било 43, а 2014. године 51 пројекат. Геотехничких пројеката и пројеката санације терена, клизишта, одрона, грађевинских објеката и др. било је 2013. године 78, а 2014. године 34 пројекта. Геодетских послова је било 16 у 2013. години, а 2014. године није било геодетских послова. Урађено је 40 пројеката испитивања грађевинских материјала 2013. године, а 2014. године 60 пројеката, и то: испитивање камена и камених агрегата, испитивање геомеханичког тла, контролна испитивања бетона, испитивања везива, додатака, вода, готових малтера, бетона и бетонских производа, испитивања хидроизолационих трака, асфалтних мешавина. Студија и пројеката заштите животне средине било је 19 и то у 2013. години. У области надзора и технологије грађења на објектима у изградњи, стручни надзор је изведен на 15 пројеката 2013. године, а 2014. године на 12 пројеката.

Институт за путеве је у 2013. години организовао 2 стручна скупа, 2014. године није било организовања стручних скупова. Стручних радова и реферата, који су саопштени на научним и стручним скуповима у земљи, 2013. године било је 23, а 2014. године 28, а учествовало је 60 стручњака из Института 2013. године, а 2014. године учествовало је 76 стручњака. У научним и стручним часописима у земљи објављено је 21 стручни рад 2013. године, а 2014. године 6 стручних радова. На научним и стручним скуповима у иностранству саопштено је 12 стручних радова, а учествовало је 50 стручњака 2013. године, а 2014. године саопштено је 20 стручних радова а учествовало је 39 стручњака, док је на обуци у иностранству било 23 стручњака 2013. године, а 2014. године 14 стручњака. У лабораторијама Института за путеве сталну и повремену праксу обављали су 2013. и 2014. године ученици и студенти: Грађевинске школе из Београда, Грађевинске техничке школе из Београда, Грађевинске школе из Јагодине, Геолошке и хидрометеоролошке техничке школе из Београда, Грађевинског факултета Универзитета у Београду, Географског факултета Универзитета у Београду, смер

животна средина, Рударско-геолошког факултета из Београда и Високе школе Српске православне цркве за уметност и конзервацију.

У Библиотеци Института за путеве се обавља едукација корисника и пружа помоћ корисницима у проналажењу потребне грађе у фонду библиотеке, у базама података или електронски доступним изворима информација. Едукација корисника обухвата: упознавање са базама података (цитатном и базама пуног текста – ScI, КОBSON), појмом цитираности и цитатним индексима (Impact factor). Оцена ефективности спроведене обуке се, у слободној форми, доставља Одбору за квалитет и надлежном директору најкасније 15 дана после завршетка обуке. Оцена ефективности обуке на годишњем нивоу доноси се у поступку преиспитивања система менаџмента квалитета. Изложба Српског друштва за путеве VIA-VITA организована је у Библиотеци Института у децембру 2015. године и на најбољи начин документује осамдесет година постојања Друштва (1934-2015) и представља увид у значајан допринос развоју и унапређењу савремених метода планирања, пројектовања, грађења и одржавања путева и путних објеката, начину управљања, финансирања и експлоатације јавних путева, градских саобраћајница и аеродрома.¹⁵¹

Приликом анализе стања, која је показала да Библиотека Института за путеве треба и може да се више користи, неопходно је истаћи и препоруке и тенденције које би се пратиле ради побољшања функционисања и услова рада у Библиотеци. Специјална библиотека треба да прати иницијативе које имају за циљ: већи прилив нове литературе и на конвенционалним и на електронским медијима, а о чему обавештавају и Народна библиотека Србије и Универзитетска библиотека *Светозар Марковић*. Библиотекар и руководилац специјалне библиотеке то чини видећи у томе најпре интерес или интересовања својих корисника. Институт за путеве АД Београд треба да Библиотеку подржи редовним приливом средстава за набавку како фонда, тако и опреме. Пожељно је да корисници користе изворе информација и у Библиотеци и да, поред библиотекарског, постоји барем још једно корисничко место за рад на рачунару, нпр. за рад на компакт дисковима, интернету и сл.

Могућности уштеде за библиотеке научноистраживачких института, које су углавном мале, у каталогизацији будућих нових публикација, као и проналажења информација за кориснике Института значајно се увећавају прикључивањем Библиотеке у узајамни каталог *Виртуелна библиотека Србије*. НБС је са развојем

¹⁵¹ Добриловић Драговић, Ј. *Српско друштво за путеве VIA-VITA 1934-2015 : Каталог изложбе*. Београд : Српско друштво за путеве VIA-VITA, 2015.

Виртуелне библиотеке Србије обуставила подршку софтверу БИБЛИО и сада се високошколским и истраживачким библиотекама за даљи развој овог каталога у Србији препоручује софтвер COBISS чијем коришћењу претходи претплата и курс за лиценцу за рад са њим који се обавља у Народној библиотеци Србије. COBISS омогућава све функције библиотечког пословања од инвентарисања, каталогизације и класификације до претраживања информација у свим библиотекама које су умрежене.

Од одговорности и предузимљивости у многоме зависи подстицај научноистраживачком раду, уколико су у питању библиотеке научноистраживачких института. Од позитивног или негативног односа библиотекара према радном месту, односно послу и према струци зависи развој специјалних библиотека. Има много нерешених проблема у области библиотекарстава, али пословање у специјалним библиотекама са једним запосленим, условљено је техничким могућностима установе којој библиотека припада. Од библиотекара се очекује да задовољи све сегменте библиотечког пословања: мора да има високо образовање у одређеној научној области, али и да познаје библиотекарство као научну дисциплину; обављајући библиотечке послове, библиотекар набавља информације и врши њихову дисеминацију, каталогизира и класификује, уколико су у питању публикације; прати стручну литературу из области библиотекарства и информатике, консултује се са колегама из других библиотека, одлази на семинаре и стручне скупове; посебно се очекује да библиотекар прати нове стандарде за библиотечко пословање, као и технолошке иновације. У специјалним библиотекама научноистраживачких института, библиотекар је и стручњак у својој научној области и руководилац библиотеке.

Успешност пословања специјалних библиотека са једним запосленим лежи у доброј организацији послова. Оно што тек треба да буде урађено увек је приоритет. Добра организација подразумева обављање најразличитијих послова, и библиотечких и административних. Поред наручивања публикација, каталогизације и класификације, рада са корисницима, прикупљања информација, библиотекар у једној таквој библиотеци треба да оствари и добру комуникацију како са руководством установе којој специјална библиотека припада, тако и са корисницима и свим запосленима. Важно је да библиотекар специјалне библиотеке никада не буде изолован у обављању своје професије, већ да подједнако учествује у планирању и помагању научноистраживачког рада, уколико су у питању специјалне библиотеке научноистраживачких института.

Библиотекар специјалне библиотеке мора да познаје структуру запослених организације у чијем саставу се налази библиотека; да се упозна са научним и стручним дисциплинама које се изучавају; да добро познаје фонд своје библиотеке; да поседује способност да удовољи захтевима својих корисника и да буде предусретљив; да преводи и претражује базе података. Из инветивности библиотекара произилазе бројне могућности за пружање услуга корисницима. Библиотекар специјалне библиотеке не сме заборавити да матична установа којој библиотека припада увек има приоритет, јер рад специјалне библиотеке треба да доприноси циљевима установе. Ако специјална библиотека и рад библиотекара доприносе успеху матичне установе, онда библиотекар–специјалиста спроводи корисне принципе у погледу прикупљања информација и њених дисеминационих начина.

Да би једна библиотека научноистраживачког института била успешна треба да региструје податке о својој успешности путем стандардне анкете, али и преко оних показатеља до којих дође и новоосвојеним техникама и својим резултатима. Успешним стручњацима који раде на организацији знања (а библиотекари то чине) потребно је омогућити и осавремењивање рада и одговарајуће усавршавање. Иако није чест случај у нашем библиотекарству, сви који се залажу за осавремењивање професије, настоје да ажурирају своје стручно знање које, будући да прати промене информационе технологије, мора бити перманентно. Један од стандардних начина да се квалитет пословања и увећавање знања призна сараднику јесте и објављивање радова у стручним часописима. На тај начин и заслужни радници у специјалним библиотекама научноистраживачких института могу стећи звања, иначе описана и у подзаконским актима ове делатности. На основу анализе може се закључити да, за разлику од многих сродних специјалних библиотека, „Библиотека Института за путеве АД Београд, обавља своје задатке по већини показатеља, попут савремене специјалне библиотеке у развијеним земљама. Треба још једном истаћи ванредни успех у трансформацији Библиотеке и поред тога што још нису испуњени сви циљеви – Библиотеци тек предстоји да се укључи у Узајамни каталог *Виртуелне библиотеке Србије*. За сваку похвалу је и показана професионалност која се види у томе што је знање са којим је руководилац дошао до таквог начина рада, довело до осавремењивања радних процедура и побољшавања њихове ефикасности.“¹⁵²

¹⁵² *Извештај о надзору стручног рада библиотеке Института за путеве*. Универзитетска библиотека „Светозар Марковић“, датум обиласка библиотеке 30. јуна 2005. године. Извештај заведен у Архиви Института за путеве под бројем 07-150/20.

2.4. Могућност евалуације и примене система квалитета у научноистраживачким библиотекама Србије

Истраживачка делатност и процес испитивања представља основу развоја програма рада научноистраживачких института. Мисија института је одређена потребом израде пројеката научноистраживачког карактера и остваривања високог квалитета производа/услуга у складу са међународним стандардима, утврђивању стратегије развоја и сталног усавршавања и развоја програма и поступака рада у функцији захтева корисника услуга. У циљу достизања визије и мисије, руководство института се опредељује за систем менаџмента квалитетом базираном на управљању процесима за који су захтеви дати у стандарду SRPS ISO 9001: 2008.¹⁵³

Документи система квалитета научноистраживачких института или установа у чијем саставу се налазе специјалне библиотеке према стандарду SRPS ISO 9001 треба да буду урађена у четири нивоа и то:

- Пословник,
- Поступци,
- Упутства, и
- 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 имиџ, 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,

¹⁵³ Први корак код реализације је снимање постојећег стања пословног система и подлога за усаглашавање система квалитета са стандардом. Други корак је формирање структуре за управљање и успостављање система квалитета (Одбор за квалитет, радни тимови, представник руководства за квалитет). Трећи корак је разматрање усаглашености организације са захтевима стандарда и одређивање носиоца активности-функције квалитета. Четврти корак доноси *Политику квалитета* и дефинише процедуре о раду Одбора за квалитет, усвајање, дистрибуцију, измене, чување докумената система квалитета. У следећој фази врше се обуке запослених за систем квалитета и израду докумената система квалитета. Следи најобимнија фаза која обухвата израду, усвајање, дистрибуцију, и примену II, III, IV нивоа докумената система квалитета. Такође се дефинише Пословник о квалитету (I ниво). На крају следе интерне провере, преиспитивање, пријава сертификације. У свим фазама обавља се неколико циклуса обука (за примену докумената, интерне провераваче, специјалне обуке). У зависности од нивоа пословног система у свим фазама паралелно се врши доградња пословног система.

- редовне верификације и контроле,
- стално повећање нивоа знања за све структуре.

На основама дефинисане визије и мисије утврђена је Политика квалитета која представља основу за пројектовање поступака развоја свих процеса рада и трајно уређивање и унапређивање односа у тим процесима. „Највише руководство треба да користи Политику квалитета као средство у вођењу организације ка побољшавању перформанси. Политика квалитета организације треба да буде равноправан и усклађен део у свеукупној политици и стратегији организације.“¹⁵⁴ Политика квалитета се редовно преиспитује и иновира у складу са захтевима стандарда и пословном политиком одређеног института.

Специјална библиотека Електровојводине се издваја по томе што је у свом пословању имала уведен систем менаџмента квалитетом и као пример да је и поред уведеног система квалитета престала да постоји. Електровојводина је у својинској трансформацији припала Електропривреди Србије (ЕПС) и приликом те трансформације специјална библиотека је одлуком руководства угашена. Специјална библиотека научног института за ветеринарство у Новом Саду (НИВ НС) се издваја по томе што је међу првима увела у своје пословање примену система менаџмента квалитетом. „Захваљујући систему управљања квалитетом, специјална библиотека НИВ НС је постала водећа библиотека у оквиру научноистраживачких института.“¹⁵⁵ Као пример може се узети и специјална библиотека Института *Михајло Пупин* и библиотека Института за путеве АД Београд. Институт за путеве се бави научно–истраживачком делатношћу, стручним активностима и консултантским услугама у области путева. Сам научноистраживачки рад организован је на следећи начин:

- на основу периодичних конкурса које расписује Министарство науке, просвете и технолошког развоја 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 информисе о таквом

¹⁵⁴ SRPS ISO 9004: 2001 Системи менаџмента квалитетом. Упутства за побољшавања перформанси. I издање. Савезни завод за стандардизацију.

¹⁵⁵ Прокић, Вера. „Утицај система квалитета на статус и развој библиотеке у научноистраживачкој установи“. *Инфотека* бр.1-2 (2006) : 47-54

научноистраживачком раду у Институту, али и раду његове Библиотеке, јесу на пример: библиографије радова аутора у научно-стручним часописима.

Рад библиотекар 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.

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

У складу са политиком квалитета у Институту и политика квалитета у Библиотеци има за циљ:

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

За реализацију овакве политике која је 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 побољшати. Добро планирана политика набавке пре саме набавке важан је предуслов за остварење циљева специјалне библиотеке. 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 приликом обраде документа може да дође

до што релевантнијих података који могу задовољити захтев за информацијама. У договореној комуникацији када се врши непосредно повезивање информација и корисника, информације се достављају тачно ономе коме су потребне чиме се постиже квалитет у том захтевном послу.

Подаци су добијени помоћу анкете спроведене у периоду јануар-децембар 2015. године у Библиотеци Института за путеве у односу на квалитет дела услуга које својим корисницима пружа Библиотека. За тај циљ био је састављен анкетни упитник. При припреми упитника водило се рачуна о заступљености елемената стандарда за испитивање квалитета услуга у библиотекама. Упитник је садржао податке о кориснику и податке о претраживању. Евалуација спроведених претраживања била је базирана на основу оцена следећих критеријума: релевантност добијених информација, релевантност претражених база, обим добијених референци. Релевантност података добијених претраживањима била је оцењена оценом „изузетно задовољава“ код 69% корисника, „задовољава“ код 16% и „средње задовољава“ код 15%. Интересантно је да није било оцена „не задовољава“. Квалитет информацијских ресурса и услуга представљају детерминанту високо оцењених добијених информација. Релевантност база података била је оцењена највишом оценом односно „изузетно задовољава“ код 71% корисника, „средње задовољава“ код 16% испитаника, „задовољава“ код 12% и „не задовољава“ код 1%. Што се тиче обима остварених референци, 74% корисника је „изузетно задовољно“ бројем добијених референци, 15% је „средње задовољно“, 10% „задовољно“ и 1% испитаника није задовољно резултатима. Мишљења и сугестије корисника углавном су биле усмерене ка исказивању својих позитивних оцена у односу на услуге, сарадњу са стручним лицем, ефикасност и озбиљност приступа процесу претраживања информацијских ресурса. Истакнута је такође брзина и прецизност услуге. Исто тако, биле су наведене сугестије за већу заступљеност нових наслова монографских публикација. Добијени резултати показују висок степен задовољења њихових потреба за научним и стручним информацијама. Релевантан је и податак да су добијене информације коришћене најчешће при научним и стручним истраживањима. Добијени резултати се могу користити и у сврху даљег побољшавања квалитета садржаја које нуди Библиотека Института.

Уколико библиотекар специјалне библиотеке познаје послове којима се бави његова матична установа, много лакше ће да идентификује потребе корисника којима треба слати информације. Томе доприноси повећана транспарентност пословања по

увођењу система квалитета у установу. Тако, у 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, односно института.

Произилази да, у складу са захтевима система квалитета одређене установе 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 просвете, науке и технолошког развоја, 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 изналажења могућности за побољшање њених процеса рада и пословања. На поступке се надовезују *упутства*. *Записи* су део документације који прате и приказују да су прописане активности извршене. У *Процедурама* односно *Поступцима* и *Упутствима* дефинишу се поставке на којима се темељи рад у Библиотеци. На пример, како интерна провера, као један од системских процеса у научноистраживачком институту који уводи или развија систем квалитета, може да утиче на стално побољшање процеса и унапређење укупног пословања. Потребно је дефинисати опис одређеног библиотечког посла који се спроводи сагласно *Закону о библиотечко-информационој делатности*, европским и међународним стандардима, као и научним достигнућима из делатности одређеног научноистраживачког института. Представник руководства за квалитет

одговоран је за контролу спровођења одговарајућег нивоа документације, *Процедура* или *Упутстава*, у специјалним библиотекама научноистраживачких института преко интерних провера квалитета и преиспитивања система квалитета. Генерални директор, или Директор сектора коме припада библиотека, одговоран је за избор одговорног лица и обезбеђење потребних услова и средстава.

Успостављањем система квалитета могу се видети пуни ефекти и предности у пословању специјалних библиотека научноистраживачких института. Неоспорно је да се од уведеног система квалитета остварују следеће предности у специјалним библиотекама (као пример узет је Институт за путеве АД Београд):

- 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.

Побољшања процеса у нашим условима се манифестују веома лагано. Уколико су процеси и поступци системски успостављени, они ће омогућити и оцењивање побољшања рада у специјалним библиотекама.

Један од основних задатака који треба да буде реализован у свакој специјалној библиотеци јесте мерење перформанси и дефинисање индикатора квалитета. Свака специјална библиотека избор индикатора треба да прилагоди својим стратешким циљевима, као и могућностима да заиста примени резултате добијене на основу индикатора. Без дефинисаних индикатора и поузданих података свака оцена о стању специјалних библиотека, у целини или неком свом делу, представљала би само утисак или уверење засновано на субјективним ставовима појединаца и не би могла служити за планирање и развој специјалних библиотека, истраживања и других битних активности који се реализују.

Увођење система квалитета у Библиотеку Института за путеве, кроз реализацију политике и циљева квалитета, резултирало је:

- испуњењем захтева и очекивања корисника услуга;
- сталним повећањем нивоа квалитета услуге, оптималним испуњењем ресурса и побољшањем резултата пословања;
- обогаћивањем књижног фонда;

- обogaћивањем комуникације са корисницима услуга;
- побољшањем знања запослених.

Не постоје прикупљени (обједињени) подаци о коришћењу индикатора у специјалним библиотекама. У Србији су специјалне библиотеке неинтегрисане. Област квалитета би свакако требало да буде једна од првих интегришућих функција у специјалним библиотекама. Поједине специјалне библиотеке су самостално развиле своје поступке за самовредновање, дефинисале део индикатора и разрадиле процедуре. Обједињавање и доношење целовитог система квалитета који би био примењен у свим специјалним библиотекама веома споро напредује. Из тих разлога потребно је уложити додатни напор и развити систем квалитета у свакој специјалној библиотеци. Полазећи од тога да је Србија мала земља, у интересу развоја специјалних библиотека јесте да индикатори у свим специјалним библиотекама буду већим делом усклађени.

Постепено увођење индикатора и стално преиспитивање и развој њихове примене треба да буде један од основних задатака специјалних библиотека. Само на основу релевантних показатеља специјалне библиотеке могу донети реалан краткорочни и дугорочни план рада и развоја. Финансијско стање у установама у чијем саставу се налазе специјалне библиотеке је један од ограничавајућих фактора у квалитетном раду. Непостојање довољног броја запослених који се, пре свега, баве питањима квалитета, онемогућује константан развој у области квалитета. Без обзира што поједине специјалне библиотеке имају усвојене документе и индикаторе квалитета, питање је колико се примењују у пракси, јер поред времена захтевају и знатна финансијска улагања. С друге стране, поставља се питање како се користе прикупљени подаци и на који начин установе користе резултате анализа у доношењу краткорочних и дугорочних одлука. Да ли извештаји из области квалитета постоје зато што су законска обавеза или се користе на прави начин у циљу подизања квалитета установе? Велики проблем у дефинисању и коришћењу индикатора представља и недостатак информационе подршке. Већина установа нема адекватан информациони систем, па је прикупљање потребних података веома отежано. Вредновање квалитета библиотечких услуга и садашње прикупљање података преко анкета о библиотечком пословању за базу података *Мрежа библиотека Србије* треба подићи на ниво на којем сваки библиотекар који податке даје то треба да ради са свешћу о потреби за њима и њиховој корисности за будуће показатеље.

3. МОДЕЛ ЗА ИЗГРАДЊУ СИСТЕМА КВАЛИТЕТА У СПЕЦИЈАЛНИМ БИБЛИОТЕКАМА

Основни задатак јединственог система управљања квалитетом је да испуни потребе и очекивања свих заинтересованих страна, пословодства и запослених. Успостављањем система квалитета он треба да обезбеди ефикасан систем управљања, коришћење информација и међусобну комуникацију свих учесника пословног процеса, како би се остварили задаци пословања дефинисани развојним програмом једног института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека. Изградња и развој система квалитета је сложен процес који се одвија у следећим фазама:

- пројектовање,
- изградња,
- увођење, и
- функционисање.

Изградња система квалитета треба да буде заснована на захтевима корисника и претходној анализи постојећег стања. На основу њих се дефинишу оптимална концепција система квалитета и потребна организациона и кадровска подршка. Изградња система квалитета обавља се на основу опредељења руководства Института за систем менаџмента квалитетом, кроз обуку кадрова. Изградњу система квалитета би било пожељно да ради тим стручњака. Пре формирања тима треба оформити координационо тело за контролу и праћење рада на реализацији пројекта.

Моделирање система квалитета подразумева комбиновање дијаграма тока, односно графичких приказа и текста, који су представљени на организован и систематичан начин. Циљ моделирања система квалитета је боље разумевање система који се развија и омогућава да се одреди структура система. Модел за изградњу система квалитета подразумева и представља документе система квалитета по стандарду ISO 9001 која су урађена у четири нивоа, и то:

- Пословник,
- Поступци,
- Упутства,
- Записи.

Обим докумената и степен њихове разраде зависе од сложености посла, примењених поступака и вештине и обучености запослених који обављају радне активности. Документа припрема тим односно радне групе чији рад координира Координатор за системе менаџмента у сарадњи са представницима руководства за QMS. Где год је то могуће, пре издавања докумената, лица која учествују у реализацији процеса који се описује, разматрају и усаглашавају документа, тежећи консензус. Ако консензус не може да се оствари, Координатор за системе менаџмента доноси одлуку. Сви учесници у изради докумената имају на уму значај обуке и образовања. Зато се број докумената интегрисаног система менаџмента мора држати на минимуму, а она морају бити писана тако да уважавају знања и вештине запослених на чији се рад односе. Документа интегрисаног система менаџмента прегледају се и одобравају пре употребе.

Документа приказана у овом моделу за изградњу система квалитета у специјалној библиотеци су део укупне документације Института, а резултат су дванаестогодишњег рада аутора на спровођењу и примени система квалитета у Институту.¹⁵⁶ На основу одобрења директора Института, написана документа на којима је радила ауторка ове докторске дисертације у Институту и спроводи их у специјалној библиотеци Института као део укупног интегрисаног система квалитета Института, представљају се у овом моделу за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама, што може да послужи као пример и другим специјалним библиотекама за спровођење управљања системом квалитета.¹⁵⁷

¹⁵⁶ Аутор докторске дисертације је у тиму стручњака за планирање и спровођење система управљања квалитетом у Институту за путеве АД Београд. Аутор има и сертификате о завршеним семинарима и обукама. Семинар „Q A7 – ISO 19011 – Интерне провере квалитета“, одржан је 26 – 27.11. 2003. године у Београду (сертификат бр. I293/03, датум 08.12.2003. године) чиме је испунила захтеве за обуку проверача система управљања квалитетом дефинисане у стандарду ISO 19011 и стекла знање за самостално планирање и спровођење система управљања квалитетом, интерних провера, утврђивање неусаглашености и могућности за побољшање. Обука „Познавање захтева стандарда SRPS EN 45011 : 2004 : Општи захтеви за тела која спровode системе сертификације производа (ISO/IEC Упутство 65:1996)“ одржана је у Београду након које је издат Сертификат 27.11.2012. године. Циљ обуке је оспособљавање интерних проверача Института за путеве за обављање интерне провере у Сертификационом телу за производе.

¹⁵⁷ Одобрена и целовита документа су намењена само за интерну употребу и достављају се корисницима на употребу, а подаци, садржани у њима, сматрају се пословном тајном Института. За сврхе сертификације интегрисаног система менаџмента једна копија Пословника може се ставити на коришћење организацији за сертификацију.

3.1. Пословник интегрисаног система квалитета

ПРЕДМЕТ

Пословником се дају опште смернице које се односе на успостављање, одржавање и трајно побољшање система управљања квалитетом Института или било које друге установе у чијем саставу се налази специјална библиотека у складу с међународним стандардом SRPS ISO 9001:2008. Пословником се дефинише општа политика управљања квалитетом, као и одговорности за њено спровођење и унапређење. За примену пословника одговорни су Директор Института, руководиоци сектора, руководилац Библиотеке, координатор за интегрисани систем менаџмента, као и представници за QMS.

ОЗНАКЕ И ДЕФИНИЦИЈЕ

У овом пословнику примењују се термини и дефиниције наведени у стандарду SRPS ISO 9001:2008.

Институт - пун назив и адреса научноистраживачке установе у чијем саставу постоји специјална библиотека.

Одбор за квалитет – Орган Института задужен за реализацију политике интегрисаног система менаџмента и све поступке везане за управљање квалитетом.

Техничка документација – збирни термин који се примењује на документа која описују карактеристике производа и процеса и начин одвијања производних операција, односно: спецификације, документацију, упутства за рад, итд.

Интегрисани систем менаџмента (IMS) – Систем у коме је интегрисани систем управљања квалитетом (QMS).

ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Приликом израде овог пословника коришћени су следећи стандарди и нормативна акта:

Национални стандарди и упутства:

SRPS ISO 9000:2007 Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник.

SRPS ISO 9001:2008 Системи менаџмента квалитетом – Захтеви.

SRPS ISO 9004:2001 Системи менаџмента квалитетом – Упутства за побољшање перформанси.

ИНТЕГРИСАНИ СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА

У циљу обезбеђења квалитета својих производа и услуга Институт или установа у чијем саставу се налази специјална библиотека је идентификовао главне процесе који доприносе квалитету и успоставио документовани систем менаџмента квалитетом,

усаглашен са захтевима стандарда SRPS ISO 9001:2008. Процеси су дати описно и шематски. Интегрисани систем менаџмента у Институту обухвата организациону структуру, поступке, процесе и ресурсе и осмишљен је тако да спречи појаву неусаглашености у свим процесима, уз истовремену тежњу ка сталном побољшању.

Интерне провере и преиспитивања система од стране руководства користе се за надзор над функционисањем интегрисаног система менаџмента, праћење ефективности, анализу стања и идентификацију могућности за побољшање.

Документација интегрисаног система менаџмента пројектована је тако да обухвати:

- документа, чије постојање захтевају референтни стандарди,
- документа, потребна за обезбеђење квалитета производа и услуга, укључујући документа екстерног порекла, као што су технички стандарди, упутства за коришћење средстава за рад,
- документа која се израђују на основу закона или других прописа.

Сва документа интегрисаног система менаџмента повезана су тако да чине јединствен систем са следећом хијерархијском структуром:

I Пословник интегрисаног система менаџмента

II Процедуре (поступци) интегрисаног система менаџмента

III Упутства интегрисаног система менаџмента

IV Записи

Основна документа описују интегрисани систем менаџмента у устаљеним условима рада. Допунска документа устројавају се у сврху доградње интегрисаног система менаџмента, како би он одговорио специфичним захтевима у вези са конкретним пројектом или производом, или како би се прилагодио новим / измењеним захтевима из окружења. Ова документа имају ограничени рок употребе, после којег се или укидају, или преводе у основна. Основна и допунска документа немају међусобну директну *хијерархијску* повезаност, али се без обзира на то она за потребе означавања (шифрирања) обухватају и повезују у један систем јединственим системом класификације.

Обим докумената и степен њихове разраде зависе од сложености посла, примењених поступака и вештине, и обучености радника који обављају радне активности. Документа припремају радне групе чији рад координира Координатор за систем менаџмента у сарадњи са представницима руководства за QMS.

Документа интегрисаног система менаџмента прегледају се и одобравају пре употребе. Директор Института или установе у чијем саставу се налази специјална

библиотека одобрава Пословник и процедуру која се односи на преиспитивање интегрисаног система менаџмента. Координатор за системе менаџмента одобрава сва остала документа. Одобрена документа достављају се корисницима на употребу. У Служби квалитета води се главни попис важећих докумената и листа њихове дистрибуције. Ова листа садржи и текући статус измене сваког документа. Координатор за системе менаџмента одговоран је за управљање и одржавање свих докумената IMS. Међутим, директна одговорност за управљање документима Интегрисаног система менаџмента је на Представнику руководства за QMS.

Сва застарела документа се одмах повлаче са места коришћења. Неважећа документа, која се чувају у циљу обуке или у друге сврхе, морају бити јасно означена као таква. Где год је то могуће, документа се чувају и користе у електронској форми, без штампања папирне копије. Међутим, у случају разлике између електронске и папирне копије, меродавна је папирна копија.

Документом „Упутство за примену законске регулативе“ дефинисане су активности и одговорности везане за: идентификацију и праћење закона, прописа, стандарда и друге екстерне регулативе везане за вредновање усаглашености активности и документације у Институту са одговарајућим законским захтевима.

Намена докумената интегрисаног система менаџмента:

а) Пословник интегрисаног система менаџмента представља највиши документ у хијерархији којим се описују:

- задаци Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека у области управљања квалитетом, опште циљеве квалитета, и политике интегрисаног система менаџмента,
- унутрашња организација и задаци појединих организационих целина,
- главни процеси рада и надлежности и одговорности за њихово одвијање,
- заједничке основе за извршавање функционалних обавеза запослених, кодекси и норме понашања,
- систем сталног надзора над функционисањем и оцене степена ефикасности.

б) Процедуре су документа којима се за поједине радне процесе, подручја рада или групу активности на *глобалном* нивоу описују:

- редослед одвијања процеса рада и појединих његових активности (фаза),
- улазни подаци и / или ресурси, њихов међусобни однос и расподела задатака,
- поступак рада,

- излазни подаци и резултати, односно начелно дефинише *шта, ко и када* треба да уради. По потреби, процедуре интегрисаног система менаџмента упућују на критеријуме прихватљивости и на начин евидентирања доказа о проведеним активностима.

в) Упутства су документа којима се, на основу процедура или Пословника:

- *до детаља* разрађује поступак спровођења појединих активности и дају ближа упутства непосредним извршиоцима.

- дају општа упутства или неопходне допунске информације учесницима у процесу.

Уобичајено, упутства упућују и на начин евидентирања доказа о проведеним активностима. Облик и садржај Пословника, процедура и упутстава интегрисаног система менаџмента дефинисани су упутством „Обликовање докумената интегрисаног система менаџмента и смернице за њихову израду“.

Разлике између процедура и упутстава интегрисаног система менаџмента огледају се у:

- приказу садржаја,
- степену детаљизације материје која се излаже,
- употреби дијаграма тока и других графичких помагала за опис *процеса* (код процедура),
- претежној употреби текста за опис *начина спровођења* активности (код упутстава).

Техничка документација, укључујући документацију софтвера, специјалан је вид радних упутстава. Поступак управљања техничком документацијом описан је упутством – „Техничка документација: Израда, означавање и комплетирање“ или „Упуство којим се дефинише обављање процеса рада у библиотеци“

г) Записи су документа која представљају материјални доказ о извршеним активностима, односно сведоче у *којој мери* су остварени постављени захтеви. Поступак са записима дефинисан је процедуром „Поступак управљања записима“.

д) План квалитета и план контроле су документа која дефинишу специфичне мере у области квалитета и ресурса и низ активности које се реализују у вези са конкретним пројектом, производом или уговором, а није их могуће обухватити постојећом документацијом интегрисаног система менаџмента. Поступак израде, усвајања и контроле планова квалитета се ради у свим случајевима када расподела надлежности и одговорности и/или поступак рада нису регулисани основним документима интегрисаног система менаџмента или по захтеву корисника производа/услуга. Израда

Плана квалитета или плана контроле дефинисана је процедуром „Поступак израде и доношења плана квалитета и контроле“.

ПОСЛОВНИК ИНТЕГРИСАНОГ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА

Интегрисани систем менаџмента Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека описан је једним оваквим Пословником. Где је погодно, у тексту се наводе документа која ближе описују поједине активности. Пословник је део укупне документације Института. Пословник је намењен само за интерну употребу, а подаци, садржани у њему, сматрају се пословном тајном Института. За сврхе сертификације интегрисаног система менаџмента једна копија Пословника може се ставити на коришћење организацији за сертификацију. Координатор за системе менаџмента, у сарадњи са представницима руководства за QMS и члановима Одбора за квалитет, припрема нацрт Пословника и доставља га директору Института на одобрење. Одобрени Пословник се дистрибуира према листи дистрибуције.

Примена и одржавање Пословника - Директор Института одговоран је за правилну примену Пословника. Резултати интерних провера и записи са преиспитивања интегрисаног система менаџмента користе се као повратна информација која говори о томе колико се лица, којима је Пословник достављен, придржавају смерница, наведених у њему.

УПРАВЉАЊЕ ДОКУМЕНТИМА

Институт треба да успостави и спроводи документоване поступке за управљање свим документима којима се дефинише функционисање интегрисаног система менаџмента. Служба квалитета одговорна је за управљање тим документима, а поступак је дат у процедури „Управљање документима интегрисаног система менаџмента“.

Документа интегрисаног система менаџмента се дистрибуирају на следећи начин:

- документа у папирној форми, које Служба квалитета доставља појединим члановима највишег руководства, или корисницима које одреде директори и чланови Одбора за квалитет;
- документа на магнетном/оптичком носиоцу информације, које Служба квалитета доставља члановима највишег руководства и члановима Одбора за квалитет;
- документа интегрисаног система менаџмента на серверу, којима се дозвољава приступ корисницима оних рачунара са којих је то могуће.

Служба квалитета води регистар свих докумената интегрисаног система менаџмента са стањима текуће измене и листом дистрибуције, без обзира какав је носилац информације у питању.

Управљање записима - У Институту или установи у чијем саставу се налази специјална библиотека се примењују документоване процедуре за идентификацију, прикупљање, индексирање, попуњавање, чување, одржавање и одлагање записа.

Записи који се односе на интегрисани систем менаџмента :

- записи у вези с управљањем документима IMS-а,
- записи у вези са стручним оспособљавањем запослених,
- записи о преиспитивању интегрисаног система менаџмента ,
- записи о налазима интерних и екстерних провера,
- записи о преиспитивању ефективности корективних мера.

Записи могу бити у било којој форми и могу се налазити на било ком носиоцу информације, као што су: папир, филм, све врсте компјутерских дискова, итд.

ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА

Највише руководство Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека осигурава да се непрекидно развија и унапређује интегрисани систем менаџмента у Институту. Политика је саставни део опште пословне политике и усклађује се с другим политикама, нарочито политиком управљања финансијама и политиком управљања људским ресурсима. Планирање квалитета је процес постављања циљева квалитета и смерница за њихово остварење. То подразумева:

- планирање процеса, потребних за реализацију производа и услуга Института;
- планирање редоследа активности унутар идентификованих процеса, потребних ресурса и начина праћења одвијања процеса и мерења учинака. Резултат планирања квалитета може се дати у облику:
- плана квалитета, урађеног у складу с међународним стандардом и постојећим документима интегрисаног система менаџмента,
- записа са састанка руководства Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека у којима се идентификују задаци запослених за наредни период.

ИНТЕРНО КОМУНИЦИРАЊЕ

Брза и поуздана интерна комуникација између свих делова Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека и свих руководних нивоа омогућена је постојањем:

- компјутеризованог информационог система,
- званичних гласила Института (нпр.: „Билтен научне и стручне активности“),
- огласних табли,
- средстава за комуникацију.

Комуникација се одвија:

- преко електронских медија (електронска пошта),
- писано, преко инструмената интерног дописа,
- усмено,
- оглашавањем.

ПРЕИСПИТИВАЊЕ ОД СТРАНЕ РУКОВОДСТВА

Приликом преиспитивања интегрисаног система менаџмента узимају се у обзир резултати интерних и екстерних провера и други подаци који се односе на квалитет производа и услуга Института. Детаљи у вези с припремом и спровођењем преиспитивања од стране руководства дати су у процедури „Поступак преиспитивања интегрисаног система менаџмента“. Резултати преиспитивања евидентирају се у одговарајућем записнику и достављају свим руководиоцима, директору Института, Координатору за Интегрисани систем менаџмента и представницима руководства за QMS. Записником се идентификује које превентивне и корективне мере треба предузети и указује се на лица која то треба да спроведу. Резултати преиспитивања сматрају се пословном тајном и штите као такви.

УПРАВЉАЊЕ РЕСУРСИМА ОБЕЗБЕЂЕЊЕ РЕСУРСА

Ресурси који учествују у процесима или се користе у њима су:

а) људски ресурси, односно:

- запослени који непосредно учествују у реализацији производа и/или услуге,
- запослени у пратећим службама.

б) технички ресурси, односно опрема (средства за рад, комуникациона опрема, рачунари и друга опрема за обраду података, и друго).

в) радна средина,

г) финансијски ресурси,

д) информациони ресурси (софтвер, технички подаци свих врста, интелектуална својина),

ђ) сигурност информација кроз обезбеђење интегритета, тајности и доступности и расположивости.

Руководиоци свих нивоа одговорни су за идентификацију потреба и постављање захтева за ресурсима. Директор Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека одговоран је за обезбеђење потребних ресурса. Сви запослени одговорни су за одржавање и правилно коришћење поверених ресурса и за рационално трошење расположивих ресурса.

ЉУДСКИ РЕСУРСИ

Знање и вештине запослених, посебно оних који долазе у непосредни додир с корисником, најважнији је фактор који доприноси квалитету производа и/или услуга Института и његовом позитивном имиџу, и зато руководиоци свих нивоа морају посебну пажњу да посвете управљању људским ресурсима. У границама расположивих ресурса, они су дужни да подстичу, подржавају и захтевају стално самоусавршавање. Систем управљања људским ресурсима, који се примењује у Институту, осигурава:

- знања, стечена у процесу основног и допунског образовања, по основу радног искуства, или на било који други начин,
- да се за специфичне послове идентификује потреба за обуком, обезбеди планирање и извршење обуке и верификација знања запослених,
- да се воде записи о верификацији стручних знања и вештина запослених.

Приликом запошљавања нових радника примењују се следеће смернице:

- приправник треба да има натпросечне оцене са школе / факултета,
- радник са искуством треба да има висок ниво стручне компетентности и када је то могуће писмену препоруку од ранијег послодавца (где је применљиво),
- кандидати за одређене послове могу бити подвргнути тестирању и оцени способности, укључујући пробни рад.

Кадровска служба Института и служба за подршку научно истраживачким пројектима заједно са службом квалитета Института, одржава записе који потврђују кадровску оспособљеност и компетентност запослених. Где је погодно, после одржане обуке запослени пролазе тестирања и оцене способности, а резултати тих провера чувају се у њиховом персоналном досијеу.

ОСПОСОБЉЕНОСТ И ОБУКА

Обука и усавршавање кадрова се реализује према потребама за оспособљавањем које директор Института и Координатор за Интегрисани систем менаџмента одобравају. Оспособљавање кадрова обухвата потребе за обучавањем кадрова у областима као што су:

- основна струка (квалификација),
- интегрисани систем менаџмента,
- информатика,
- специфична знања.

Обучавање за основну струку подразумева знања која су потребна за извршавање редовних радних обавеза и система управљања квалитетом, односно оспособљавање за обављање радних задатака према документима интегрисаног система. Обучавање за подручје информатике обухвата оспособљавање за извршавање радних обавеза уз примену савремених информационих технологија и рачунарску подршку, посебно у домену примене система управљања квалитетом.

Оспособљавање кадрова оперативно се реализује менторским вођењем, организовањем интерних предавања и семинара (интерна обука) или упућивањем радника на симпозијуме, семинаре и образовање у овлашћеним установама (екстерна обука). Управљање људским ресурсима и обука запослених, као и планирање стручног усавршавања кадрова спроводе се у складу с документом интегрисаног система менаџмента „Планирање и спровођење стручног образовања, усавршавања и обуке запослених“ и „Избор у научна и истраживачка звања“.

ИНФРАСТРУКТУРА

У процесу реализације производа / услуге, технички ресурси су други по важности. Критични технички ресурси обухватају:

- Зграде и радни простор,
- Интернет,
- Рачунаре и опрему за њихово локално умрежавање,
- Софтвер.

Одговорности за обезбеђење инфраструктуре и њено исправно коришћење и одржавање носе сви руководиоци као и директор Института који је непосредно одговоран за прибављање свих ресурса.

РЕАЛИЗАЦИЈА ПРОИЗВОДА И УСЛУГА ИНСТИТУТА ПЛАНИРАЊЕ ПРОЦЕСА РЕАЛИЗАЦИЈЕ

Планирање процеса реализације производа и услуга Института остварује се на неколико нивоа:

- на нивоу Института, током припрема:
- пословног плана Института,
- планова реализације научних и других пројеката,

- планова за побољшање квалитета производа и услуга.

ПРОЈЕКТОВАЊЕ И РАЗВОЈ

У Институту се примењују документовани поступци за планирање и реализацију активности пројектовања и развоја којима се осигурава да пројекат, односно пројектовани производ, испуни дефинисане или изражене потребе. Под пројектима се подразумевају:

- научноистраживачки пројекти,
- пројекти за развој новог производа / услуге,
- пројекти за развој софтвера,
- инжењеринг пројекти.

Детаљи у вези с наменом појединих пројеката и поступком њихове реализације утврђени су у процедури: „Управљање пројектима“.

НАБАВКА

Набавке свих врста за потребе реализације производа Института врше се када год је то економски оправдано. Функција набавке осигурава да набављени производи и услуге буду усаглашени са утврђеним захтевима. Детаљи у вези с управљањем набавком наводе се у документу: „Управљање набавком производа / услуга“.

МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОБОЉШАЊЕ

У циљу осигурања усаглашености производа, процеса и система управљања квалитетом Институт планира и спроводи систем међусобно усклађених активности којима се мере карактеристике квалитета производа, надзире и прати процес рада. Резултати мерења и запажања из процеса користе се за идентификацију могућности за побољшање. Техничке карактеристике и радне активности које подлежу мерењу и / или надзору и праћењу, као и подаци који се у вези с њима прикупљају, дефинишу се у плановима квалитета, документима система управљања квалитетом.

ПРОВЕРЕ КВАЛИТЕТА

Провере IMS-а су ефективно средство за верификацију да су поступци рада и систем управљања квалитетом, у целини усаглашени са захтевима, дефинисаним документима интегрисаног система менаџмента и стандардима SRPS ISO 9001:2008. За планирање и спровођење провера и за извештавање заинтересованих страна Институт би требао да дефинише документоване поступке, изведене из релевантних међународних стандарда. Координатор за Интегрисани систем менаџмента одговоран је за планирање и организовање провера интегрисаног система менаџмента. Редовне

провере IMS-а организује и спроводи Служба квалитета, јединствено за цео Институт. Ванредне провере могу се спроводити на иницијативу директора.

Планови за спровођење провера узимају у обзир стање у провераваним подручјима и значај тих подручја за укупно функционисање интегрисаног система менаџмента. Провере се планирају тако да сваки део Института и сви захтеви стандарда за IMS буду проверени најмање једном годишње. Годишњи план провере припрема Координатор за Интегрисани систем, менаџмента на предлог Представника руководства за QMS а одобрава директор Института. Провере квалитета обавља особље које није непосредно одговорно за активности које се проверавају. Налази провере, који обухватају опис нађених неусаглашености и идентификоване могућности за побољшање, достављају се руководиоцима или директорима сектора тако да они могу да планирају и спроведу потребне корективне мере и мере побољшања. Ефективност тих мера верификује се надзорним проверама.

Записи о проверама квалитета архивирају се у служби квалитета. Координатор за Интегрисани систем менаџмента са Представницима руководства за QMS, одговоран је да анализира те записе, идентификује трендове унутар система управљања квалитетом и припреми збирну информацију за потребе преиспитивања интегрисаног система менаџмента.

УПРАВЉАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИМА

Неусаглашености које настају у процесу реализације производа или комуникације с корисником могу негативно утицати на квалитет готовог производа, процесе рада и позитиван имиџ Института. Зато директори или руководиоци свих нивоа морају водити посебну бригу да се настале неусаглашености што пре реше, а њихово понављање спречи. Неусаглашености се могу односити на:

- документа,
- радне активности,
- карактеристике квалитета производа и / или услуге,
- процес реализације производа и / или услуге,
- интегрисани систем менаџмента.

Неусаглашена документа морају се исправити или урадити поново. Ако је то могуће, неусаглашене активности морају се поновити на исправан начин, а запослени се морају додатно обучити како би их правилно спроводили. Све неусаглашености и подаци у вези с њима се евидентирају и о њима се извештава надлежни руководиоцац. Директори или руководиоци свих сектора одговорни су да прате и анализирају случајеве појаве

неусаглашености, да идентификују трендове и да примењују програме побољшања којима се спречава понављање неусаглашености.

Координатор за Интегрисани систем менаџмента у сарадњи са Представницима руководства за QMS, одговоран је да анализира податке о неусаглашеностима, утврђеним током интерних провера и сумира податке из свих сектора, као и да покреће програме побољшања којима се унапређује ефективност интегрисаног система менаџмента. Збирни извештај о утврђеним неусаглашеностима, који припрема Координатор за Интегрисани систем менаџмента, део је улазних информација за преиспитивање интегрисаног система менаџмента. Детаљи у вези с управљањем неусаглашеностима наведени су у документима:

- „Поступак са неусаглашеним производима и решавање неусаглашености“,
- „Поступак предузимања корективних и превентивних мера“.

ПОБОЉШАЊЕ

Ефективна примена документованог интегрисаног система менаџмента и обука, усмерена на одржавање стручне компетентности запослених, кључни су фактори процеса континуалних побољшања. Планирање континуалних побољшања спроводи се:

- као део укупног процеса припреме планова пословања,
- као део дефинисања циљева квалитета и припреме планова квалитета,
- као део планирања корективних и превентивних мера.

КОРЕКТИВНЕ МЕРЕ

Корективне мере планирају се и спроводе у складу с документованим поступцима, а усмерене су на утврђивање и отклањање корених узрока неусаглашености у циљу спречавања њиховог понављања. Активности, усмерене само на корекцију грешака, на пример: исправљање штампарских грешака у документима или поправка неусаглашеног производа, могу дати неке улазне информације за спровођење корективних мера, али такве активности нису саме по себи довољне, пошто се њима не спречава понављање истих проблема.

Корективне мере покрећу се након откривања било којег проблема у вези с квалитетом, обично после достављања извештаја о неусаглашеностима, утврђеним за време интерне провере, или за време надзора над одвијањем процеса рада. Потребне за спровођењем корективних мера идентификују се у процесу анализе:

- свих врста записа;
- извештаја са интерних и екстерних провера;

- записа о преиспитивању интегрисаног система менаџмента,
- приговора корисника,
- резултата анкетирања корисника.

По правилу, корективне мере обухватају:

- измене у техничкој документацији и документима интегрисаног система менаџмента,
- измене у спецификацијама производа и / или процеса,
- обезбеђење недостајућих ресурса,
- додатну обуку запослених.

Записи којима се потврђује ефективност корективних мера део су записа о квалитету и одржавају се као такви. Корективне мере спроводе се у складу с документом: „Поступак предузимања корективних и превентивних мера“.

ПРЕВЕНТИВНЕ МЕРЕ

Превентивне мере предузимају се у циљу:

- спречавања појаве неусаглашености производа, услуга, процеса и система управљања квалитетом,
- спречавања настанка незадовољства корисника,
- одржавање сталне погодности и ефикасности интегрисаног система менаџмента путем прилагођавања новим захтевима.

Планирање и спровођење превентивних мера обухвата:

- коришћење погодних извора информација које се односе на потенцијалне неусаглашености, одређивање потребних мера, усмерених на решавање сваког потенцијалног проблема који, ако се деси, може да доведе до појаве неусаглашености,
- примену утврђених мера,
- оцену учинка таквих мера,
- приказивање урађеног највишем руководству у виду улазне информације за преиспитивање интегрисаног система менаџмента.

Извори података за спровођење превентивних мера исти су као и за спровођење корективних мера. Записи који се односе на планирање и спровођење превентивних мера одржавају се исто као и други записи о квалитету. За спровођење превентивних мера одговорни су:

- директор Института – за превентивне мере које се односе на пословни систем установе односно Института у чијем саставу се налази специјална библиотека,

- директори или руководиоци сектора – за превентивне мере које се односе на секторе којима руководе,
- Координатор за Интегрисани систем менаџмента - за превентивне мере које се односе на интегрисани систем менаџмента Института у целини и системе у одређеним секторима.

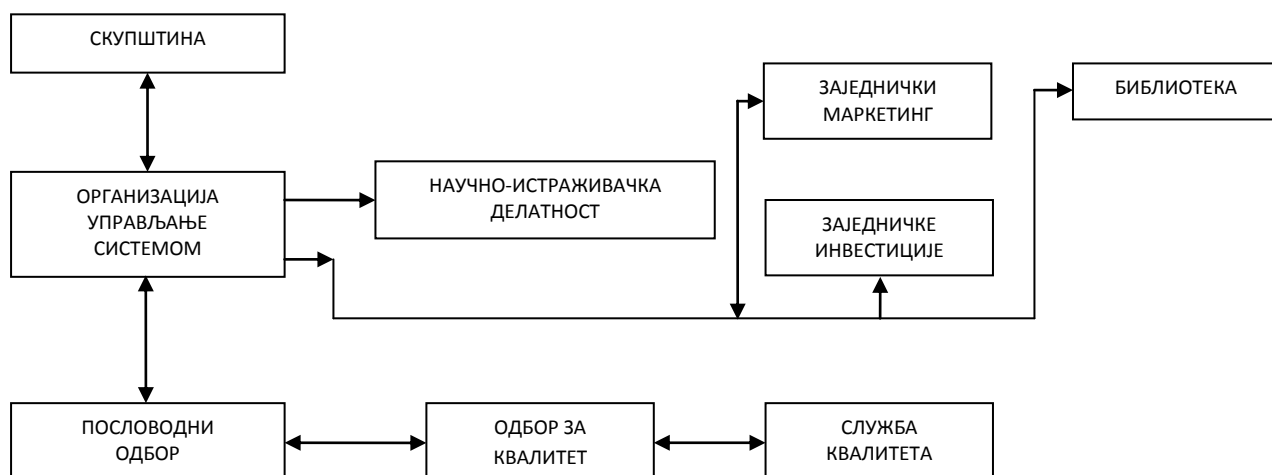
Превентивне мере спроводе се у складу с документом: „Поступак предузимања корективних и превентивних мера“.

ПОСТУПЦИ

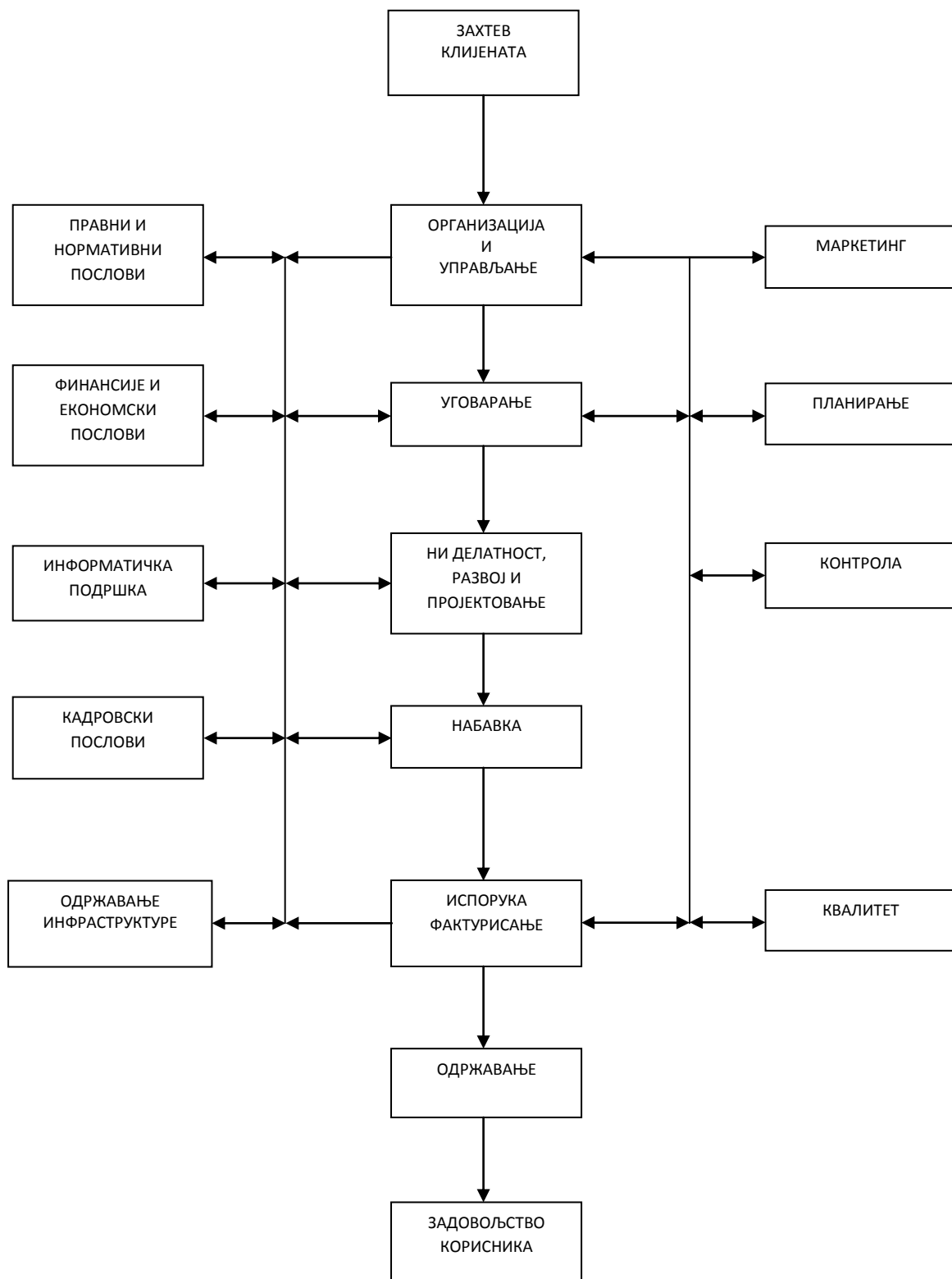
- Поступак управљања документима интегрисаног система менаџмента
- Поступак управљања записима
- Поступак интерне и екстерне комуникације
- Поступак преиспитивања интегрисаног система менаџмента
- Поступак планирања и спровођења стручног образовања, усавршавања и обуке запослених
- Поступак управљања набавком
- Поступак спровођења интерних провера интегрисаног система менаџмента
- Поступак са неусаглашеностима и решавање неусаглашености
- Поступак предузимања корективних и превентивних мера
- Поступак реализације научноистраживачких пројеката

УПУТСТВА

- Упутство за примену законске регулативе
- Упутство за рад библиотеке
- Упутство за обликовање докумената или систем менаџмента и смернице за њихову обуку



ДИЈАГРАМ ПРОЦЕСА У ИНСТИТУТУ ИЛИ УСТАНОВИ У ЧИЈЕМ САСТАВУ СЕ НАЛАЗИ СПЕЦИЈАЛНА БИБЛИОТЕКА



ДИЈАГРАМ ГЛОБАЛНЕ СТРУКТУРЕ ГЛАВНИХ ПРОЦЕСА

3.2. Поступак управљања документима интегрисаног система менаџмента

ПРЕДМЕТ

Поступак дефинише начин управљања документима интегрисаног система менаџмента, односно начин израде, прегледа и одобравања, као и начин чувања, издавања, ревизије и спровођења измена докумената. Поступак се односи на управљање следећим документима: Пословником интегрисаног система менаџмента, процедурама, упутствима и обрасцима за записе. Управљање осталим документима (плановима квалитета, пројектима, записима) дефинисано је посебним поступцима. Примењује се у случају када се укаже потреба за израдом новог документа, као и у случају ревизије или измене постојећег документа. Такође, примењује се у организационој целини у којој се чувају и издају документи IMS-а.

ОПИС РАДА

Поступак са документима IMS-а обухвата активности:

- израда, преиспитивање и одобравање;
- дистрибуција, чување и издавање, и ажурирање документационе базе;
- праћење примене, ревизија и спровођење измена;
- повлачење из употребе, архивирање и уништавање неважећих копија.

ИЗРАДА, ПРЕИСПИТИВАЊЕ И ОДОБРАВАЊЕ ДОКУМЕНТА

Израда, преиспитивање и одобравање докумената IMS-а обухвата активности приказане *Дијаграмом тока* поступка израде докумената IMS-а (приказан на крају поступка) и описане у наставку.

Издавање налога за израду документа

Покретање израде документа врши Председник Одбора за квалитет издавањем налога, на основу сопственог сазнања да је такав документ потребан, или предлога организационе целине у којој би се тај документ користио. Налогом се дефинишу предмет посла и рок за израду, именује се носилац израде одговоран за све активности у вези са стварањем потребног документа, коме се издаје „Задатак за израду документа система квалитета“¹⁵⁸ и одређује се лице надлежно за поступак који се документује. Један примерак налога, са уписаним датумом издавања и потписом Председника Одбора за квалитет, доставља се носиоцу израде, један примерак остаје у Служби квалитета, а један примерак се архивира код организационе целине.

¹⁵⁸ Прилог 5: Образац за израду документа интегрисаног система менаџмента

Израда нацрта документа

Нацрт документа израђује носилац задатка заједно са тимом за решавање задатка, који он бира самостално или му је додељен од стране Одбора за квалитет. При изради документа обавезно је придржавање упутства „Обликовање докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом и смернице за њихову израду“. Израђени нацрт документа носилац задатка потписује на првој страни (у рубрици: „Израдио“) и доставља га Одбору за квалитет. Документ, све до одобравања, у рубрици „Издање број“ има назначено: Нацрт, а у рубрици „Примена од“ се аутоматски уписује датум креирања.

Усаглашавање и упућивање у пробну примену Нацрта документа

Нацрт документа се доставља Одбору за квалитет и Пословодном одбору најмање недељу дана пре разматрања. Након прегледа доноси се одлука да ли су задовољени захтеви стандарда на које се документ односи и да ли је документ погодан за примену, односно да ли је процес, активност или елемент система квалитета адекватно дефинисан. Уколико има примедби, Председник Одбора за квалитет даје налог носиоцу задатка да изврши потребне корекције. Уколико документ задовољава, доноси се одлука о пробној примени Нацрта документа, са дефинисаним трајањем, не мањим од месец дана, а најдуже три месеца од почетка пробне примене.

Пробна примена Нацрта документа

Пробна примена је период у коме се у организационој целини поступак рада одвија на начин прописан Нацртом документа, а све несагласности се достављају Одбору за квалитет путем Записа са примедбама, или усменим упознавањем Председника или чланова Одбора са проблемима у спровођењу описаног поступка. Све примедбе се анализирају на Одбору за квалитет, отклањају у најкраћем року, а уколико је то потребно у рад Одбора се, ради успешнијег усаглашавања, могу укључити и сарадници који су доставили примедбе. По истеку времена дефинисаног за пробну примену, уз отклањање или одбацивање свих достављених или изречених примедби, Председник Одбора за квалитет упућује документ Пословодном одбору на коначно разматрање.

Коначно разматрање и одобравање документа

Одобравање Пословника обавља директор Института. Одобравање осталих докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом обавља Координатор за системе менаџмента квалитетом. Уколико примедбе из периода пробне примене документа нису отклоњене, директор Института, консултујући Пословодни одбор, одлучује о спорним питањима, враћа документ носиоцу задатка или Одбору за квалитет на кориговање и продужава време трајања пробне примене документа. Уколико документ

потпуно задовољава, на првој страни документа уписује се: Издање **n** и датум од када се примењује, након чега документ потписују лице које је израдило документ (у рубрици „Израдио“), Координатор за системе менаџмента квалитетом (у рубрици „Прегледао“) и директор (у рубрици „Одобрио“) уколико се одобрава Пословник. Код осталих докумената, поред лица које је израдило документ, потписују се лице надлежно за поступак описан документом (у рубрици „Прегледао“) и Координатор за системе менаџмента квалитетом (у рубрици „Одобрио“).

Дистрибуција, чување и издавање документа и ажурирање базе

Одобрен и потписан документ *Издање n* (који се сматра оригиналом) чува се у Служби квалитета, а електронско издање у Документационом систему Квалитет, и уноси се у „Листу докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом“.¹⁵⁹ У листу се документи уносе на следећи начин: најпре Пословници, па све процедуре, након тога сва упутства, и коначно сви обрасци за записе. Обавеза Службе квалитета је да води регистар докумената ажурирањем „Листе докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом“ после било које промене: када је усвојен неки нови документ, када је неки документ повучен из коришћења или када је дошло до измене издања неког документа. Важећа документа се чувају електронски на рачунару у Служби квалитета, при чему се обавезно један примерак свих докумената (оригинала) чува и у регистратору као копија број 1. У регистратору су документи разврстани на исти начин као и у листи. Електронски запис важећег документа има ознаку „0“ на месту „Копија број“, а право приступа имају овлашћена лица Службе квалитета. Дистрибуција докумената из Службе квалитета се врши према листи корисника, по утврђеном начину где је за електронске копије ознака „0“, а папирне се броје почев од 1 - за Службу квалитета, па редом према листи корисника документа, на следећи начин:

- Комплетна документација интегрисаног система менаџмента квалитетом, електронски записана у pdf формату (Acrobat) као копија број 0 (само за читање), снима се на компакт дискове и уз потпис дистрибуира Координатору за систем менаџмента квалитетом, Директору Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека, директорима сектора и члановима Одбора за квалитет, и представницима руководства за QMS.
- Пословник Института се у папирном облику дистрибуира Служби квалитета и Координатору за системе менаџмента квалитетом (копије 1 и 2), а од копије 3 па

¹⁵⁹ Прилог 6: Образац листе докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом

надаље: Директору, директорима сектора и члановима Одбора за квалитет и представницима руководства за QMS.

- Папирне копије комплетне документације са ознакама копија 1 и 2 се штампају и уз потпис предају: Служби квалитета и Координатору за системе менаџмента квалитетом.
- Папирне копије докумената се издају из Службе квалитета, на основу достављеног „Налога за издавање контролисане копије документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“,¹⁶⁰ који усаглашавају и потписују директор сектора и члан Одбора за квалитет, или директор / Координатор за системе менаџмента квалитетом. Налог мора да садржи ознаке докумената које треба издати и имена лица којима се издаје сваки документ.

Све издате копије се у Служби квалитета заводе у „Лист за евидентирање издатих копија документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“¹⁶¹, који се отвара за сваки нови документ, уз потпис лица које је копију примило.

Осим контролисаних копија Служба квалитета и чланови Одбора могу, по налогу или уз сагласност директора или председника Одбора за квалитет, да издају копију неког документа и неком другом кориснику. Ове копије нису контролисане копије, не носе ознаку копије, не заводе се и не подлежу поступку спровођења измена, али се на насловној страни означавају са „ИНФОРМАТИВНА КОПИЈА“.

У случају када Председник Одбора за квалитет оцени да неком кориснику више није потребан издати документ (променио радно место, напустио институт или установу), Служба за квалитет преузима његову копију документа (уз евидентирање у рубрици „Раздужио“ да је копија враћена) и издаје је новом кориснику којег одреди Председник Одбора за квалитет.

Нормативна и системска акта Института и сектора, проистекла из законске регулативе, чувају се код административног сарадника за праћење рада органа управљања. Надлежно лице из сектора за правне, кадровске и опште послове ажурира Листу важећих нормативних аката.¹⁶²

¹⁶⁰ Прилог 7: Образац налога за издавање контролисане копије документа интегрисаног система менаџмента квалитетом.

¹⁶¹ Прилог 8: Образац листа за евидентирање издатих копија документа интегрисаног система менаџмента квалитетом.

¹⁶² Прилог 9: Образац листе важећих нормативних аката.

Праћење примене, ревизија и спровођење измена на документима

Праћење примене докумената и ревизија

Руководилац, надлежан за процес који се документује, оперативно (дневно) прати примену свих докумената система квалитета из своје надлежности. Председник и чланови Одбора за квалитет прате примену свих докумената система квалитета у Институту, користећи механизам интерних провера. Сви документи интегрисаног система менаџмента квалитетом подлежу редовној ревизији која се обавља једанпут у три године. Редовну ревизију докумената обављају: Председник Одбора за квалитет и Директор. Захтев за измену документа може покренути сваки запослени у Институту, уз сагласност надређеног руководиоца, ако оцени да ће се њеним спровођењем отклонити неки проблем или побољшати процес или активности на које се документ односи. Захтев за измену документа¹⁶³ доставља се Служби квалитета.

Спровођење измене докумената

Достављени захтев за измену разматра Одбор за квалитет, уз присуство, по потреби, подносиоца захтева и корисника документа. У случају да се оцени да захтев није основан, Директор и Председник Одбора за квалитет у рубрици „Одлука о измени“ уписују да се измена не прихвата, о чему се обавештава подносилац захтева, а даље активности се обустављају. „Захтев за измену документа система квалитета“ се предаје Служби квалитета, која га архивира у посебан регистратор додељујући му посебну ознаку (Z – редни број захтева). У случају да се оцени да захтев има основа, Председник Одбора за квалитет у рубрици „Одлука о измени“ уписује да се измена прихвата и путем обрасца издаје налог лицу које одреди да изради ново издање документа и при томе му доставља и попуњен „Захтев за измену документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“. Код великих ревизија, када Одбор за квалитет доноси одлуку о измени већег броја докумената, не издају се појединачни писани налози за израду документа. Лице које одреди Председник Одбора за квалитет прави ново издање документа са истим називом и истом ознаком, али се у рубрици „Измени број“ уписује нови редни број измене. Такође, мења се датум од када важи документ (у рубрици „Примена од“). Нова издања докумената се врше само на основу одлуке Одбора за квалитет. У случају промене обрасца, код ознаке обрасца уписује ново издање. Ново издање документа постаје важеће и оно се предаје Служби квалитета у којој се чувају и издају документи IMS.

¹⁶³ Прилог 10: Образац захтева за измену документа интегрисаног система менаџмента

Повлачење из употребе, архивирање и уништавање неважећих копија

У Служби квалитета ново издање документа се ставља у регистратор на место претходног издања, а на претходно – неважеће издање ставља ознака „НЕ ВАЖИ“ и одлаже се у посебан регистратор у ком се чувају неважећа издања докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом. Заједно са неважећим издањем документа одлаже се и њему припадајући „Лист за евидентирање издатих копија документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“. „Захтев за измену документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“, по ком је измена извршена, архивира се у посебан регистратор са ознаком (Z – редни број захтева).

У случају када је на неком документу спроведена измена, Служба квалитета је дужна да ажурира „Листу докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом“, односно да за тај документ упише нови број издања и нови датум усвајања. Такође, Служба квалитета је дужна да, на основу „Листа за евидентирање издатих копија документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“ за претходно издање, од свих корисника повуче неважеће копије и истовремено им достави нове важеће копије документа, при чему отвара нов лист за ново издање документа. Неважеће копије документа се уништавају након три године од повлачења из примене.

ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ

Овог документа се морају придржавати сва лица која учествују у изради, прегледу, одобравању, чувању, издавању, ревизији и спровођењу измена докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом (Пословника IMS-а, процедура и упутстава). За контролу да ли се поступа по овом документу овлашћен је Председник Одбора за квалитет.

ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

У овом поступку, као резултат спровођења активности, воде се следећи записи:

1. „Задатак за израду документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“ (образац дат у Прилогу 5).
2. „Листа докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом“ (образац дат у Прилогу 6).
3. „Лист за евидентирање издатих копија документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“ (образац дат у Прилогу 8).
4. Записник о ревизији документа (у слободној форми).
5. „Захтев за измену документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“ (образац дат у Прилогу 10).

6. „Налог за издавање контролисане копије документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“ (образац дат у Прилогу 7).

7. „Листа важећих нормативних аката“ (образац дат у Прилогу 9).

ПРИЛОЗИ

Прилог 5: - Образац „Задатак за израду документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“

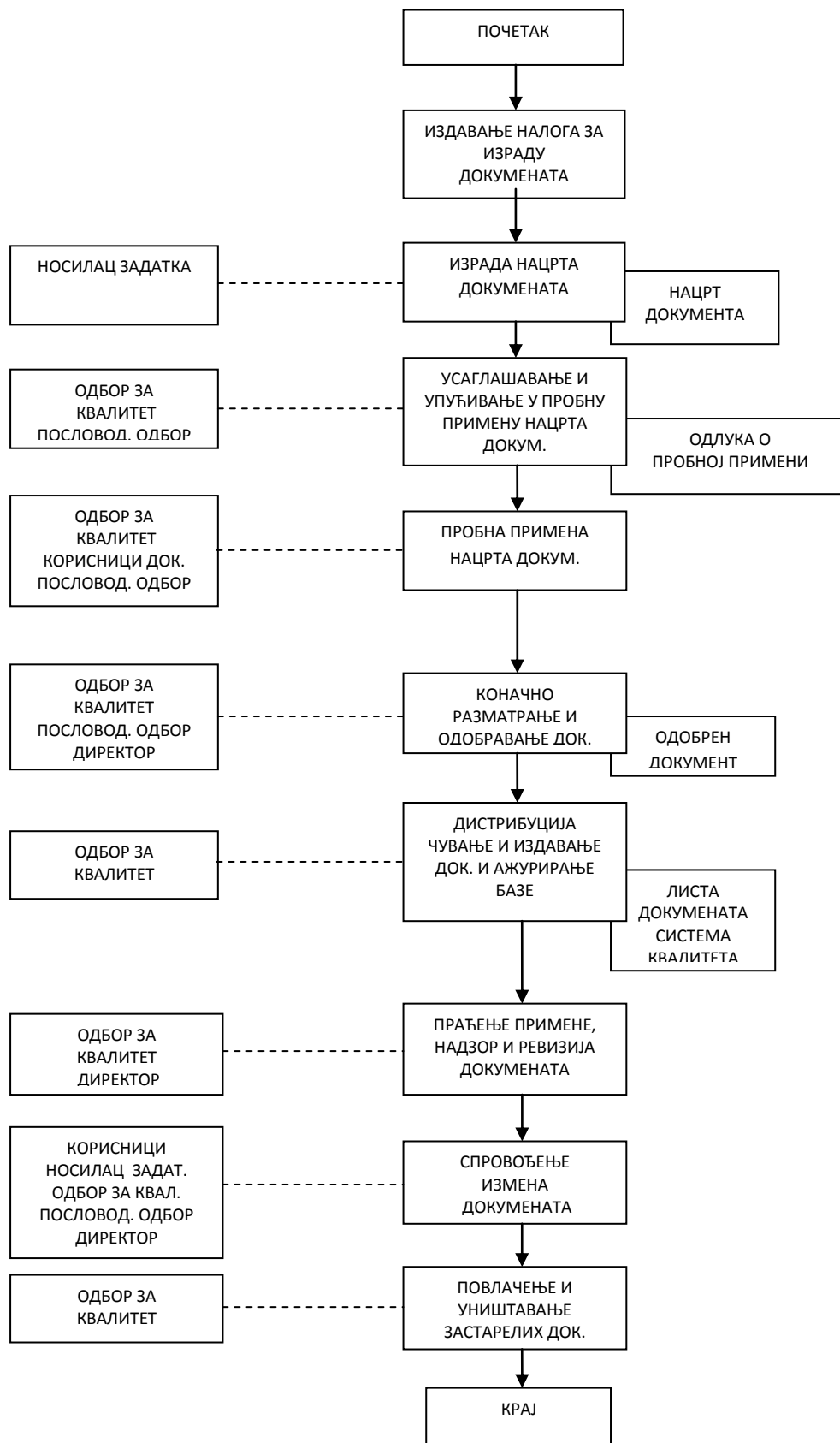
Прилог 6: - Образац „Листа докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом“

Прилог 7: - Образац „Налог за издавање контролисане копије документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“

Прилог 8: - Образац „Лист за евидентирање издатих копија документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“

Прилог 9: - Образац „Листа важећих нормативних аката“

Прилог 10: - Образац „Захтев за измену документа интегрисаног система менаџмента квалитетом“



ДИЈАГРАМ ТОКА ПОСТУПКА ИЗРАДЕ ДОКУМЕНАТА IMS

3.3.Поступак управљања записима интегрисаног система менаџмента

ПРЕДМЕТ

Овом процедуром се утврђује поступак управљања записима интегрисаног система менаџмента и обавезна је за све секторе Института или установе у чијем саставу постоји специјална библиотека.

ОПИС РАДА

Управљање записима IMS обухвата следеће активности:

- дефинисање општих правила за израду и идентификацију;
- прикупљање и означавање;
- приступање;
- сређивање и одлагање;
- архивирање и одржавање.

Записи могу да се израђују и чувају на папиру и на електронском медијуму. Попуњавање образаца записа се може вршити ручно и на рачунару. Записи уобичајено садрже податке о покретању, спровођењу и резултатима преиспитивања и провере система квалитета, превентивним и корективним мерама, контролисању и испитивању, управљању процесима, одобрењима за одступање, итд.

ОПШТА ПРАВИЛА ЗА ИЗРАДУ И ИДЕНТИФИКАЦИЈУ ЗАПИСА

Сви записи морају да садрже елементе за идентификацију. Изглед и детаљан садржај појединих образаца који служе за израду записа дефинише се документима интегрисаног система менаџмента из чије примене проистиче формирање одређеног записа.

ЕЛЕМЕНТИ ЗА ИДЕНТИФИКАЦИЈУ

Сви записи морају да садрже следеће елементе за идентификацију:

- Назив установе (сектора) и пословне функције која формира дати запис;
- Предмет (наслов који описује на шта се запис односи);
- Текући број стране и укупан број страна;
- Место и датум израде записа;
- Ознаку записа (евиденциони број из одговарајуће књиге или базе података);
- Име и презиме једног или више лица непосредних учесника у формирању записа;
- Верификациони потпис или печат, уколико је прописано процедуром која описује активност из које настаје запис;
- Ознаку обрасца.

ЕЛЕМЕНТИ САДРЖАЈА ЗАПИСА

Садржај записа зависи од предмета на који се односи.

Записи се деле на:

- Записе који се односе на карактеристике производа или процеса (листе мерења, сертификати, извештаји о испитивању, итд.);
- Записе који се односе на одвијање активности (записници са састанака, остали докази о спровођењу активности);
- Записе који се сачињавају у складу са законским одредбама;

Записи који се односе на карактеристике производа или процеса

Ови записи треба да укључе следеће елементе:

- Назив и/или опис карактеристика које се проверавају;
- Поступак провере;
- Добијене резултате;
- Критеријуме за одлучивање (критеријум за прихватање или одбијање).

Записи који се односе на одвијање активности

Ови записи треба да укључе следеће елементе:

- Разлог сачињавања записа;
- Разматрана питања;
- Списак присутних;
- Закључке по сваком питању;
- Евентуално издвојена мишљења присутних.

Записи који се сачињавају у складу са законским одредбама

Ови записи се попуњавају у складу са упутствима оних који су прописали њихову употребу.

ПРИКУПЉАЊЕ И ОЗНАЧАВАЊЕ ЗАПИСА

Записи, генерисани на месту одвијања активности, достављају се лицу одговорном за реализацију те активности. За достављање записа, одговорно је лице које га генерише. Запис мора да буде читљив и обрађен тако да буде лако препознатљив. Сваки запис мора да буде означен. Поред ознаке, запис се препознаје по наслову и датуму. Наслов је одређен материјом коју обрађује предметни документ (записник са састанка, итд.).

ПРИСТУПАЊЕ ЗАПИСИМА

Записи који се сматрају пословном тајном треба да буду доступни директорима, а сви остали записи доступни овлашћеним лицима.

СРЕЂИВАЊЕ, ЧУВАЊЕ И АРХИВИРАЊЕ ЗАПИСА О КВАЛИТЕТУ

Записе сређује и одлаже организациона целина или пословна функција која је записе формирала. Записи се одлажу заједно са документацијом на основу које је запис сачињен (рачун, листе мерења, протоколи, записници са састанака, итд.). Записи се чувају и архивирају према одредбама, на пример неког Правилника о пословању са листом регистраторског материјала са роковима чувања, који се може направити и усвојити на нивоу Института или установе у чијем саставу постоји специјална библиотека.

ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ

Одговорност за спровођење ове процедуре имају сви запослени. Руководиоци организационих целина дужни су да обезбеде њено спровођење. За контролу спровођења ове процедуре одговорност имају чланови Одбора за квалитет.

ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

Списак образаца за записе се води у Служби квалитета, помоћу обрасца „Листа докумената интегрисаног система менаџмента“ који је приказан у Прилогу 6.

ПРИЛОЗИ

Прилог 6: - Образац: „Листа докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом“

3.4. Поступак интерне и екстерне комуникације

ПРЕДМЕТ

Предмет ове процедуре је дефинисање процеса размене информација у вези са свим научним дисциплинама које се примењују у функционисању Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека.

Процедура се примењује:

- унутар свих сектора Института, као и
- са свим заинтересованим странама ван Института са циљем ефикасног комуницирања и решавања проблема. Процедuru примењује целокупно руководство и остало особље Института, а за његову примену одговоран је Директор.

ОПИС РАДА

ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА

Да би се могла остварити Политика IMS-а у Институту или установи у чијем саставу се налази специјална библиотека, неопходно је дефинисати одговорности свих функција у организацији у вези са активностима које морају обавити, као и података и информација које морају разменити.

ДИРЕКТОР

Директор је одговоран за постављање општих циљева, као и за преиспитивање IMS-а. Када се уз постојећи програм наведен у листи циљева не постигну жељени циљеви Директор захтева кориговање програма и спровођење корективних мера.

РУКОВОДИЛАЦ ОРГАНИЗАЦИОНЕ ЦЕЛИНЕ

Руководилац организационе целине је одговоран за:

- израду посебних циљева и сачињавање програма за реализацију тих циљева;
- оцену усаглашености активности у својој организационој целини са законском регулативом;
- покретање корективних и превентивних мера.

Руководилац организационе целине организује обуку својих сарадника, кроз дискусију им објашњава циљеве и начин њихове реализације, при чему уважава све корисне предлоге запослених.

КООРДИНАТОР ЗА СИСТЕМЕ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

Координатор за систем менаџмента квалитетом заједно са руководиоцима организационих целина или сектора врши оцену усаглашености активности установе са законском регулативом и другим захтевима. Заједно са руководиоцима

организационих целина оцењује усаглашеност производа, процеса и активности са политиком IMS-а и дефинисаним циљевима.

ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА

Екстерна комуникација се одвија преко упита (писма, телефакси, електронска пошта) добијених од установа и појединаца са којима Институт сарађује.

ОДГОВОРНОСТИ КООРДИНАТОРА ЗА СИСТЕМЕ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

Координатор је одговоран за:

- пријем и евиденцију упита добијених од заинтересованих страна,
- достављање одговора на упите заинтересованих страна,
- комуникацију са Министарствима.

ОДГОВОРНОСТИ РУКОВОДИЛАЦА ОРГАНИЗАЦИОНИХ ЦЕЛИНА

Одговорност руководилаца организационих целина у екстерној комуникацији су:

- учешће у формулисању одговора на добијене упите,
- планирање и реализацију мера задовољења захтева заинтересованих страна.

АКТИВНОСТИ ЕКСТЕРНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

Свако ново издање Политике IMS-а, Координатор за систем менаџмента квалитетом треба да објави у Институту. Све упите добијене од заинтересованих страна прима, евидентира и разматра Координатор за систем менаџмента квалитетом. Када у Институт стигне упит од законодавних органа са циљем прикупљања одређених информација исти се заводи у деловодник, и доставља Директору. Након увида у упит Директор исти прослеђује Координатору за систем менаџмента квалитетом који у сарадњи са осталим руководиоцима припрема одговарајуће податке.

ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ

Овог документа се морају придржавати сва лица која учествују у активностима интерне и екстерне комуникације у Институту. За контролу да ли се поступа по овом документу овлашћен је Координатор за систем менаџмента квалитетом.

ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

У овом поступку, као резултат спровођења активности, записи се воде у слободној форми. Записи се чувају три године.

ПРИЛОЗИ

Нема прилога уз ову процедуру.

3.5. Поступак преиспитивања интегрисаног система менаџмента

ПРЕДМЕТ

Ова процедура описује поступак планирања, припреме и спровођења преиспитивања интегрисаног система менаџмента и евидентирања резултата, у складу са захтевима стандарда SRPS ISO 9001:2008. Процедuru примењују чланови највишег руководства установе и друга лица која одреди Председник Пословодног одбора, при чему се таквим лицима, по потреби, уз позив за учешће доставља и ова процедура.

ОПИС РАДА

Дијаграмом тока је приказан поступк преиспитивања интегрисаног система менаџмента (у даљем тексту IMS).

Поступак преиспитивања система интегрисаног менаџмента квалитетом састоји се из следећих активности:

- идентификација циља и предмета преиспитивања,
- идентификације врсте и учесталости преиспитивања,
- идентификације подлога за преиспитивања,
- идентификације учесника у преиспитивању,
- оперативног планирања преиспитивања,
- утврђивање дневног реда састанка за преиспитивање,
- непосредне припреме и спровођења преиспитивања.

Циљ преиспитивања IMS је доношење оцене о:

- усклађености остварених резултата у односу на постављене циљеве квалитета;
- дефинисаности и применљивости документованог IMS-а;
- ефективности спровођења корективних мера, и
- погодности, ефикасности и ефективности IMS-а.

На тај начин се обезбеђује:

- одржавање и развој IMS;
- редовно оцењивање његове подобности и усклађености са условима привређивања;
- благовремено предузимање мера за отклањање и спречавање узрочника који могу ометати реализацију усвојене политике и циљева квалитета. Да би се реализовали овако постављени циљеви, преиспитивање мора да обухвати оцену свих релевантних информација, као што су:

- налази интерних провера;
- резултати контролисања и испитивања производа у свим фазама развоја;
- подаци о променама које су последица нових технологија, концепција квалитета, стратегије тржишта, захтева друштва, социјалних услова или услова околине;
- остали подаци о стању пословног система.

ВРСТЕ И УЧЕСТАЛОСТ ПРЕИСПИТИВАЊА IMS

Преиспитивања IMS могу бити редовна или ванредна.

Након консолидације IMS редовна преиспитивања се спроводе једном годишње и обухватају све елементе система управљања квалитетом и све пословне целине. У току прве две године након првог издања ове процедуре редовна преиспитивања спроводе се два пута годишње.

Ванредна преиспитивања спроводе се по потреби, интервентно – уколико се појаве веће неусаглашености у функционисању IMS, као и у случају изненадних поремећаја у окружењу или условима пословања који се могу неповољно одразити на функционисање пословног система.

Уобичајено су то следећи случајеви:

- резултати провере IMS-а указују на значајне неусаглашености у његовом функционисању;
- појава значајних приговора на квалитет производа;
- појава системских неусаглашености;
- организационе и кадровске промене у Институту или установи;
- значајне измене у законској регулативи, и сл.

Ванредним преиспитивањима се обухвата систем менаџмента квалитетом, укупног пословања, односно они параметри пословања који су иницирали покретање ванредног преиспитивања.

ПОДЛОГЕ ЗА ПРЕИСПИТИВАЊЕ

За ефикасно планирање, припрему и спровођење преиспитивања, користе се подлоге за преиспитивање, у виду:

- Анализе реализације закључака са претходног преиспитивања IMS;
- Анализе дефинисаности, документованости и применљивости система IMS, који обухвата управљање квалитетом (QMS);
- Оцене ефективности превентивних и корективних мера IMS;
- Оцене резултата интерних и екстерних провера квалитета IMS;

- Промене околности, укључујући развој правних и других захтева који се односе на IMS;
- Оцене стања у области образовања и обуке за IMS и струку;
- Оцене трошкова одржавања IMS-а;
- Остало што је од значаја за утврђивање погодности и ефикасности IMS-а;

УЧЕСНИЦИ У ПРЕИСПИТИВАЊУ

Обавезни учесници у преиспитивању система управљања квалитетом су:

- директор Института ,
- помоћници директора Института,
- координатор за интегрисани систем менаџмента,
- сви директори сектора,
- представници руководства за управљање квалитетом.

У преиспитивању IMS-а, у својству обавезних учесника, или учесника у припреми, могу да учествују и друга лица која одреди директор Института.

Са састанка на којем се спроводи преиспитивање не могу да одсуствују више од два позвана лица. Уколико неко од позваних није у могућности да присуствује, може послати заменика. Директор и Координатор за систем менаџмента квалитетом морају увек да буду лично присутни.

ОПЕРАТИВНО ПЛАНИРАЊЕ ПРЕИСПИТИВАЊА

Преиспитивање се покреће на основу налога директора, који се задаје најмање 15 дана пре састанка. На основу тог налога и добијених упутстава, координатор за систем менаџмента квалитетом у року од три дана израђује детаљан дневни ред састанка и доставља га свим позваним учесницима уз позив на састанак.

ДНЕВНИ РЕД

Преиспитивање IMS-а спроводи се на састанку чији дневни ред може да обухвати:

- Анализу реализације закључака са претходног преиспитивања IMS;
- Анализу реализације циљева квалитета;
- Анализу дефинисаности, документованости и применљивости система управљања квалитетом;
- Оцену ефикасности превентивних и корективних мера IMS;
- Оцену резултата интерних и екстерних провера квалитета IMS;
- Промене околности, укључујући развој правних и других захтева који се односе на IMS;
- Оцену стања у области образовања и обуке за IMS и струку;
- Оцену трошкова одржавања IMS-а;

- Остало што је од значаја за утврђивање погодности и ефикасности IMS-a;

ПРИПРЕМА И СПРОВОЂЕЊЕ ПРЕИСПИТИВАЊА

Припремајући се за састанак, позвани учесници детаљно анализирају стање IMS-a у целинама којима руководе и припремају се да пруже информације из свог домена рада. Састанком на коме се спроводи преиспитивање председава Председник пословодног одбора, док Координатор за системе менаџмента квалитетом води и дистрибуира записник, настојећи да он буде толико детаљан да идентификује датум, учеснике, разматране теме, резултате дискусије и утврђене закључке по свакој тачки дневног реда, оцене и предлоге мера и акција. Током састанка учесници у преиспитивању спровode темељну анализу свих тачака дневног реда, настојећи да у анализи примене погодне методе за побољшање квалитета. Тиме се утврђују:

- закључци по свакој тачки дневног реда;
- оцене степена остварења постављених циљева;
- оцене погодности и ефикасности IMS-a, укључујући и оцену ефикасности спроведених корективних и превентивних мера;
- мере за уношење нужних корекција у IMS-у и за повећање ефикасности пословања, уз навођење носилаца реализације, рокова извршења и начина њихове верификације;
- елементи за дефинисање циљева квалитета, навођењем носилаца и рокова израде и усвајања.

ЗАПИСИ О ПРЕИСПИТИВАЊУ IMS-a

Преиспитивање IMS-a документује се записником.

Записник се доставља свим учесницима у преиспитивању, укључујући и оне који су били оправдано одсутни. Учесници у преиспитивању могу да доставе Координатору за систем менаџмента квалитетом своје примедбе на записник, у писаној форми. Те примедбе, заједно са записником, чине комплет записа о преиспитивању.

Сва документација о преиспитивању IMS-a представља поверљив материјал и не може се ставити на увид ником изван Института или установе. Изузетак су оцењивачи који припадају организацији за сертификацију са којом установа склопи уговор. Записи о преиспитивању IMS-a чувају се у Архиви. Период чувања одређен је процедуром „Поступак управљања записима“

ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ ПРОЦЕДУРЕ

Одговорност за примену ове процедуре имају сви учесници у преиспитивању IMS-а.

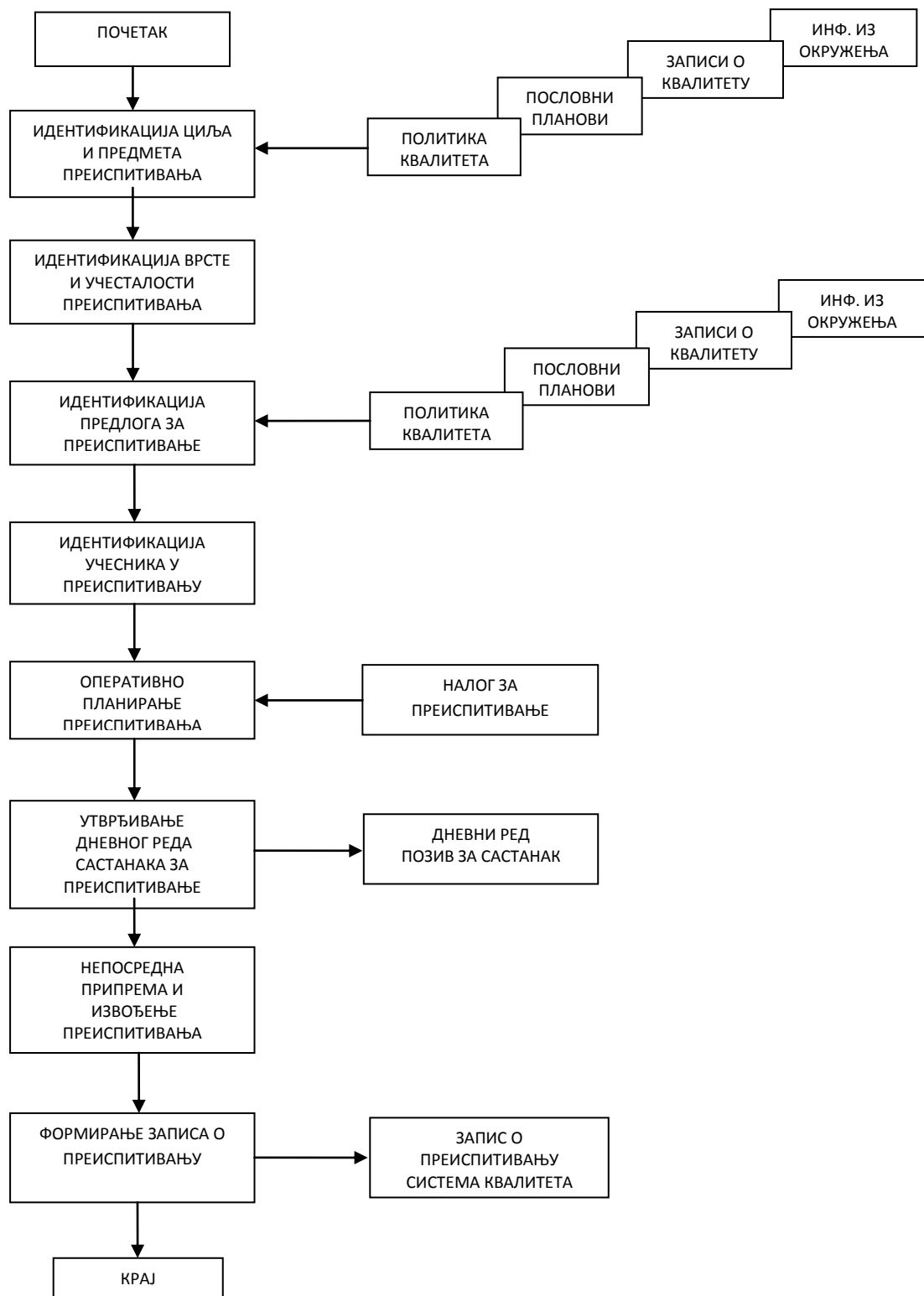
ЗАПИСИ

У реализацији ове процедуре води се записник са састанка највишег руководства Института, које врши преиспитивање IMS-а у Институту, и о томе обавезно саставља записник. Записник се ради на обрасцу.¹⁶⁴

ПРИЛОЗИ

Прилог 11: - Образац „Записник преиспитивања интегрисаног система менаџмента“

¹⁶⁴ Прилог 11: Образац записника преиспитивања интегрисаног система менаџмента



ДИЈАГРАМ ТОКА ПРЕИСПИТИВАЊА IMS-a

3.6. Поступак планирања и спровођења стручног образовања, усавршавања и обуке запослених

ПРЕДМЕТ

Овом процедуром се прописује поступак пријема, планирања и спровођења пријема радника, стручног образовања, усавршавања и обуке запослених и уређује начин праћења научноистраживачког кадра у Институту. Процедура се примењује на све запослене у Институту и обавезна је за сва надлежна лица и органе.

ОПИС РАДА

Евидентирање степена стручности и оспособљености запослених врши се у Сектору за правне, кадровске и опште послове, преко досијеа који се формира о сваком запосленом даном његовог запослења. Евиденција истраживачког кадра Института се води преко Картона научноистраживачког радника¹⁶⁵, који попуњавају сарадници уколико су запослени на радним местима из основне делатности Института, укључујући и запослене у Библиотеци Института. Обавеза истраживача је да у Картон редовно унесе промене и достављају ажурне верзије Сектору за правне, кадровске и опште послове. У Картон се уносе све промене које се тичу: степена образовања, врсте и обима усавршавања и обука, добијених сертификата, лиценци и осталих доказа о стручном оспособљавању, као и персоналне листе референци. Дијаграм тока активности (приказан на крају описаног поступка) у планирању и спровођењу оспособљавања и праћења кадрова обухвата:

- утврђивање потреба за оспособљавањем кадрова,
- израду предлога плана оспособљавања,
- верификацију предлога планова,
- реализацију планова,
- проверу оспособљености и вођење записа о томе,
- анализу ефекта оспособљавања.

УТВРЂИВАЊЕ ПОТРЕБА ЗА ОСПОСОБЉАВАЊЕ КАДРОВА

Сагласно Политици IMS, организацији и систематизацији послова и плановима развоја Института, а на основу предлога руководиоца организационих целина, као и заинтересованих појединаца, директор утврђује потребе за оспособљавањем кадрова.

Оспособљавање кадрова подразумева:

- стручно образовање и усавршавање научноистраживачког кадра,

¹⁶⁵ Прилог 12: Образац картона научноистраживачког кадра

- обуку запослених.

Стручно образовање и усавршавање научноистраживачког кадра се спроводи:

- у научним и наставним институцијама у земљи и иностранству,
- учешћем на научним, стручним и другим радним скуповима из одређене научне или стручне области,
- кроз израду специјалистичких и магистарских радова, докторских дисертација и постдокторских студија,
- кроз самостално учење и стицање знања.

У Институту се спроводе следећи облици обуке и оспособљавања запослених:

1. Обука за обављање радних задатака:

- приправника,
- новозапослених са радним искуством, и
- запослених, распоређених на друга радна места.

2. Стручно усавршавање,

3. Специјалистичке обуке,

4. Тренинг курсеви,

5. Обука из области безбедности и здравља на раду,

6. Обука из области система менаџмента квалитета.

Обука се може организовати као интерна и екстерна.

Интерна обука подразумева планирање и реализацију програма оспособљавања запослених у самом Институту, уз помоћ сопствених кадрова. За обуку се припрема програм, радни материјал, провера оспособљености и записник о спроведеној обуци (у зависности од врсте обуке).

Екстерну обуку организују стручне, специјализоване, овлашћене, научне, државне и друге организације, а запослени из Института су учесници (полазници) програма обуке. Екстерна обука се користи за све програме за које Институт није оспособљен нити овлашћен да реализује самостално.

Обука за обављање радних задатака подразумева оспособљавање за обављање радних задатака, дефинисаних описом послова за свако радно место. Обука за обављање радних задатака обухвата период рада под надзором. За приправнике, овај период је дефинисан приправничким стажом. За новозапослене са искуством и запослене распоређене на друга радна места, период рада под надзором зависи од сложености посла и критеријума дефинисаних за свако радно место, а дефинише га Координатор за систем менаџмента, у сарадњи са надлежним руководиоцем.

Стручно усавршавање обухвата могућност усавршавања запослених у оквиру своје стручне области, пратећи њен развој. Запослени постижу испуњење развојних захтева за обављање радних задатака, кроз:

- индивидуални рад, и
- организовану обуку.

Индивидуалним радом, читајући стручне часописе и одговарајућу стручну литературу, запослени подижу сопствени ниво знања и прате достигнућа у својој стручној области. Такође, у обавези су да континуално прате законе, прописе и стандарде из делокруга свог рада. Организовани начин обуке спроводи се кроз додатно образовање радника у одговарајућим овлашћеним, стручним и научним институцијама. Начин и услови спровођења стручног усавршавања, дефинисани су Правилником о систематизацији послова и радних задатака.

Специјалистичке обуке, тренинзи и испити – У циљу постизања оспособљености за обављање специфичних послова и радних задатака, запослени се упућују на одговарајуће обуке код специјализованих, овлашћених организација у циљу стицања знања, полагања испита и добијања уверења о оспособљености. Такве обуке и тренинзи су: специјализација у домену струке запосленог, обуке из области нових прописа или стандарда везаних за делатност, семинари, симпозијуми, тренинг курсеви и остали видови стицања знања из струке, курсеви за провераваче система менаџмента квалитетом, и сл.

Обука из области интегрисаног система менаџмента квалитетом обухвата све запослене у обиму који захтева критеријум за свако конкретно радно место. Овај облик обуке обухвата следеће категорије:

- опште образовање из области менаџмента квалитетом,
- обуку за примену докумената успостављеног интегрисаног система менаџмента.

Опште образовање из области менаџмента квалитетом, подразумева упознавање са одредбама и достигнућима из ове области, која је објављена у међународним и националним стандардима, стручној литератури, студијама и часописима. Обука се спроводи кроз индивидуални рад, посећивање семинара, симпозијума, саветовања и конгреса из области менаџмента квалитетом, према годишњем плану обуке. Обука за примену докумената успостављеног интегрисаног система менаџмента обухвата упознавање запослених са документима IMS-а, њихове обавезе о усклађивању свог рада са дефинисаним документима IMS-а и законским прописима и њихове обавезе у вођењу одговарајућих записа у процесу реализације својих задатака. Запослени се

такође упознају са структуром успостављеног документованог интегрисаног система, начином његовог спровођења, одржавања и побољшања.

Обука из области безбедности и здравља на раду запослених за рад на одређеном радном месту врши се приликом заснивања радног односа и приликом набавке нове или промене постојеће опреме и средстава за рад.

Увођење у посао обухвата обуку за обављање радних задатака дефинисаних описом послова за свако радно место:

- приправника,
- новозапослених са искуством, и
- запослених, распоређених на нова радна места.

За новозапослена лица, обука почиње упознавањем са организацијом рада, пословима и нормативним актима Института. Ову обуку спроводи Сектор за правне, кадровске и опште послове, упознавањем са нормама и одредбама дефинисаним Статутом, Правилником о систематизацији послова и радних задатака и Правилима и поступцима у процесу рада и евидентирању пословних промена и другим правилницима Института. Новозапослена лица се упознају и са одговарајућим документима интегрисаног система менаџмента. По распоређивању запосленог на радно место, врши се обука за обављање радних задатака, под надзором надлежног руководиоца. Обука за обављање радних задатака обухвата период рада под надзором. За приправнике овај период је дефинисан приправничким стажом. За новозапослене са искуством и запослене распоређена на нова радна места, период рада под надзором зависи од сложености радних задатака и критеријума дефинисаних за одређено радно место.

Запослени се упознају са:

- организацијом рада и пословима у Институту,
- методама, техникама и поступцима за обављање послова у Институту и радних задатака према опису послова за то радно место,
- одредбама закона, прописа и стандарда потребних за обављање радних задатака,
- документима IMS-а (Пословник интегрисаног система менаџмента квалитетом, процедурама, упутствима и записима) која према захтевима радног места мора да познаје и спроводи.

Након истека периода рада под надзором, организује се провера оспособљености (разговор, тест, практични задатак), чији облик зависи од конкретног радног места.

Проверу оспособљености врши:

- Координатор за системе менаџмента квалитетом,
- Представник руководства за QMS,
- Директор Института, и
- Директно надлежни руководиоца.

ИЗРАДА ПРЕДЛОГА ПЛАНОВА СТРУЧНОГ ОБРАЗОВАЊА, УСАВРШАВАЊА И ОБУКЕ

Стручна служба која прати рад Научног већа евидентира захтеве и предлоге за стручно образовање и усавршавање научноистраживачког кадра и на основу одобрења Научног већа, прави План израде специјалистичких, магистарских и докторских радова.¹⁶⁶

Обука запослених се може организовати интерно или са спољним предавачима, у Институту или у овлашћеној институцији.

РЕАЛИЗАЦИЈА ПЛАНОВА ОСПОСОБЉАВАЊА

Контролу реализације планова стручног образовања и усавршавања спроводи Научно веће, а Председник Научног већа извештава директора Института о току реализације. Обезбеђење ресурса (време, материјално-техничка и финансијска средства, предавачи и др.) за обуку запослених у надлежности је директора. Обука се спроводи у складу са одобреним планом. За оперативну реализацију обуке задужују се одговорна лица, која прате реализацију плана обуке и извештавају надлежне о спроведеној обуци запослених.

Ванредна обука

Ванредна обука спроводи се по потреби, а обавезно у случајевима:

- промене послова и радних задатака,
- увођења нове или промене постојеће опреме и уређаја за рад,
- промене у технологији у процесу рада.

Програм ванредне обуке се ради на Обрасцу плана обуке.¹⁶⁷

ПРОВЕРА ОСПОСОБЉЕНОСТИ И ВОЂЕЊЕ ЗАПИСА

Прва провера оспособљености врши се при пријему у радни однос. Научно веће именује Комисију која спроводи проверу оспособљености и подноси писани извештај о кандидату. Извештаји се архивирају у личне картоне кадрова у надлежној служби за праћење научноистраживачког рада у Институту, а податке достављају сарадници преко обрасца „Картон научноистраживачког кадра“ приказаног у Прилогу 12. Све дипломе, сертификати, лиценце и остале потврде о усавршавању / обуци се достављају Сектору за правне, кадровске и опште послове, где се стављају у лични досије

¹⁶⁶ Прилог 13: Образац плана израде специјалистичких, магистарских и докторских радова

¹⁶⁷ Прилог 14: Образац плана обуке

запослених. Периодична провера оспособљености запослених се ради на предлог Одбора за квалитет или надлежних руководиоца, који заједнички праве програм провере и састав комисије за проверу, и такав предлог упућују директору. Запис о извршеној провери се ради у слободној форми и архивира се у лични досије запосленог.

ОЦЕНА ЕФЕКТИВНОСТИ СПРОВЕДЕНОГ ОСПОСОБЉАВАЊА

Научно веће Института разматра ефекте стручног образовања и усавршавања и у случају потребе предлаже корективне мере. Извештај о ефектима оспособљавања се пише у слободној форми. После спроведене обуке запослених, лица у чијој је надлежности оперативна реализација обуке и овлашћени члан Одбора за квалитет оцењују њене ефекте. Оцењивање се спроводи:

- провером стечених знања учесника у обуци (тестови, испити и сл.),
- анкетирањем присутних,
- праћењем рада запослених који су учествовали у обуци.

Оцена ефективности спроведене обуке се, у слободној форми, доставља Одбору за квалитет и надлежном директору најкасније 15 дана после завршетка обуке. Када се обука спроводи посетом стручним скуповима или другим установама, лица која су одређена за вођу тима по истом поступку припремају извештаје о посети. Оцена ефективности обуке на годишњем нивоу доноси се у поступку преиспитивања система квалитета.

ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ

За контролу примене ове процедуре одговорни су Председник Научног већа Института и помоћници директора задужени за праћење научног рада и управљање квалитетом. За реализацију описаних поступака одговорни су: Научно веће, Одбор за квалитет, Директор Института, директори сектора.

ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

У овом поступку, као резултат спроведених активности, настају следећи записи:

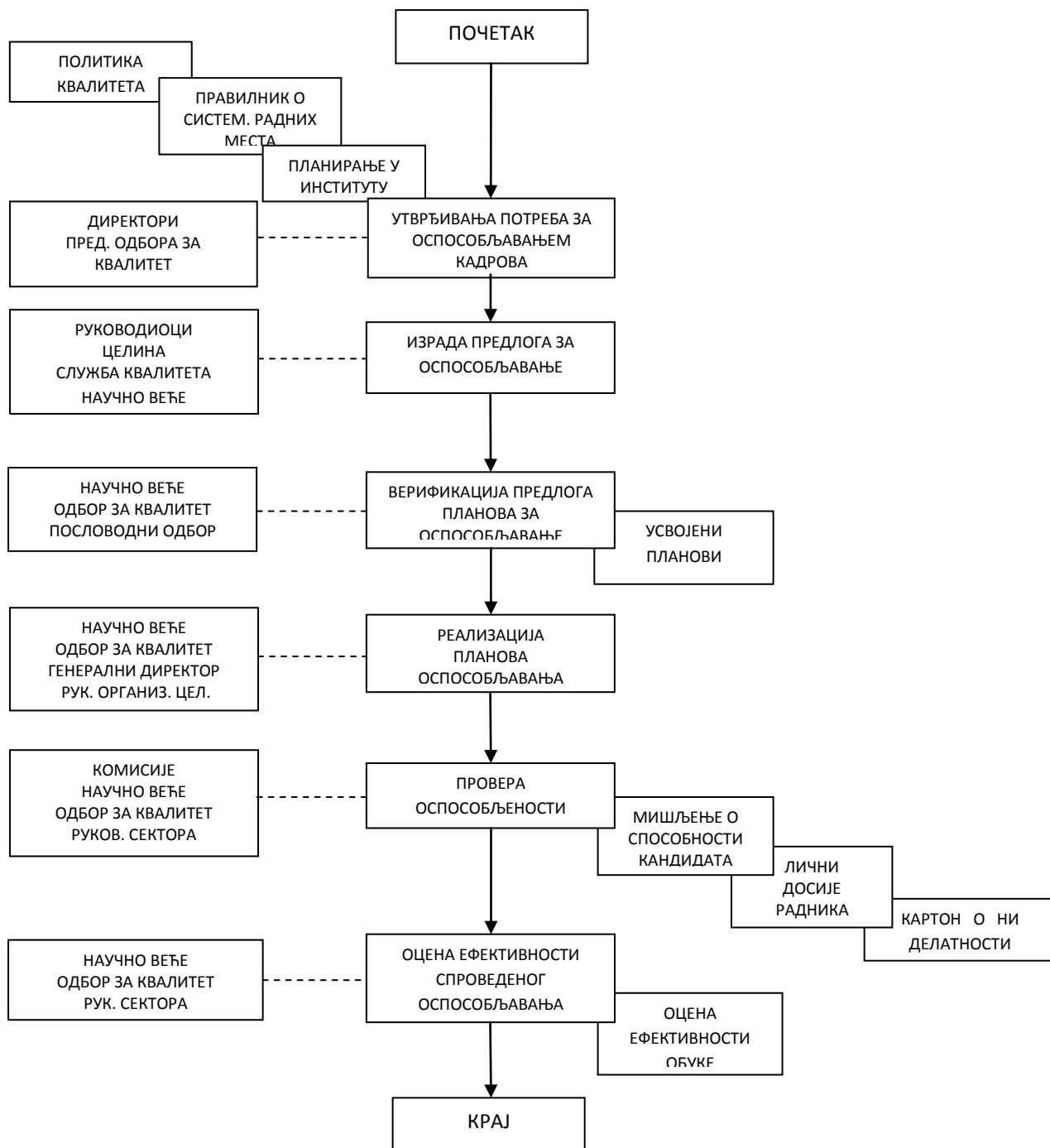
1. План израде специјалистичких, магистарских и докторских радова (образац дат у Прилогу 13).
2. План обуке (образац дат у Прилогу 14).
3. Картон научноистраживачког кадра (образац дат у Прилогу 12).
4. Извештај Научног већа о ефектима оспособљености – у слободној форми.
5. Оцена ефективности спроведене обуке – у слободној форми.

ПРИЛОЗИ

Прилог 12: - Образац „Картон научноистраживачког кадра“.

Прилог 13: - Образац „План израде специјалистичких, магистарских и докторских радова“.

Прилог 14: - Образац „План обуке“.



ДИЈАГРАМ ТОКА АКТИВНОСТИ У ПЛАНИРАЊУ И СПРОВОЂЕЊУ ОСПОСОБЉАВАЊА

3.7. Поступак управљања набавком

ПРЕДМЕТ

Процедура дефинише редослед активности и одговорности извршилаца у поступку набавке, са циљем да се обезбеди да набављени производи одговарају дефинисаним захтевима за набавку и тиме осигура да производи Института задовоље захтеве корисника. Процедура је обавезна за све организационе делове Института, а примењују је сва лица у процесу набавке.

ОПИС ПОСТУПКА НАБАВКЕ

Набавка се врши када је потребно набавити робу (публикације када је у питању Библиотека Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека) која се не производи у Институту. Под појмом „куповина“ подразумева се, у складу са дефинисаном набавном политиком Библиотеке, а ради обезбеђивања адекватних извора информација за задовољење потреба корисника, куповина монографских и серијских публикација, претплата на њих, те куповина видео и електронских записа. Под појмом „набавна политика“ подразумевају се планске одлуке усмерене на развој фондова. Набавна политика је одређена стањем и структуром фондова, као и бројем и структуром читалаца. Куповина задовољавајућег броја примерака публикација зависи од материјалних средстава Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека. Под појмом „публикација“ подразумева се штампани или другим путем умножени запис текста. Под појмом „листићи са захтевима“ подразумевају се посебно одштампани листићи на којима библиотекар исписује жеље корисника или своје жеље, за куповину одређене публикације. Под појмом „фонд каталога издавача“ подразумева се место на ком се чувају каталози издавача, који се ажурирају више пута годишње, а критеријум за ажурирање је актуелност. Под појмом „фонд поклона“ подразумева се место на ком се чувају пристигли поклони књига. Под појмом „добављач“ подразумева се издавач, књижара или приватно лице који набављају публикације које се теже проналазе на тржишту публикација. Под појмом „колпортер“ подразумева се особа која посећује радне организације и нуди на продају публикације разних издавача. Под појмом „база рачуна“ подразумева се посебна табела у електронској форми у коју библиотекар уноси све податке с одређеног рачуна. Под појмом „рабат“ подразумева се попуст који Библиотека добија од издавача, антиквара, колпортера или књижаре на цену жељене публикације.

ЗАХТЕВ ЗА НАБАВКУ

Захтев за набавку се генерише од стране Руководиоца Библиотеке, када се укаже потреба за набавком одговарајућих публикација. Руководилац сагледава потребу за набавком и даје усмени или писани захтев за набавку. Када је захтев писани користи се образац захтева за набавку.¹⁶⁸

ЗАХТЕВ ЗА НАБАВКУ ИЗ ИНОСТРАНСТВА

Набавка из иностранства се реализује преко одговорних лица из Сектора економско-финансијских послова. Захтев за набавку иностраним добављачима ради се по правилу на енглеском језику, или на одговарајућем страном језику.

ОБРАЋАЊЕ ИЗДАВАЧУ

Обраћање издавачу врши се преко телефона, факсом, електронском поштом или директном посетом издавачу. Ако издавач поседује тражену публикацију, приступа се поручивању жељених публикација. Уколико издавач не поседује тражену публикацију, прегледа се фонд поклона. Ако публикација не постоји ни у фонду поклона, библиотекар се обраћа антиквару. Уколико Институт или установа у чијем саставу се налази специјална библиотека нема материјалних средстава за набавку, библиотекар се обраћа некој другој библиотеци и ако се установи да у њеном фонду постоји тражена публикација позајмљује је путем међубиблиотечке позајмице.

ПОРУЧИВАЊЕ ПУБЛИКАЦИЈА

Поручивање жељених публикација врши се: телефонским путем, преко факса, електронском поштом, преко књижаре или колпортера, од приватног лица или директном посетом издавачу. Када се поручи одређени наслов у жељеном броју примерака очекује се пристизање предрачуна или рачуна у договореном року, али публикације могу бити достављене и одмах. Уколико предрачун или рачун не стигне у договореном року понавља се поручивање жељене публикације телефоном, факсом или електронским путем. По пристизању предрачуна или рачуна од добављача, утврђује се њихова исправност. Када се утврди да је предрачун или рачун исправан, копира се и шаље у Рачуноводство на наплату. Копија предрачуна или рачуна остаје у Библиотеци, а библиотекар податке с предрачуна или рачуна уноси у базу рачуна.

¹⁶⁸ Прилог 15: Образац захтева за набавку

ПРАЋЕЊЕ ПРИЛИВА

Пристизање плаћених публикација од добављача се очекује у року од месец дана, што зависи од дана издавања поручене публикације, односно претплате. Контрола пристиглих публикација се врши сравњивањем наслова и броја примерака публикација са подацима из рачуна или плаћеног предрачуна.

РЕКЛАМАЦИЈА

Ако поручене и плаћене публикације не стигну у очекиваном року, библиотекар рекламира непристизање правном или физичком лицу од кога су публикације поручене. Уколико се сравњивањем утврди да број плаћених и пристиглих публикација није једнак, рекламира се недовољан или већи број примерака правном или физичком лицу од кога су публикације поручене. Рекламација се врши усмено у личном контакту, преко телефона или писмено, електронском поштом, факсом или дописом. У случају да рекламација не успе, односно нема очекиваног одзива од правног или физичког лица од кога су публикације поручене, сва документација везана за рекламирану набавку фотокопира се и предаје правној служби Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека на даље поступање.

ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА

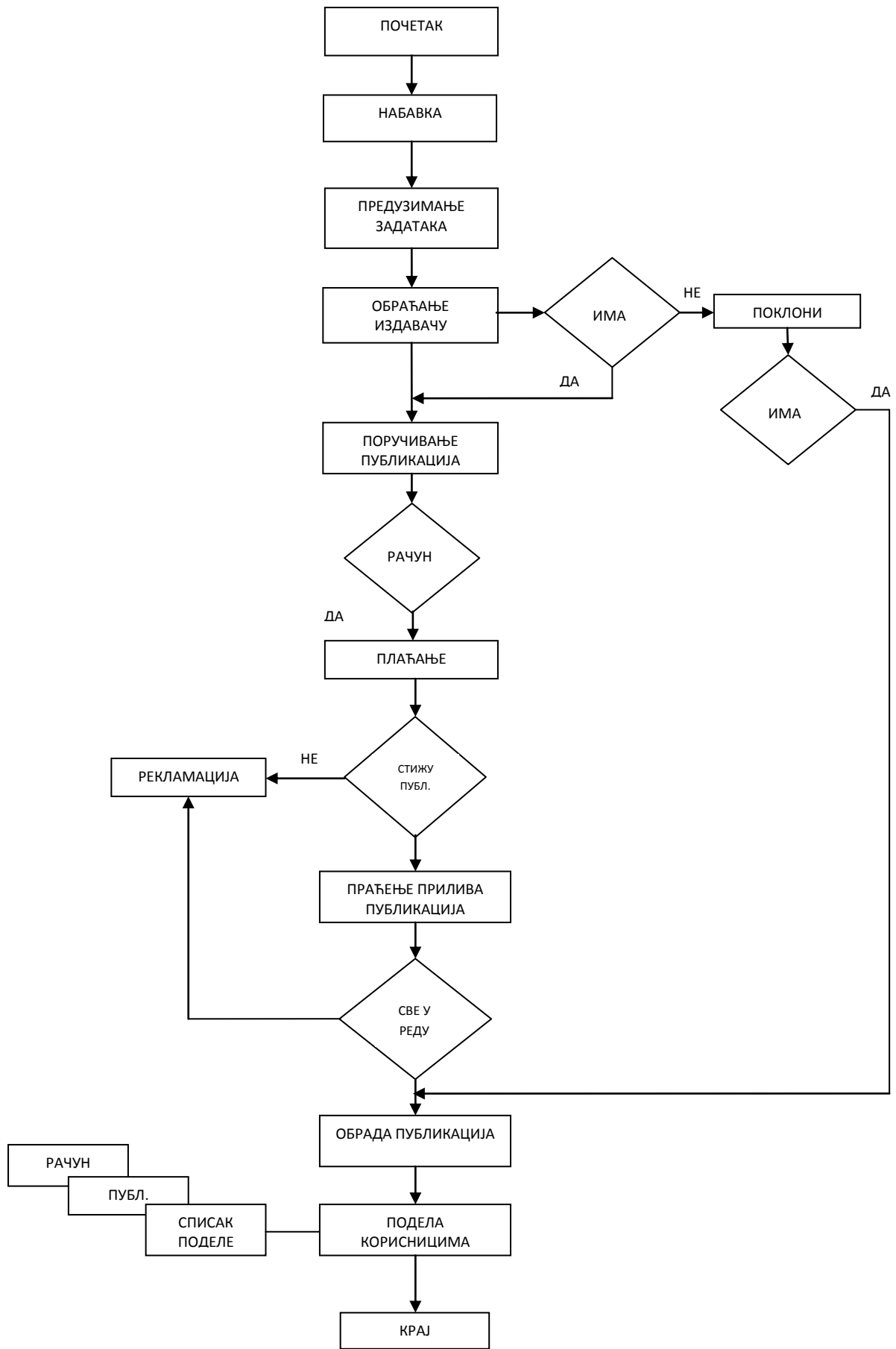
Одговорност за спровођење ове процедуре имају сви учесници у процесу набавке, а посебно Руководилац Библиотеке, који и иницира и води рачуна да је набавка извршена у складу са потребама Библиотеке.

ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

У овом поступку, као резултат спроведених активности настају записи-документи на стандардизованим обрасцима или у слободној форми.

ПРИЛОЗИ

Прилог 15: - Образац „Захтев за набавку“.



ДИЈАГРАМ ПРОЦЕСА НАБАВКЕ ПУБЛИКАЦИЈА

3.8. Поступак спровођења интерних провера интегрисаног система менаџмента

ПРЕДМЕТ

Ова процедура утврђује поступке и описује активности током планирања и спровођења интерних провера интегрисаног система менаџмента. Документ примењују Представници руководства за QMS, вође тимова проверавача, проверавачи и лица која изводе обуку за оспособљавање проверавача интегрисаног система менаџмента.

ОПИС РАДА

Интерне провере спроводе се да би се верификовало да су активности у вези са квалитетом, и њихови резултати у складу са утврђеним плановима и да би се потврдила ефикасност постојећег интегрисаног система менаџмента квалитетом. Провера може да обухвати и проверу квалитета услуге, односно процеса пружања услуге. Спровођење интерних провера интегрисаног система менаџмента квалитетом обухватају следеће фазе:

- Планирање провере (на годишњем нивоу),
- Иницирање провере,
- Именовање вође тима проверавача и одређивање тима,
- Спровођење провере,
- Извештавање о провери,
- Израда плана корективних мера,
- Праћење спровођења корективних мера и утврђивање њихове ефикасности.

Референтна документа за све провере су документа интегрисаног система менаџмента квалитетом Института. Записи о провери део су записа о интегрисаном систему менаџмента. Ток активности у спровођењу интерних провера дат је дијаграмом тока који је приказан на крају описаног поступка. Током интерних провера квалитета утврђује се:

- Да ли су процеси дефинисани и документовани на одговарајући начин?
- Да ли су процеси у потпуности развијени и примењени како је прописано документима?
- Да ли су процеси ефикасни у постизању очекиваних резултата и може ли се очекивати да ће такви бити и убудуће?

Основни циљ интерне провере квалитета је утврђивање у ком се степену поштују документа интегрисаног система менаџмента. Поред тога, интерним проверама квалитета се:

- утврђује стварно стање интегрисаног система менаџмента, његова ефективност и слаба места;
- утврђују неусаглашености у односу на планове и писане поступке;
- утврђује да ли су надлежности и одговорности интегрисаног система менаџмента квалитетом за све функције и задатке једнозначно дефинисане, да ли су свима разумљиве и да ли се спроводе;
- процењује ваљаност планова и писаних поступака – докумената интегрисаног система менаџмента;
- прикупљају подаци за преиспитивање интегрисаног система менаџмента .

Поред неусаглашености, овом провером се уочавају и слаба места – могући извори будућих неусаглашености – и покреће систем превентивних мера ради спречавања њиховог настанка.

ПЛАНИРАЊЕ ИНТЕРНИХ ПРОВЕРА IMS

Годишње планирање провера интегрисаног система менаџмента обавља Координатор за системе менаџмента квалитетом на предлог представника руководства за QMS, са Одбором за квалитет и Службом квалитета. Планирање провере обухвата:

- а) Планирање организационих целина Института;
- б) Планирање обима провере;
- в) Планирање тока провере.

а) За планирање организационих целина Института које ће се проверавати задужен је Координатор за системе менаџмента квалитетом на предлог Представника руководства за QMS. Планирање интерних провера се врши на бази:

- Термина претходно извршене провере;
- Резултата претходно извршене интерне провере;
- Налаза екстерних провера интегрисаног система менаџмента квалитетом;
- Евидентираних проблема са интегрисаним системом менаџмента у интерним процесима;
- Евидентираних проблема са интегрисаним системом менаџмента у екстерним процесима (код корисника); и
- Резултата преиспитивања интегрисаног система менаџмента.

Годишњи план редовних провера израђује се почетком сваке календарске године, образац „Годишњи план рада Одбора за квалитет, план интерних провера и провера IMS“.¹⁶⁹ Редовне провере планирају се тако да поједине организационе целине Института буду проверене најмање једном годишње. Ванредне провере се планирају по потреби.

б) Планирају се следећи елементи за сваку проверу:

- Предмет провере (организациона целина),
- Врста провере (интегрисаног система менаџмента у целини, само један систем (QMS, или одређени елементи система и сл.),
- Дубина провере (захтеви који ће се проверавати),
- Термин провере (груби – на месечном нивоу), и
- Ресурси неопходни за проверу (вођа и тим проверавача, трајање провере, финансијска средства, и сл).

Координатор за интегрисани систем менаџмента на предлог Представника руководства за QMS утврђује елементе који се захватају интерном провером. Интерне провере целокупног IMS Института спровode се једном годишње, док интерне провере елемената појединих система у појединим деловима Института могу бити и чешће.

в) Планирање и доношење планова обухвата следеће активности:

- Идентификацију потреба за провером интегрисаног система менаџмента квалитетом,
- Израду планова провера IMS за текућу годину на бази постављених елемената „Годишњи план рада Одбора за квалитет, план интерних провера и провера интегрисаног система менаџмента квалитетом”,
- Верификацију планова од стране Координатора за системе менаџмента квалитетом, и
- Усвајање/одобравање планова од стране Пословодног одбора.

Вођа тима проверавача мора да обезбеди да сви учесници у провери, ма где се изводила, буду детаљно обавештени о предстојећим активностима најкасније 10 дана пре почетка провере. Код ванредних провера овај рок може бити и краћи. Планови провера интегрисаног система менаџмента се дистрибуирају свим вођама тимова, Представнику руководства за QMS и директору. Измене/ажурирање планова врши се полугодишње, у складу са изменом ситуације.

¹⁶⁹ Прилог 16: Образац годишњег плана рада Одбора за квалитет, плана интерних провера и провера IMS

ИНИЦИРАЊЕ ПРОВЕРЕ

Провере се могу иницирати на основу годишњег плана провера и на посебан захтев генералног директора Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека, Координатора за системе менаџмента, Представника руководства за QMS и директора организационих целина Института који сматрају да је сврсисходно организовати проверу.

ИЗБОР ТИМА ЗА ПРОВЕРУ

Приликом израде или ажурирања годишњег плана, за сваку планирану проверу Координатор за интегрисани систем менаџмента на предлог Представника руководства за QMS именује вођу и чланове тима проверавача са „Листе проверавача“¹⁷⁰, и одређује колико ће проверавача бити у тиму за проверу. Сваки одређени вођа тима обавештава се о додељеном задатку, са захтевом да најкасније 15 дана пре провере изабере чланове тима. За проверу се одређују само лица која поседују потребно знање и вештину за спровођење провере, односно она која су успешно завршила курс за извођење интерних провера и налазе се на „Листи проверавача“. Ако оцењивање/провера захтева специфична знања и искуства из одређених области, Представник руководства за QMS може предложити укључење екстерних оцењивача/проверавача у тим. Изузетно, када Представник руководства за QMS то оцени, за потребе интерних провера IMS-а може се ангажовати тим екстерних оцењивача. Ангажовање екстерних оцењивача/проверавача, као и правила оцењивања/провере у тим случајевима се регулише посебним уговорима између оцењивача и Института, при чему треба увек настојати, да се оцењивања/провере врше сагласно документима интегрисаног система менаџмента Института.

СПРОВОЂЕЊЕ ПРОВЕРЕ

Проверу интегрисаног система менаџмента може да спроводи тим проверавача, или се оцена може донети на основу попуњеног упитника. За одређивање начина спровођења провере надлежан је Координатор за интегрисани систем менаџмента.

а) Када се провера спроводи на основу упитника, поступак се састоји од следећих фаза:

- Упућивање упитника,¹⁷¹ и
- Преглед попуњеног упитника.

¹⁷⁰ Прилог 17: Образац листе проверавача

¹⁷¹ Прилог 18: Образац упитника интерне провере

Сва питања, на која је одговорено са ДА, бодују се једним бодом; она, на која је одговорено са ДЕЛИМИЧНО, бодују се са пола бода, а она, на која је одговорено са НЕ бодују се са нула бодова. Збир свих бодова одређује укупну оцену.

Уколико је укупна оцена мања од 80%, Преставник руководства за QMS покренуће спровођење корективних мера према процедури „Поступак предузимања корективних и превентивних мера“, које могу да обухвате и увид у стање на лицу места. Код наредне интерне провере вођа тима може захтевати подношење писаних доказа за питања на која је одговорено са ДА.

б) Када проверу интегрисаног система менаџмента квалитетом спроводи тим проверавача, поступак се састоји од следећих фаза:

- Планирање провере,
- Припреме радних докумената,
- Спровођење провере,
- Извештавања о провери,
- Праћење спровођења корективних мера и утврђивање њихове ефикасности.

ПЛАНИРАЊЕ ПОЈЕДИНАЧНИХ ПРОВЕРА

За израду плана провере, образац „План провере интегрисаног система менаџмента”¹⁷² и распоређивање задатака проверавачима одговоран је вођа тима проверавача. На свом нивоу, проверавачи планирају дневно извршавање добијених задатака, образац „Дневни план рада проверавача“.¹⁷³ Вођа тима обезбеђује да са планом провере буду упознати сви учесници у провери. Сва комуникација са организационим целинама које ће се проверавати мора бити завршена најкасније 10 дана пре провере.

ПРИПРЕМА РАДНИХ ДОКУМЕНАТА

У радна документа спадају:

- Радне листе,
- Извештаји о утврђеним неусаглашеностима, са предлозима за корективну меру.

Пре извођења провере вођа тима проверавача припрема Радне листе, образац „Радни листови са детаљним налазима“,¹⁷⁴ у које уноси глобална питања на која треба да се добије одговор. Ова питања служе само као подсетник шта треба утврдити и нису намењена за непосредно постављање провераваним лицима. Радне листе се могу користити интегрално или у изводима, при чему се на листу могу додати и нова питања, односно нека изоставити. На основу питања из Радних листа сваки проверавач

¹⁷² Прилог 19: Образац плана провере интегрисаног система менаџмента

¹⁷³ Прилог 20: Образац дневног плана рада проверавача

¹⁷⁴ Прилог 21: Образац радних листова са детаљним налазима

може сачинити своју листу „отворених“ питања (коришћењем упитних заменица и прилога: ко, шта, када, где, зашто, како, чиме).

СПРОВОЂЕЊЕ ПРОВЕРЕ

Спровођење провере обавља се кроз следеће активности:

- уводни састанак,
- преглед докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом,
- извештавање током провере,
- завршни састанак.

УВОДНИ САСТАНАК

Провера започиње уводним састанком тима проверавача са руководиоцима организационе целине која се проверава. Сврха овог састанка је да вођа тима проверавача:

- представи чланове тима проверавача;
- саопшти обим и циљ провере;
- укратко прикаже метод и поступке који ће се користити при провери, као и начин извештавања о наусаглашеностима;
- опише план провере и одговорности сваког проверавача и разјасни све детаље;
- потврди време и датум закључног и сваког другог састанка;

Уводни састанак траје, по правилу, до 30 минута.

ПРЕГЛЕД ИНТЕГРИСАНОГ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

Преглед интегрисаног система менаџмента се врши:

- кроз разговоре са особљем,
- посматрањем процеса и активности,
- коришћењем техника узорковања, и
- провером средстава и објеката.

Том приликом утврђује се:

- постојање писаних докумената којима се описује рад у провераваним подручјима;
- постојање доказа о придржавању писаних докумената;
- *ваљаност* докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом у провераваним подручјима;
- *ваљаност евиденције* (доказа) о спроведеним активностима;

- начин рада у подручјима за која нису израђена документа интегрисаног система менаџмента квалитетом, али су од значаја за извршење уговора и/или квалитет услуге;
- стање у погледу техничко-технолошке опремљености;
- стање у погледу примене допунских елемената за ефикасно функционисање интегрисаног система менаџмента квалитетом (информациони систем, методе за побољшање и друге);
- погодност средстава за рад, кадрова и примењених технолошких решења за обезбеђење квалитета.

Нађено стање се код интерне провере оцењује по принципу „црно-бело“, тј. само се констатује усаглашеност или неусаглашеност са захтевима. Све неусаглашености утврђене интерном провером, морају се отклонити.

ИЗВЕШТАВАЊЕ ТОКОМ ПРОВЕРЕ

Када проверавач оцени да нађено стање представља неусаглашеност у односу на утврђене захтеве, уноси своја запажања у образац: „Радни листови са детаљним налазима“, који је дат у Прилогу 20, и доставља вођи тима проверавача за формирање коначног извештаја о провери

ЗАВРШНИ САСТАНАК

На крају провере тим проверавача одржава састанак са руководиоцима провераване организационе целине. Вођа тима проверавача води састанак и износи суштину утврђених налаза и идентификованих неусаглашености, шире закључке тима о степену усаглашености нађеног стања са захтевима и обавезе у погледу спровођења корективних мера. По могућности, вођа тима даје и препоруке за унапређење интегрисаног система менаџмента квалитетом у провераваним подручјима. Проверавачи дају допунске коментаре искључиво на позив вође тима. Завршни састанак траје, по правилу 30-40 минута.

ИЗРАДА И ДИСТРИБУЦИЈА ИЗВЕШТАЈА

Резултати провере документују се „Извештајем о провери интегрисаног система менаџмента“¹⁷⁵ који припрема вођа тима проверавача. Одговорност за израду извештаја има Вођа тима проверавача, а доставља га Координатору за интегрисани систем менаџмента и провераваној организационој целини Института.

¹⁷⁵ Прилог 22: Образац извештаја о провери интегрисаног система менаџмента

ИЗРАДА ПЛАНА КОРЕКТИВНИХ МЕРА

Утврђена неусаглашеност или запажање се уводи у „Регистар превентивних и корективних мера“¹⁷⁶, са навођењем препоручене мере, одговорних лица и рока за отклањање, као и лица за верификацију реализације препоручене мере. Одбор за квалитет доноси општи план реализације препоручених мера за отклањање утврђених неусаглашености и запажања, а Пословодни одбор га усваја. Уколико извештај о провери интегрисаног система менаџмента квалитетом утврди већу неусаглашеност производа или процеса, руководилац провераване организационе целине Института је дужан да најкасније 10 дана по добијању Извештаја сачини план корективних мера и усагласи га са Представником руководства за QMS. Ова активност се спроводи на основу процедура: „Поступак предузимања корективних и превентивних мера“ и „Поступак са неусаглашеним производима и решавање неусаглашености“.

ПРАЋЕЊЕ СПРОВОЂЕЊА КОРЕКТИВНИХ МЕРА И ПОТВРЂИВАЊЕ ЊИХОВЕ ЕФЕКТИВНОСТИ

За праћење спровођења корективних мера и утврђивање њихове ефективности надлежан је Представник руководства за QMS. Спровођење и ефективност планираних корективних мера верификује се накнадним проверама. Зависно од тежине утврђених неусаглашености и оцене Представника руководства за QMS, накнадна провера се може кретати од увида у записе о спровођењу корективних мера, до (изузетно!) понављања већ спроведене провере. По правилу, за непосредан увид у доказе о спровођењу корективних мера и њиховој ефективности Представник руководства за QMS одредиће вођу тима који је и обавио проверу. Начелно, поступак провере спровођења корективних мера исти је као и поступак провере описан у овој процедури, с тим да се поједине фазе глобалног поступка могу изоставити. Уношењем у регистар датума верификације и потписом задуженог лица сматра се да је превентивна/корективна мера реализована.

ЧУВАЊЕ ЗАПИСА

Записи о провери чувају се у архиви Службе квалитета. Записи о провери су пословна тајна Института и подлежу заштити тајности. Чување и архивирање записа регулисано је процедуром: „Поступак управљања записима“.

¹⁷⁶ Прилог 23: Образац регистра превентивних и корективних мера

КОРИШЋЕЊЕ РЕЗУЛТАТА ПРОВЕРЕ ИНТЕГРИСАНОГ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА

Резултати интерне провере користе се ради утврђивања да ли се документовани интегрисани систем менаџмента квалитетом примењује и да ли је ефикасан, као и ради идентификације могућности за даља унапређивања. Истовремено, ови резултати представљају улазне информације за преиспитивање од стране руководства, које се обавља према процедури: „Преиспитивање интегрисаног система менаџмента квалитетом“.

ОДГОВОРНОСТИ

Одговорност за примену ове процедуре имају сви учесници у изради, одобравању, усвајању, реализацији и контроли реализације.

ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

У овом поступку као резултат активности, настају следећи записи:

1. Годишњи план рада Одбора за квалитет, план интерних провера и провера интегрисаног система менаџментом (образац дат у Прилогу 16).
2. Листа проверавача (образац дат у Прилогу 17).
3. План провере интегрисаног система менаџмента (образац дат у Прилогу 19).
4. Радни листови са детаљним налазима (образац дат у Прилогу 21).
5. Извештај о провери интегрисаног система менаџмента (образац дат у Прилогу 22).
6. Записи о спроведеним корективним мерама. Поступак управљања записима регулисан је процедуром: „Поступак управљања записима“.

ПРИЛОЗИ

Прилог 16: - Образац: „Годишњи план рада Одбора за квалитет, план интерних провера и провера интегрисаног система менаџментом“

Прилог 17: - Образац: „Листа проверавача“

Прилог 18: - Образац: „Упитник интерне провере“

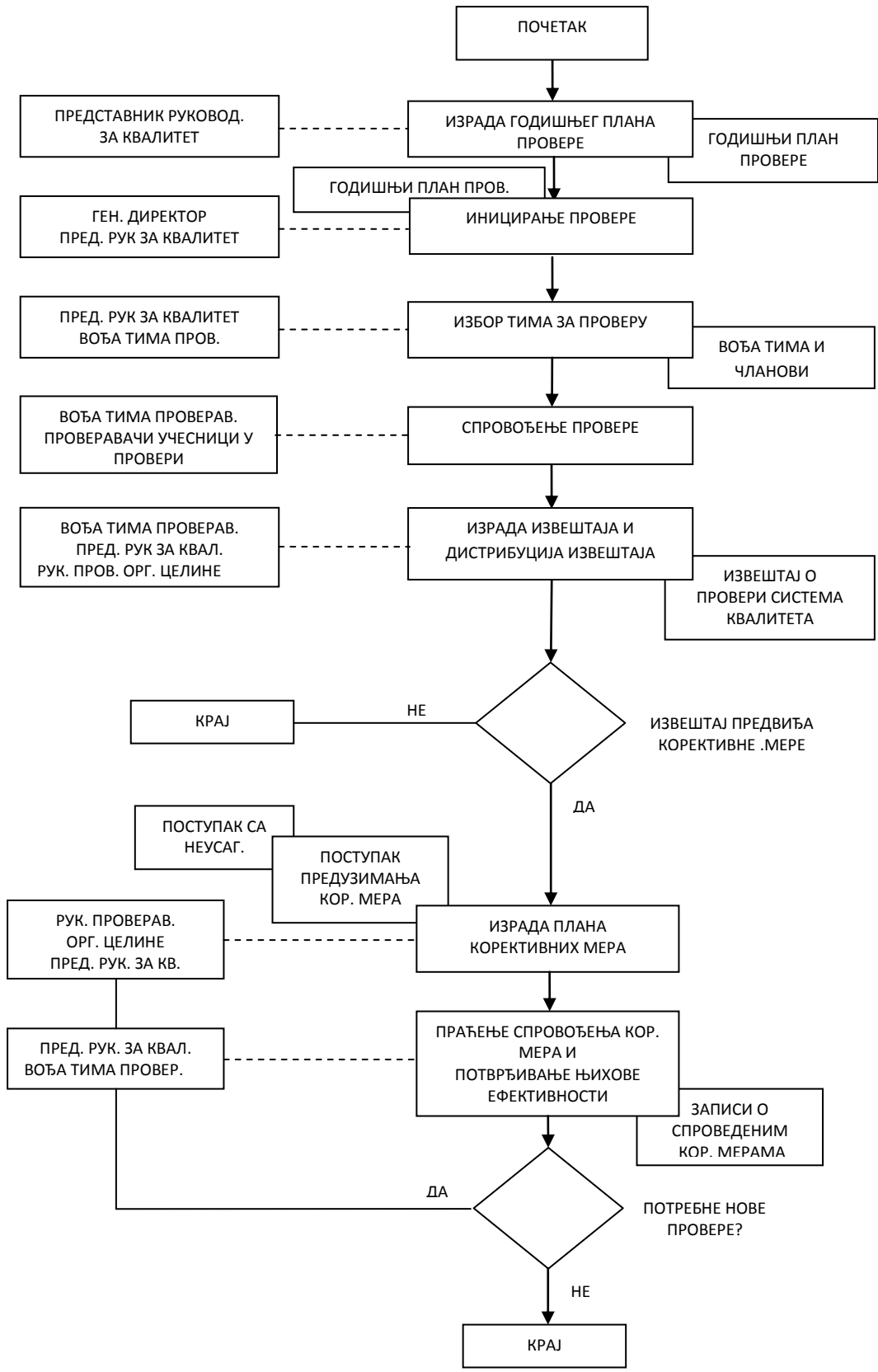
Прилог 19: - Образац: „План провере интегрисаног система менаџмента“

Прилог 20: - Образац: „Дневни план рада проверавача“

Прилог 21: - Образац: „Радни листови са детаљним налазима“

Прилог 22: - Образац: „Извештај о провери интегрисаног система менаџмента“

Прилог 23: - Образац: „Регистар превентивних и корективних мера“



ДИЈАГРАМ ПОСТУПКА СПРОВОЂЕЊА ИНТЕРНИХ ПРОВЕРА СИСТЕМА КВАЛИТЕТА

3.9. Поступак са неусаглашеностима и решавање неусаглашености

ПРЕДМЕТ

Ова процедура дефинише поступак са неусаглашеностима и решавање утврђених неусаглашености. Ова процедура се примењује у свим организационим деловима Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека.

ОПИС РАДА

Под неусаглашеностима, чије решавање подлеже примени ове процедуре, подразумевају се:

- неусаглашености производа/услуга,
- неусаглашености у току радних процеса,
- неусаглашености докумената,
- неусаглашености активности.

Поступак решавања неусаглашености производа/услуге или докумената обухвата:

- идентификацију,
- издвајање и означавање,
- преиспитивање,
- евидентирање и извештавање,
- спровођење оперативних корективних мера,
- уклањање неусаглашености,
- спровођење системских корективних мера (по потреби),
- евидентирање решења,
- провера ефикасности решења.

Поступак решавања неусаглашености активности обухвата:

- идентификацију,
- преиспитивање,
- евидентирање и извештавање,
- спровођење оперативних корективних мера,
- спровођење системских корективних мера (по потреби),
- евидентирање решења,
- проверу ефикасности решења.

ИДЕНТИФИКАЦИЈА НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

За идентификацију неусаглашености одговорни су сви учесници у радним процесима и сви носиоци обраде докумената. Неусаглашености се могу идентификовати, на пример, у следећим случајевима:

- неусаглашености производа/услуге:
- одступање карактеристика квалитета од захтева, садржаних у документацији,
- неусаглашености докумената:
- документ нема све захтеване особине (на пример: није оверен),
- неусаглашености активности:
- прекорачен је рок, завршетка планиране активности,
- доследним спровођењем упутства за рад не постижу се очекивани резултати (квалитет),
- неусаглашеност система менаџмента.

Идентификација неусаглашености се састоји из:

- пријављивања неусаглашености,
- доношења одлуке о покретању поступка за решавање неусаглашености,
- формирања комисије за решавање неусаглашености.

Уколико се идентификује неусаглашеност, преко обрасца за решавање неусаглашености¹⁷⁷, покреће се поступак за њено решавање. За пријављивање неусаглашености одговоран је руководилац сектора или одељења у коме је неусаглашеност настала. Даљи поступак решавања неусаглашености одвија се под надлежношћу:

- Лица одговорног за QMS,
- Лица одговорног за производњу,
- Лица одговорног за комерцијалне послове, или
- Директора.

Надлежност је везана за организациону целину у којој је уочена неусаглашеност, односно:

- Лице одговорно за производњу је надлежно за решавање неусаглашености пријављених из сектора или одељења Развоја, Производње, Контроле и Инжењеринга.
- Лице одговорно за комерцијалне послове је надлежно за решавање неусаглашености пријављених из сектора или одељења Набавке и Маркетинга.

¹⁷⁷ Прилог 24: Образац: „Извештај о неусаглашеностима са интерне провере“

- Лице одговорно за QMS одговорно је за све остале организационе целине.
- Директор је надлежан за решавање неусаглашености које претходни органи нису у стању да разреше.

ИЗДВАЈАЊЕ И ОЗНАЧАВАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНИХ ПРОИЗВОДА / ДОКУМЕНАТА
Ако означавање неусаглашених производа, предвиђено технолошким поступком, не осигурава раздвајање неусаглашених од усаглашених производа, руководилац организационе јединице у којој се материјал налази дужан је да неусаглашене производе издвоји на посебно место са видном ознаком „НЕУСАГЛАШЕНО“.

За издвајање неусаглашених докумената одговорни су:

- руководилац организационог дела у којем је генерисан документ,
- руководилац организационог дела који је прихватио документ, уколико је документ екстерни,
- особа за документацију уколико је документ архивиран у документационом центру.

Сваки издвојени документ за који је потврђено да је неусаглашен означава се са „НЕУСАГЛАШЕНО“ преко целог документа.

УТВРЂИВАЊЕ МЕРА ЗА ОТКЛАЊАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

Мере за решавање неусаглашености деле се у две фазе:

- прво, тренутна мера или корекција ради отклањања неусаглашености и задовољења захтева прописаних захтева за производ;
- друго, утврђивања узрока неусаглашености и дефинисање корективне мере да би се спречило понављање проблема.

Тренутне мере или корекције за отклањање неусаглашености које су проузроковане недостацима у функционисању процеса, утврђује и предузима лице које је у непосредној вези са конкретним предметом, самостално или уз сарадњу са непосредним руководиоцем.

Ако неусаглашеност битно не утиче на даљи ток процеса, тада се врши њена корекција и наставља се са даљим током активности. Међутим, ако се овакви пропусти понављају, тада се они евидентирају и захтевају анализу настале неусаглашености и дефинисање корективне мере.

ПРЕИСПИТИВАЊЕ НЕУСАГЛАШЕНОСТИ

Преиспитивањем неусаглашености прикупљају се подаци у вези са узроком настанка и оцењује њен утицај на квалитет услуге. Преиспитује се природа и степен неусаглашености и одређују могуће варијанте за њено отклањање. Доносе се одлуке о поступку са неусаглашеним производима (или документима) и потребним

корективним мерама, са циљем спречавања поновног настанка неусаглашености. Поступак води орган одговоран за спровођење поступка неусаглашености. За оптимално одвијање поступка надлежни орган може формирати стручну комисију, као помоћни орган који учествује у даљем поступку решавања неусаглашености.

ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ИЗВЕШТАВАЊЕ

Све уочене неусаглашености евидентирају се у Служби квалитета. Извештавање о уоченим неусаглашеностима обавља орган који води поступак решавања. Он је задужен за правовремено и потпуно извештавање током спровођења поступка решавања неусаглашености.

СПРОВОЂЕЊЕ ОПЕРАТИВНИХ КОРЕКТИВНИХ МЕРА

Оперативне корективне мере у вези са неусаглашеностима подразумевају:

- понављање активности, поступака и радњи тако да се оне одвијају у складу са прописаним поступцима,
- корекцију докумената, или издавање нових усаглашених,
- корекцију производа до степена усаглашености са захтевима квалитета, што може да обухвати:
 - дораду производа,
 - прихватање уз одобрење,
 - класификацију за друге намене,
 - одбацивање,
 - обавезно писано извињење због насталих пропуста.

Надлежни орган издаје Налог за спровођење оперативних корективних мера. Налог се издаје у форми интерног саопштења. За спровођење оперативних корективних мера одговоран је, по правилу, извршилац који је и био узрок настанка неусаглашености. Мере се извршавају по налогу органа који води поступак.

УКЛАЊАЊЕ

Уклањање неусаглашености производа или докумената обавља се по одлуци органа који води поступак решавања неусаглашености. Уклањање неусаглашених производа, чије карактеристике је немогуће ускладити са захтевима, обавља се по одлуци Директора, на предлог органа који спроводи поступак решавања неусаглашености.

СПРОВОЂЕЊЕ СИСТЕМСКИХ КОРЕКТИВНИХ МЕРА

Лице одговорно за QMS је одговорно да, на основу извештаја о неусаглашеностима, утврди потребу за спровођењем системских корективних мера и да обезбеди њихово спровођење. О потреби спровођења системских корективних мера обавезно се

извештава Директор. Системске корективне мере се спроводе према процедури „Поступак предузимања корективних и превентивних мера“.

ЕВИДЕНТИРАЊЕ ПРИМЕЊЕНИХ РЕШЕЊА

Детаљи примењених решења евидентирају се у Служби квалитета.

ПРОВЕРА ЕФИКАСНОСТИ РЕШЕЊА

Провером ефикасности спроведених решења спречава се понављање неусаглашености услед истих узрока. За проверу ефикасности решења одговоран је орган који води поступак. Провера ефикасности спроводи се:

- понављањем контролних активности над коригованим производом,
- увидом у ново израђена документа,
- путем контакта са клијентима, и
- праћењем активности извршилаца.

За проверу ефикасности системских мера одговорно је Лице одговорно за квалитет.

ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ

Обавезу и одговорност за примену ове процедуре имају: лице одговорно за квалитет, лице одговорно за производњу, лице одговорно за комерцијалне послове, директор, а представник руководства за QMS је задужено за контролу докумената и спровођење одговарајућих измена у документу.

ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

- Решавање неусаглашености (Образац дат у прилогу 24).

ПРИЛОЗИ

Прилог 24: Образац: – „Извештај о неусаглашеностима са интерне провере”

3.10. Поступак предузимања корективних и превентивних мера

ПРЕДМЕТ

Овим документом дефинише се поступак утврђивања и спровођења корективних и превентивних мера, провере ефикасности предузетих мера и одговорност код њиховог спровођења.

ОПИС РАДА

КОРЕКТИВНЕ МЕРЕ

Спровођење корективних мера почиње откривањем неусаглашености. Корективне мере се позивају и надовезују на извештаје о неусаглашености и извештаје са интерних и екстерних провера, а циљ им је санација утврђених неусаглашености и спречавање њиховог понављања. У корективне мере спадају, на пример, поправка, дорада и одбијање неусаглашених производа, обука запослених, као и спровођење измена у документацији. Уколико је утврђен пропуст који се отклања тренутном исправком, та се мера назива корекција и не подлеже даљем поступку.

Корективне мере дела се на:

- оперативне, усмерене на отклањање/санирање утврђених неусаглашености, и
- системске, усмерене на спречавање понављања идентификоване неусаглашености и оне се утврђују на бази статуса и значаја проблема.

Основ за идентификацију потреба за спровођењем корективних мера су:

- записи о квалитету који се односе на провере квалитета производа или процеса,
- интерне и екстерне провере IMS,
- записи о преиспитивању IMS,
- рекламације корисника,
- подаци из анкета свих врста (корисници, запослени).

Оперативне корективне мере спроводе се:

- дорадом, поправком, или одбацивањем производа, односно класификацијом за другу намену,
- отклањањем грешака у документима, итд.

Истовремено, системске корективне мере спроводе се:

- изменом радних поступака,
- изменом конструкције производа и техничке документације,
- дообуком учесника у процесу, итд.

Оперативна корективна мера не може се спровести, а да се истовремено не размотри и потреба за спровођењем системске корективне мере. Оперативне и системске

корективне мере спроводе се према Дијаграму тока предузимања корективних мера, који је приказан на крају описаног поступка.

Поступци за реализацију корективних мера су:

- *Процена важности неусаглашености и утврђивање могућих узрока*, при чему се посебна пажња обраћа на оне активности које нису обухваћене документима система квалитета, а утичу на способност процеса да задовољи постављене захтеве. Значај настале неусаглашености оцењује се на основу њиховог утицаја на производне трошкове, трошкове квалитета, намену производа, његову поузданост и безбедност и задовољење купца или корисника. За оцењивање значаја проблема одговорно је Одељење контроле квалитета или одговорно лице.

- *Анализа расположивих или допунски прикупљених података*, која се спроводи ради откривања и отклањања могућих узрока неусаглашености (процеси, радне операције, извештаји о квалитету, и друго). Овом анализом утврђују се основни узроци настанка неусаглашености производа пре него што се планирају корективне мере. Анализу података спроводи стручни тим који се формира од стручњака из контроле квалитета, производње и развоја.

- *Идентификација узрочника*, која се спроводи до дубине, потребне за откривање примарног узрока неусаглашености. Идентификацију спроводи поменути стручни тим, узимајући у обзир тежину настале неусаглашености и трошкове у вези са утврђивањем њеног примарног узрока.

- *Планирање корективне мере, које обухвата*: предлог санације (корекцију), одређивање носиоца, рока извршења, поступка верификације и евидентирање. План одобрава Представник руководства за QMS.

- Спровођење корективне мере, према утврђеном плану:

- *Анализа ефикасности спроведених корективних мера*, коју спроводи исти стручни тим који је и планирао спровођење.

- *Формирање записа о спроведеним корективним мерама*, које спроводи Одељење Контроле квалитета или одговорно лице.

Запис о одобреним и спроведеним корективним мерама најчешће је део обрасца: „Извештај о неусаглашеностима са интерне провере“. Све неусаглашености се уводе у „Регистар превентивних и корективних мера“ - образац дат у Прилогу 23. За идентификацију потребе за спровођењем корективних мера и управљање поступком спровођења одговоран је Представник руководства за QMS. За непосредно отклањање неусаглашености првенствено је одговоран директор или руководилац одељења у ком

је неусаглашеност утврђена. Измене докумената које настају као последица спровођења корективних мера спроводе се по процедури „Управљања документима интегрисаног система менаџмента квалитетом“.

ПРЕВЕНТИВНЕ МЕРЕ

Превентивне мере спроводе се ради:

- спречавања настанка неусаглашености које се односе на квалитет производа, процеса и систем квалитета,
- спречавања незадовољства клијената,
- одржавања сталне погодности интегрисаног система менаџмента квалитетом кроз прилагођавање новонасталој ситуацији и развој пословног система у целини.

Извори информација за предузимање превентивних мера могу бити:

- извештаји о провери квалитета производа или процеса,
- извештаји о интерним проверама интегрисаног система менаџмента квалитетом,
- записи о преиспитивању система квалитета,
- извештаји о испитивању тржишта,
- евидентиране рекламације, итд.

Сви директори и руководиоци одељења у Институту дужни су да, као део дневних послова, непрекидно анализирају све радне процесе и активности, идентификују места могућих побољшања и достављају одговарајуће предлоге Представнику руководства за QMS, који их обједињава и периодично доставља Генералном директору и Координатору за системе менаџмента квалитетом. За планирање реализације и одобравање плана превентивних мера одговоран је Генерални директор. За надзор над спровођењем плана превентивних мера и формирање одговарајућих записа одговоран је Координатор за системе менаџмента квалитетом.

ЕВИДЕНТИРАЊЕ И ПРАЋЕЊЕ КОРЕКТИВНИХ И ПРЕВЕНТИВНИХ МЕРА

Евидентирање и праћење корективних и превентивних мера, врши се у Служби квалитета где се успоставља „Регистар корективних и превентивних мера“ (образац дат у Прилогу 23). Спровођење и ефективност планираних корективних и превентивних мера верификује се накнадним проверама. Зависно од тежине утврђених неусаглашености и оцене Представника руководства за QMS, накнадна провера се може кретати од увида у записе о спровођењу корективних мера, до понављања већ спроведене провере у изузетним случајевима. Уношењем у регистар датума верификације и потписом задуженог лица сматра се да је превентивна / корективна

мера реализована. На основу тог регистра формира се и одговарајући извештај за преиспитивање интегрисаног Система менаџмента квалитетом, према процедури: „Поступак преиспитивања интегрисаног система менаџмента квалитетом“.

ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ

Одговорност за примену ове процедуре имају Генерални директор, Координатор за системе менаџмента квалитетом, директори или руководиоци сектора или одељења и Представник руководства за QMS.

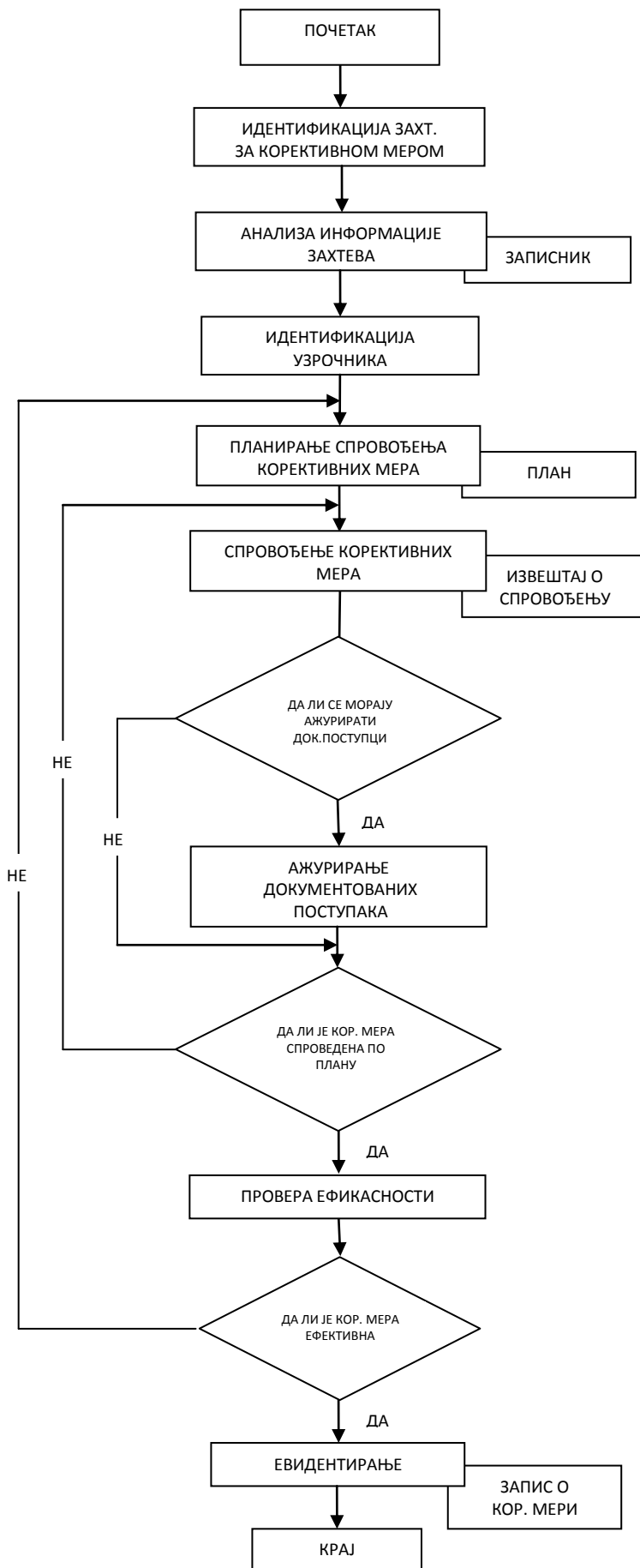
ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

Записи који настају у току спровођења ове процедуре су:

1. Записник за Анализу информације – захтева за корективном мером,
2. План спровођења корективних мера,
3. Извештај о спровођењу корективних мера,
4. Запис о спроведеној корективној мери,
5. План превентивних мера,
6. Образац: „Регистар превентивних и корективних мера“ .

ПРИЛОЗИ

Прилог 23: - Образац: „ Регистар превентивних и корективних мера“



ДИЈАГРАМ ТОКА ПРЕДУЗИМАЊА КОРЕКТИВНИХ МЕРА

3.11. Поступак реализације научноистраживачких пројеката и развојних активности

ПРЕДМЕТ

Процедуром се дефинишу редослед, начин извођења, пратећа документација и одговорност учесника у процесу израде научноистраживачких пројеката и примењује се у свим организационим јединицама Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека, које учествују у изради научноистраживачких пројеката. Ова процедура детаљно разрађује реализацију научноистраживачких пројеката.

ОПИС РАДА

Поступак израде научноистраживачких пројеката, приказан дијаграмом тока на слици, садржи следеће активности:

- иницирање и предлагање научноистраживачких пројеката,
- разматрање и преиспитивање предлога пројеката,
- пријављивање пројеката,
- уговарање,
- планирање,
- реализација истраживања и контрола,
- оцењивање успешности,
- објављивање резултата истраживања.

Имајући у виду њихову специфичност, пројекти ове врсте се не преиспитују, нити се врши њихова валидација.

ИНИЦИРАЊЕ И ПРЕДЛАГАЊЕ ПРОЈЕКТА

Глобално иницирање научноистраживачких пројеката, у складу са сопственим програмима, врши надлежно Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије, друге владине и невладине организације из земље и иностранства расписивањем конкурса, односно јавног позива. Конкурсе и јавне позиве прати надлежна служба Института, и уз сагласност заменика генералног директора задуженог за научни рад и развој, о објављеном конкурсима или јавном позиву доставља информацију свим организационим целинама. Уколико је конкурсима или јавним позивом прописан електронски или папирни образац за предлог пројекта, надлежна служба Института је дужна да га прибави и дистрибуира. Ако форма није прописана, предлог се ради у слободној форми, усклађен са захтевима конкурса. Организационе

јединице, у складу са елементима конкурса или јавног позива, појединачно или заједнички иницирају пројекте, подпројекте или теме и предлоге достављају надлежној служби Института на даљу обраду и допуну подацима из „Картона научноистраживачког радника“ (Прилог 12) и осталим подацима за комплетирање предлога. Комплетирани предлози научноистраживачких пројеката, подпројеката или тема се упућују Научном већу Института на разматрање. Графичким приказом се приказује дијаграм тока реализације научноистраживачких пројеката, који је дат на крају описаног поступка.

РАЗМАТРАЊЕ И ПРЕИСПИТИВАЊЕ ПРЕДЛОГА ПРОЈЕКТА

Предлоге научноистраживачких пројеката, подпројеката или тема разматрају Заменик генералног директора за научни рад и будући руководицац пројекта у погледу:

- стратешких циљева Института,
- испуњености критеријума из конкурса или јавног позива,
- актуелности и сврсисходности истраживања,
- усаглашености са подручјима рада Института,
- могућности обједињавања предложених пројеката, подпројеката или тема, сродних по врсти и области истраживања,
- расположивости ресурса за истраживање (компетентности истраживача, и других ресурса),
- могућности остварења предложених програма, циљева и рокова истраживања, и
- трошкова истраживања.

Научно веће Института оцењује предлоге који ће бити предмет пријаве по расписаном конкурс, или јавном позиву, и за сваки од прихваћених предлога утврђује следеће елементе:

- назив пројекта,
- област истраживања,
- носилац истраживања и остали учесници у истраживању.

И доноси одлуку о одобравању предложене пријаве пројекта, или враћа предлагачу са захтевом за поновну разраду предлога пројекта - обједињавање, подешавање и сл. Предлози пројеката који су били подложни новој разради се достављају надлежној служби Института и поступак је даље идентичан описаном. Преиспитивање предлога пројекта врши Генерални директор Института у сарадњи са Замеником задуженим за научни рад. Преиспитивањем се утврђује сагласност достављених предлога пројекта са одлуком Научног већа о структури пројекта који ће бити предмет пријаве по

расписаном конкурсy или јавном позиву и квалитет елемената појединачних предлога пројекта. Предлог пројекта који није у складу са одлуком Научног већа или предлог пројекта чији елементи не задовољавају постављене критеријуме се враћа руководиоцу пројекта на подешавање.

ПРИЈАВЉИВАЊЕ ПРОЈЕКТА

Пријаву на конкурс или јавни позив, са предлогом пројекта, подноси Генерални директор Института. Пријава пројекта се подноси надлежном министарству, уз сагласност Научног већа, у облику који је назначен условима конкурса или јавног позива.

УГОВАРАЊЕ ПРОЈЕКТА

Одлуку о избору и укључењу пројекта у програм истраживања доноси надлежно Министарство и за изабране пројекте доставља Институту, као носиоцу истраживања, елементе за закључење уговора или предлог уговора. Одлуком о избору пројекта се потпуно дефинишу сви елементи пројекта – реализатори, корисници, руководилац, трајање и обим ангажовања, одобрени истраживачи према звању и референцама. Обликовање текста уговора, уколико није достављен од стране Наручиоца, врши руководилац пројекта и надлежна служба Института. Коначно преиспитивање и потисивање „уговора о изради научноистраживачког пројекта“ врши Генерални директор Института.

ПЛАНИРАЊЕ РЕАЛИЗАЦИЈЕ ПРОЈЕКТА

Планирање реализације пројекта обухвата израду:

- Основног плана и програма истраживања, који се разрађује за цео период израде пројекта, и
- Оперативног плана и програма истраживања, који се разрађује за сваку годину рада на пројекту. Основне и оперативне планове и програме истраживања сачињава руководилац пројекта. Планови и програми истраживања се сачињавају у форми коју пропише надлежно Министарство.

РЕАЛИЗАЦИЈА ИСТРАЖИВАЊА И КОНТРОЛА УПРАВЉАЊЕ ПРОЈЕКТОМ

У управљању научноистраживачким пројектом учествују:

- Генерални директор Института,
- Научно веће,
- Заменик директора за научни рад,
- Руководилац пројекта,
- Руководилац подпројекта / теме, и

- Наручилац истраживања (надлежно Министарство).

За уговорене пројекте, подпројекте или теме се као носилац задатка именује Руководилац пројекта / подпројекта / теме. Руководилац организује рад на пројекту у целини: врши координацију рада на подпројектима и темама, предузима мере за реализацију планираних резултата истраживања и даје сагласност на трошење средстава за истраживања на пројекту. За реализацију планираних резултата истраживања на пројекту одговоран је, према надлежном министарству као наручиоцу, Генерални директор Института. Руководиоци подпројекта и тема рад на подпројекту или теми организују самостално, у оквиру утврђеног плана и програма истраживања. У том смислу они врше координацију рада истраживача, предузимају мере за реализацију планираних резултата истраживања и предлажу руководиоцу пројекта структуру и динамику трошења средстава за истраживања на подпројекту / теми. За реализацију планираних истраживања одговорни су руководиоцу пројекта. Средства за материјалне и друге трошкове истраживања, одобрава Генерални директор Института на основу сагласности руководиоца пројекта. Набавка опреме и публикација потребних за истраживања врше се у складу са одредбама процедуре „Управљање набавком“.

КОНТРОЛА У ТОКУ РЕАЛИЗАЦИЈЕ ПРОЈЕКТА

Руководилац пројекта врши сталну контролу у току реализације истраживања на пројекту у целини. Контрола се састоји у провери стања истраживања у погледу остварења планираних резултата истраживања, рокова и трошења средстава. У случају појаве неусаглашености са планираним руководиоца пројекта самостално, на састанку пројектног тима или састанку одговарајуће организационе јединице Института предузима мере за њихово отклањање, а по потреби о томе службеним дописом извештава Генералног директора Института и Заменика који је задужен за научни рад који, на основу извештаја руководиоца пројекта и у оквиру својих овлашћења, предузимају мере за отклањање евентуалних неусаглашености у реализацији пројекта.

ВОЂЕЊЕ ЕВИДЕНЦИЈЕ О ПРОЈЕКТУ

Вођење евиденције о пројекту обухвата одлагање и чување свих докумената везаних за пројекат, што је обавеза руководиоца пројекта. Стручну помоћ у евидентирању промена пружају надлежне службе и лица задужена за праћење научноистраживачког рада.

ОЦЕЊИВАЊЕ УСПЕШНОСТИ ПРОЈЕКТА ОЦЕЊИВАЊЕ У ТОКУ РЕАЛИЗАЦИЈЕ ПРОЈЕКТА

Ради реализације утврђеног плана и програма истраживања надлежно Министарство, као наручилац пројекта, врши периодично оцењивање успешности пројекта. Основ за оцењивање чине периодични и годишњи извештаји о реализацији пројекта. Извештај сачињава, у сарадњи са руководиоцима подпројеката и тема, руководилац пројекта и доставља га Министарству у облику, са садржајем, и у роковима које одреди Министарство. Годишњи извештај о реализацији пројекта усвајају органи, тела или комисије које формира Министарство а надлежни Министар доноси одлуку о даљем финансирању пројекта. На основу одлуке министра, истраживања на пројекту се настављају у следећој години истраживања (у случају позитивне оцене) или обустављају – у случају негативне оцене.

ЗАВРШНО ОЦЕЊИВАЊЕ УСПЕШНОСТИ ПРОЈЕКТА

Годишњи извештај о реализацији пројекта достављен министарству за завршну годину истраживања представља завршни извештај о реализацији пројекта. Након завршених истраживања министарство, на основу годишњих извештаја о реализацији пројекта, врши завршно оцењивање о успешности пројекта.

ОБЈАВЉИВАЊЕ РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

Резултати истраживања на пројекту приказују се пред компетентном научном јавношћу. Начин приказивања може бити: интерни семинар, јавно предавање, научни скуп, часопис, монографија и сл. Руководилац пројекта, у сарадњи са руководиоцима подпројеката и тема, организује одговарајућу припрему и приказивање резултата истраживања.

ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА

За контролу примене овог поступка овлашћен је Заменик генералног директора задужен за научни рад у Институту. За реализацију процедуре одговорност носе руководиоци пројеката, подпројеката и тема, а за успешност истраживања одговорни су и истраживачи ангажовани на пројектима.

ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

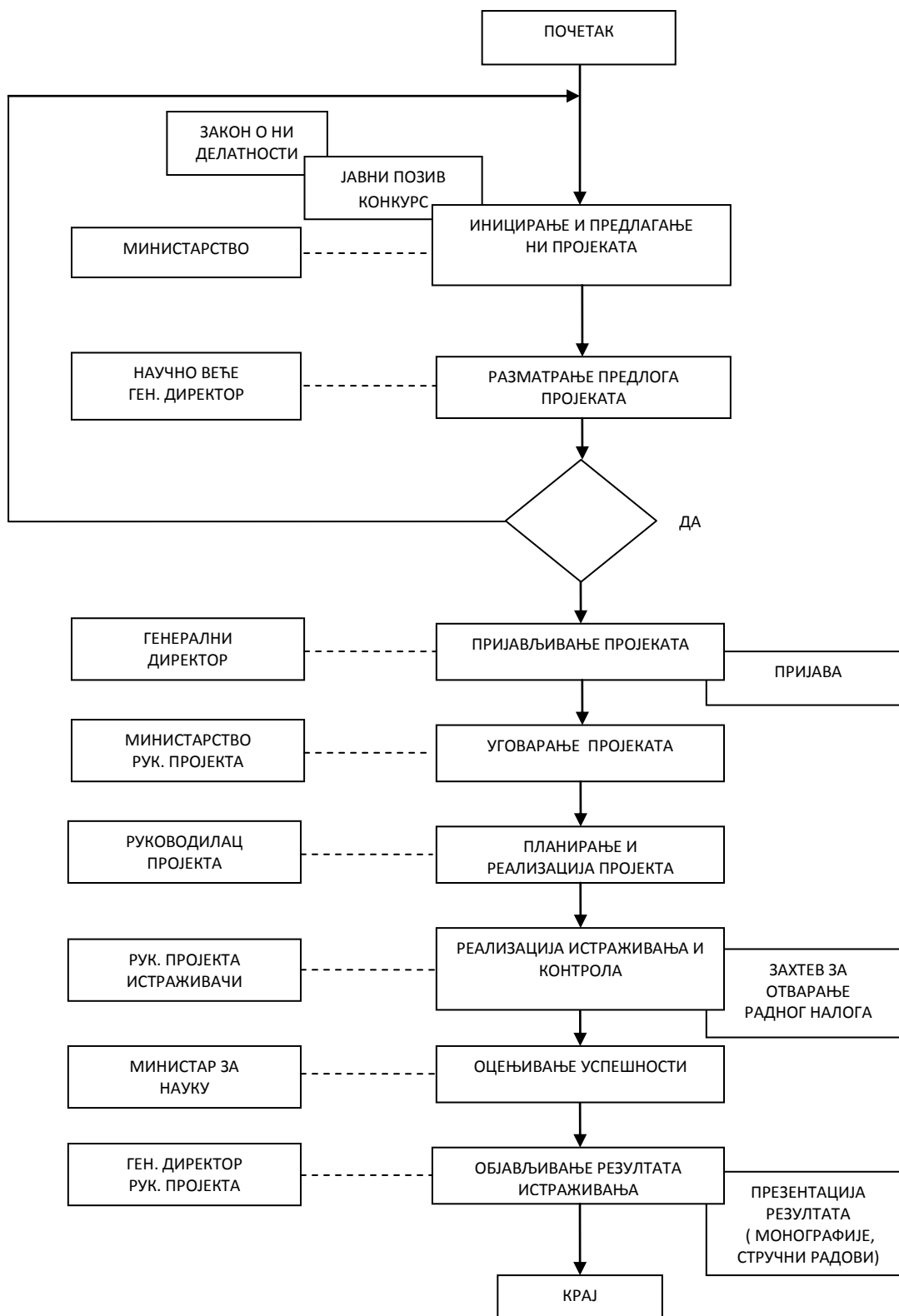
У примени овог поступка се воде и трајно чувају следећи записи:

1. „Предлог научноистраживачког пројекта“ – у прописаној форми надлежног министарства или у слободној форми,
2. „Извод из записника са седнице Научног већа (одлука о прихватању предлога пројекта)“ – у форми одређеној правилима рада већа,
3. „Пријава пројекта“ – према облику назначеном у конкурсима или јавном позиву,
4. „Уговор о изради научноистраживачког пројекта“ – према обрасцу министарства,

5. „Основни план и програм истраживања“ – у слободној форми,
6. „Оперативни план и програм истраживања“ – у слободној форми,
7. „Годишњи извештај о реализацији пројекта“ – у форми које одреди Министарство.

ПРИЛОЗИ

Нема прилога уз ову процедуру.



ДИЈАГРАМ РЕАЛИЗАЦИЈЕ НАУЧНОИСТРАЖИВАЧКИХ ПРОЈЕКТА

3.12. Упутство за примену законске регулативе

ПРЕДМЕТ

Предмет овог упутства је дефинисање активности и одговорности везаних за:

- идентификацију и праћење закона, прописа, стандарда и друге екстерне регулативе,
- начин њихове примене на идентификоване аспекте у Институту, и
- вредновање усаглашености активности у Институту са одговарајућим законским захтевима.

Ова процедура се примењује у свим организационим јединицама а за њену примену одговорни су Представници руководства за QMS и руководилац Сектора за правне и опште послове.

ОПИС РАДА

ОПШТЕ

Информације у вези са праћењем и применом закона, прописа и друге регулативе установе, обезбеђују се кроз редовну претплату на публикације које ту регулативу објављују. Лице задужено за правне и опште послове одговорно је за поступак праћења и препознавања да ли се закон или пропис може применити у Институту. По извршеној идентификацији, лице задужено за правне и опште послове документ доставља Представнику руководства за QMS. Представник руководства за QMS анализира на који начин, на које активности и у ком року, идентификовани закон или пропис треба да се примени у Институту. Анализа се записује на обрасцу „Листа закона и прописа са оценама усаглашености“¹⁷⁸. Овај образац служи за евидентирање тренутно важећих закона, прописа и друге екстерне регулативе која се може применити на делатност Института.

ИНФОРМИСАЊЕ, ДИСТРИБУЦИЈА ОБАВЕШТЕЊА И ПРИМЕНА

Представник руководства за QMS организује да се примени нови или измењени закон или пропис.

ОЦЕНА УСАГЛАШЕНОСТИ

Након истека рока за примену закона или прописа, Представник руководства за QMS процењује у којој мери је закон или пропис примењен у Институту. Иначе, редовна оцена усаглашености са законском регулативом се обавља пре преиспитивања IMS-a од стране руководства. Резултати те активности се уписују у одговарајућу колону „Листе закона и прописа са оценама усаглашености“. Оцена може бити: УСАГЛАШЕН, ДЕЛИМИЧНО УСАГЛАШЕН, НИЈЕ УСАГЛАШЕН.

¹⁷⁸Прилог 25: Образац „Листа закона и прописа са оценама усаглашености“

ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ

Овог документа се морају придржавати сва лица која учествују у активностима, а за контролу да ли се поступа по овом документу овлашћен је Представник руководства за QMS.

ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

У овом поступку, као резултат спровођења активности, води се запис:

- Листа закона и прописа са оценама усаглашености (образац дат у Прилогу 25).

ПРИЛОЗИ

Прилог 25: Образац: „Листа закона и прописа са оценама усаглашености“.

3.13. Упутство за рад Библиотеке

ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Упутство има за циљ да дефинише активности и одговорности у процесу издавања и евидентирања књига у библиотеци односно библиотечког пословања. Овај документ примењују запослени у Библиотеци.

ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Правна документа:

- Закон о библиотечко-информационој делатности (Службени гласник РС, бр. 52/11);
- Правилник о ближим условима за стицање виших стручних звања у библиотечко-информационој делатности (Службени гласник РС, бр.22/13);
- Правилник о ближим условима за чување библиотечке грађе,(Службени гласник РС, бр. 63/94);
- Правилник о врсти стручних послова у библиотеци, врсти и степену стручне спреме потребне за њихово обављање (Службени гласник РС, бр. 63/94);
- Правилник о евиденцији библиотечке грађе (Службени гласник РС, бр.7/95);
- Општи акти института/установе релевантни за рад библиотеке ISO 9001:2008.

ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Библиотека: унутрашња организациона јединица института или установе која првенствено има функцију да пружа услуге издавања библиотечке грађе (из свог или фонда неке друге библиотеке везане у систем међубиблиотечке позајмице/размене) запосленима или другим лицима која према општим актима института на то имају право, на одређено време (такође дефинисано у актима института који се односе на рад библиотеке). Библиотечка јединица: књига, часопис, ЦД, микрофилмована целина (микрооблик) или било који други носилац информација попуњен одговарајућим садржајем који је заведен у библиотечки фонд и који је означен сигнатуром библиотеке.

ПОСТУПАК РАДА

УВОДНЕ НАПОМЕНЕ

Организација и активности које библиотека обавља су у складу са Законом о библиотечко-информационој делатности, подзаконским актима и актима института/установе релевантним за рад библиотеке. По један примерак копија свих докумената на које се позива ова процедура и свих осталих докумената потребних за обављање послова у Библиотеци налазе се у правној служби Института. Библиотекар је

руководилац Библиотеке (нарочито ако је у питању специјална библиотека са једним запосленим библиотекарром) и у целини је одговоран за обављање њене делатности.

ЕВИДЕНТИРАЊЕ БИБЛИОТЕЧКЕ ГРАЂЕ

Евидентирање библиотечке грађе је процес који обухвата:

- набавку,
- пријем, означавање и евидентирање, инвентарисање, каталогизовање, класификовање, сигналирање и остале послове везане за библиотечки фонд.

Набавка библиотечке грађе врши се на иницијативу корисника услуга библиотеке, односно истраживача. Запослени у Институту испуњава „Дезидерат“¹⁷⁹, који преузима библиотекар и на основу података о издавачу и уз одобрење овлашћеног лица, врши поруџбину. Када наручена библиотечка грађа стигне у библиотеку, врши се пријем. Пријем библиотечке грађе је активност уврштавања пристигле библиотечке грађе у фонд библиотеке. Библиотекар врши пријем библиотечке грађе. Ако библиотекар утврди да је библиотечка грађа у употребљивом стању, уноси је у електронску базу која садржи основне податке о приспелој грађи. Библиотеке које не поседују ове базе уносе податке у документ програма Microsoft Excel под називом БИБЛИОТЕКА. Овај документ xls формата садржи :

- Сигнатуру, УДК,
- Језик текста,
- Државу издавања,
- ИСБН,
- Податке о наслову и одговорности, ауторима,
- Податак о издању; издавање, дистрибуцију итд.,
- Материјални опис,
- Књижну збирку,
- Опште напомене,
- Напомену о библиографијама,
- Напомену о отиску (тираж),
- Слободно обликоване предметне одреднице (ПО),
- Локацијске податке.

Уколико библиотечка грађа није у употребљивом стању, она се шаље библиотекарру. Уколико је неисправна библиотечка грађа набављена куповином, она се рекламира. Ако је добијена на поклон, библиотекар разматра могућност репарације. Уколико је то

¹⁷⁹ Прилог 26: Образац дезидерата

могуће, она се репарира. Ако репарација није могућа, библиотечка грађа се отписује. Библиотекар преузима исправну библиотечку грађу, оверава рачун који прослеђује у финансијско књиговодство. Пре обраде библиотечка грађа се распоређује и инвентарише се. Након обраде, библиотекар библиотечку грађу смешта на за то предвиђено место у оквиру Института, које задовољава све услове из Правилника о ближим условима за чување библиотечке грађе. Начин смештања библиотечке грађе мора да омогући једнозначну идентификацију места библиотечке грађе на основу сигнатуре.

ЗАДУЖИВАЊЕ БИБЛИОТЕЧКЕ ГРАЂЕ

Корисници специјалне библиотеке су сви запослени у Институту. Пре издавања библиотечке грађе библиотекар проверава да ли је тражена грађа доступна, те, уколико јесте, узима је из библиотечке грађе. Лица која нису запослена у Институту, имају могућност да библиотечку грађу користе искључиво у читаоници библиотеке. Приликом издавања библиотечке грађе кориснику, библиотекар попуњава *Реверс*, који се цепа по перфорацији¹⁸⁰. Леви део реверса (главни реверс) се оставља у посебну кутију, а десни део реверса задржава корисник. Библиотекар је одговоран за обављање послова издавања библиотечке грађе кориснику. Уколико има специфичности везаних за начин или место коришћења издате библиотечке грађе, библиотекар је дужан да их саопшти кориснику. Уколико библиотека не поседује техничко средство за коришћење библиотечке грађе, библиотекар је дужан да кориснику саопшти како на најефикаснији могући начин може да користи издату библиотечку грађу. Библиотекар је дужан да приликом задужења заједно са корисником прегледа библиотечку грађу и провери њену исправност. Уколико је библиотечка грађа оштећена, она се не сме издати сем уколико у библиотеци не постоје услови за проверу исправности библиотечке грађе. У том случају библиотечка грађа се издаје кориснику. Корисник је дужан да одмах пријави библиотеци сваку новонасталу неисправност библиотечке грађе и, у границама могућности, усмено опише начин на који је она настала. У читаоници и осталим просторијама библиотеке у које могу да уђу корисници библиотечке грађе наводи из Обавештења о условима коришћења услуга библиотеке морају бити читко и крупно исписани и истакнути на видном месту.

РАЗДУЖИВАЊЕ БИБЛИОТЕЧКЕ ГРАЂЕ

Када корисник донесе библиотечку грађу библиотекару, он проверава исправност библиотечке грађе и, ако је исправна, раздужује корисника, који том приликом

¹⁸⁰ Прилог 27: Образац реверса

прилаже десну страну реверса који се одлаже у посебну кутију. Након раздужења, библиотечка грађа се складишти на место одређено сигнатуром.

ОБАВЕШТАВАЊЕ КОРИСНИКА БИБЛИОТЕЧКЕ ГРАЂЕ КОЈИ ДУЖЕ ОД ДОЗВОЉЕНОГ ВРЕМЕНА НИЈЕ ИЗВРШИО ВРАЋАЊЕ БИБЛИОТЕЧКЕ ГРАЂЕ
Процедура обавештавања корисника који дуже од предвиђеног времена користе библиотечку грађу врши се редовно - периодично, учесталошћу која је дефинисана радном праксом Библиотеке – путем слања Опомене¹⁸¹ на адресу корисника. Ванредно обавештавање корисника који користе библиотечку грађу дуже од предвиђеног рока може се спроводити у случају да је библиотечка грађа посебно вредна или значајна из било ког другог разлога. Податке потребне за обављање обавештавања припрема библиотекар на основу података који су унети у леву страну реверса. За обављање послова опомињања корисника који користи библиотечку грађу дуже од предвиђеног рока одговоран је библиотекар.

ОТПИС БИБЛИОТЕЧКЕ ГРАЂЕ

Упутство о отпису библиотечке грађе, према члану 19 Закона о библиотечно-информационој делатности даје Народна библиотека Србије, а врши га лице запослено у Библиотеци које је за то квалификовано према подзаконским актима који се наводе у овом поступку. Отпис библиотечке грађе врши се на основу ревизије фонда која се обавља у прописаном периоду.

ИЗДАВАЊЕ ПОТВРДА О ПРЕСТАНКУ СВИХ ЗАДУЖЕЊА

Библиотекар је дужан да, на захтев члана библиотеке изда потврду о престанку свих задужења кориснику библиотеке. „Потврда о измирењу задужења“¹⁸² се издаје након провере на основу података унетих у „Реверсе“. Уколико се, на основу „Реверса“, утврди да сва библиотечка грађа није враћена, пре издавања потврде, корисник - члан библиотеке је дужан да врати позајмљену библиотечку грађу. Издавање потврде о свим раздужењима корисника врши библиотекар и шаље у правну службу Института, што повлачи за собом и прекид чланства у Библиотеци.

ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА

Сви аутори докумената система за менаџмент квалитетом су одговорни да се при изради придржавају овог упутства. Представник руководства за QMS је задужен за контролу примене овог упутства.

¹⁸¹ Прилог 28: Образац опомене

¹⁸² Прилог 29: Образац „Потврда о измирењу задужења“

ПРИЛОЗИ

Прилог 26: Образац „Дезидерат“

Прилог 27: Образац „Реверс“

Прилог 28: Образац „Опомена“

Прилог 29: Образац „Потврда о измирењу задужења“

3.14. Упутство за обликовање докумената или система менаџмента и смернице за њихову израду

ПРЕДМЕТ

Упутством се дефинише изглед, садржај, означавање и начин обликовања докумената система квалитета. Упутство се примењује у случају израде докумената система квалитета (Пословника о квалитету, процедура, упутства и записа), а у складу са процедуром „Управљање документима Интегрисаног система менаџмента квалитетом“.

ИЗГЛЕД И САДРЖАЈ ДОКУМЕНАТА

ИЗГЛЕД И САДРЖАЈ ПОСЛОВНИКА О КВАЛИТЕТУ

За прву страну Пословника о квалитету користи се образац дат у Прилогу 30¹⁸³. За све остале стране, осим прве, користи се образац дат у Прилогу 31¹⁸⁴. Пословник о квалитету нема унапред дефинисан обавезан садржај.

ИЗГЛЕД И САДРЖАЈ ПРОЦЕДУРА

За прву страну процедуре користи се образац дат у Прилогу 32¹⁸⁵. За све остале стране, осим прве, користи се образац дат у Прилогу 31. Све процедуре имају дефинисан обавезан садржај са ближим описом тачака датим у наставку.

ПРЕДМЕТ

У овој тачки дефинише се шта је сврха или циљ процедуре, односно на који процес се односи, на које организационе целине се описани поступак односи и када се примењује (у којим случајевима).

ОПИС РАДА

У овој тачки се даје опис одвијања процеса и активности које се процедуром прописују. Опис треба да је јасан и недвосмислен и да обухвати:

- ток процеса са редоследом активности,
- ко обавља поједине активности, ко их контролише и оверава,
- који документи се користе за извођење активности на улазу и излазу (записи, извештаји, записници, итд.).

Уколико се у оквиру поступка дефинисаног процедуром користе записи, треба дефинисати изглед обрасца записа (где их је могуће стандардизовати), ко их попуњава, коме се достављају и колико дуго се чувају. Ради прегледнијег описа, када је то погодно, користити и графичко приказивање одвијања процеса у виду дијаграма тока. Општи дијаграм тока је приказан на крају овог описаног поступка.

¹⁸³ Прилог 30: Образац изгледа прве стране Пословника о квалитету

¹⁸⁴ Прилог 31: Образац изгледа осталих страна Пословника о квалитету, поступка или упутства

¹⁸⁵ Прилог 32: Образац изгледа прве стране процедуре

ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ

У овој тачки се дефинише ко је одговоран за примену процедуре, односно за извођење појединих активности и ко је овлашћен за контролу примене поступка.

ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

У овој тачки наводи се списак записа (захтева, налога, извештаја, записника, итд.), који се користе у процедури, а обавезни су при извођењу описаних активности.

ПРИЛОЗИ

У овој тачки наводи се списак евентуалних прилога (изглед образаца, записа, извештаја, итд.), који се користе у оквиру извођења процеса или активности.

ИЗГЛЕД И САДРЖАЈ УПУТСТВА

За прву страну упутства користи се образац дат у Прилогу 33¹⁸⁶, а за све остале стране користи се образац дат у Прилогу 31. Упутства немају унапред дефинисан обавезан садржај. При дефинисању садржаја упутства треба тежити да се њиме на најпогоднији начин обухвате активности које се упутством прописују. Препоручује се да упутства садрже следеће тачке:

- ПРЕДМЕТ И ПРИМЕНА: у оквиру ове тачке се дефинише на које активности се упутство односи, као и где се и у којим случајевима примењује;
- ОПИС РАДА: у оквиру ове тачке се дефинише начин обављања активности које се упутством прописују;
- ПРЕГЛЕД ЗАПИСА (ако постоје): у оквиру ове тачке наводи се списак евентуалних записа (извештаја, записника, итд.), који се спомињу у оквиру упутства, а обавезни су при извођењу активности по упутству;
- ПРИЛОЗИ (ако постоје): у овој тачки наводи се списак евентуалних прилога (изглед образаца, записа, извештаја, итд.), који се користе у оквиру извођења активности. Прилози прате документ приликом дистрибуције, али нису укључени у укупан број страна.

ИЗГЛЕД И САДРЖАЈ ЗАПИСА

Сви записи о квалитету могу у погледу изгледа да буду у облику формализованих записа и записа у слободној форми.

ФОРМАЛИЗОВАНИ ЗАПИСИ

Формализованим записима сматрају се записи чији је изглед и садржај дефинисан путем обрасца. Изглед и садржај обрасца се дефинише у оквиру документа (поступка или упутства) у ком се запис користи и мора да буде дат у прилогу тог документа.

¹⁸⁶ Прилог 33: Образац прве стране упутства

ЗАПИСИ У СЛОБОДНОЈ ФОРМИ

Записима у слободној форми сматрају се записи чији изглед и садржај није унапред дефинисан. При дефинисању записа у слободној форми треба тежити, када је погодно, да се користи образац дат у Прилогу 34¹⁸⁷ са стандардизованим изгледом заглавља.

ОЗНАЧАВАЊЕ ДОКУМЕНАТА

Ознака докумената система квалитета може да има следећу структуру, где је на пример: „Q“ словна ознака Q, којом се означава да документ припада *документима система квалитета*, „n“ бројчана ознака којом се означава *ком нивоу докумената система квалитета* одређени документ припада, са значењем:

- 0 – Политика квалитета, ... (Q0),
- 1 – Пословник о квалитету (Q1),
- 2 - процедуре (Q2),
- 3 - упутства (Q3),
- 4 – обрасци за записе (Q4),
- 5 – документа система квалитета проистекла из записа у оперативном пословању (Q5).

ОБЛИКОВАЊЕ ТЕКСТА

За писање докумената на српском језику користи се ћирилица, Times New Roman, величина слова 12 pt. Величина и тип слова за Наслов поглавља: ћирилица, Times New Roman, болд (велика слова) 12 pt. Величина и тип слова за Наслов првог подпоглавља: ћирилица, Times New Roman, неболдирано (велика слова) 12 pt. Величина и тип слова за Наслов другог подпоглавља: ћирилица, Times New Roman, неболдирано (велика слова) 12 pt.

ИЗРАДА ДИЈАГРАМА ТОКА

При цртању дијаграма тока користе се стандардни симболи. За цртање дијаграма тока користи се Visio, CorelDRAW или неки други програмски алат за цртање који је у широј употреби. Величину симбола потребно је прилагодити расположивом простору за слику. Улазни подаци и документа, као и напомене, цртају се са леве стране, а излазни подаци и документа са десне стране дијаграма тока.

ПРИЛОЗИ

Прилог 30: Изглед обрасца прве стране Пословника о квалитету - укупно 1 страна

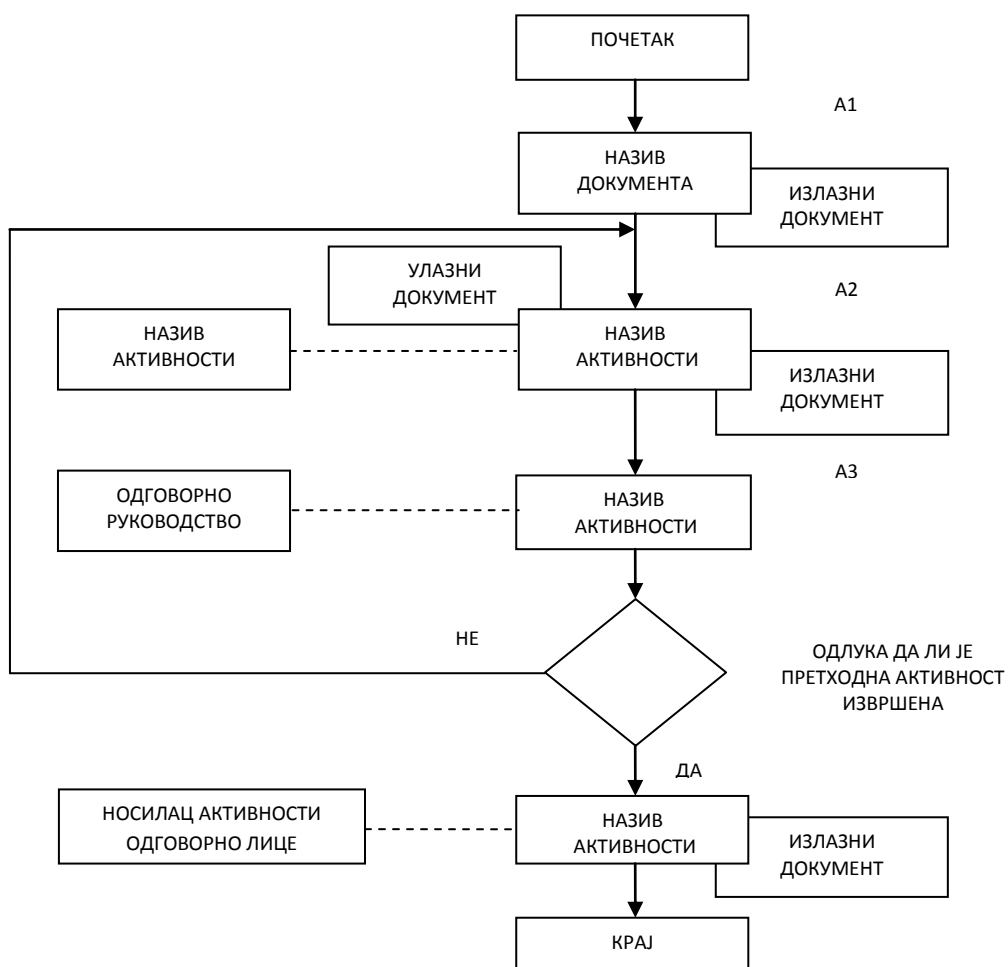
Прилог 31: Изглед обрасца осталих страна Пословника о квалитету, поступка или упутства – укупно 1 страна

Прилог 32: Изглед обрасца прве стране процедуре – укупно 1 страна

Прилог 33: Изглед обрасца прве стране упутства – укупно 1 страна

Прилог 34: Образац „Општи изглед записа са стандардизованим изгледом заглавља“ – укупно 1 страна

¹⁸⁷ Прилог 34: Образац „Општи изглед записа са стандардизованим изгледом заглавља“



ОПШТИ ДИЈАГРАМ ТОКА

3.15. Мерење перформанси, анализа и побољшање

У специјалној библиотеци научноистраживачког института или било којој другој установи у чијем саставу се налази, идентификују се потребе, планирају и спроводе процеси праћења и мерења:

- Производа / услуге и реализације производа (применом одговарајућих метода и техника за анализу резултата) и утврђују се могућности за побољшање квалитета производа;
- Процеса реализације производа / услуге, за које су у процесним листама дефинисани параметри са границама за управљање и побољшање учинка процеса, и
- Система менаџмента квалитетом путем интерних и екстерних провера (основу за побољшање ефикасности система управљања квалитетом чине постављени циљеви чија се реализација анализира при преиспитивању од стране руководства – на седницама Одбора за квалитет и дефинишу мере за даље унапређење).

Мерење, анализа и побољшање рада Одбора за квалитет се пре свега огледа у успешности примене одржавања и усавршавања Интегрисаног система менаџмента квалитетом. Конкретно мерење примене и функционисања Интегрисаног система менаџмента квалитетом у Институту се врши интерним и екстерним проверама, али се анализа функционисања система квалитета врши перманентно, а побољшања се планирају и реализују тако да не ремете процесе рада већ да им помажу у смислу побољшања квалитета производа, рационализације производних процеса и повећању укупне продуктивности рада у Институту.

ПРАЋЕЊЕ И МЕРЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА

У складу са „оријентацијом на корисника“ као основним принципом пословања израженим у циљевима квалитета, у Институту или установи у чијем саставу се налази специјална библиотека, систематски се прикупљају и прате информације о задовољству корисника. Анкета корисника представља основно средство за прикупљање информација о њиховом задовољству. Поред анкете, други важан извор информација о задовољству корисника чине примедбе (жалбе) корисника, које се евидентирају и анализирају и сматрају се у Институту важном основом за побољшања.

ИНТЕРНА ПРОВЕРА

У институту или установи у чијем саставу се налази специјална библиотека, систематски се спроводе интерне провере да би се осигурало да је систем менаџмента квалитетом усаглашен са захтевима стандарда ISO 9001 и да се ефективно примењује и одржава.

Интерна провeра комплетног Система менаџмента квалитетом се спроводи најмање једном годишње. Представник руководства за квалитет обезбеђује да интерну проверу изводе само обучени аудитори који су независни од области која се проверава. Резултати провере се записују и достављају руководиоцима одговорним за проверавано подручје. Руководиоци провераване организационе целине дефинишу и спроводе корективне мере за отклањање неусаглашености утврђене приликом провере.

У складу са документованом процедуром воде се и преиспитују записи о интерним проверама, и дефинишу, спроводе и оцењују са аспекта ефикасности предузете корективне и / или превентивне мере од стране тима за проверу. Записи о интерним проверама се чувају у Служби квалитета за цео Институт, а руководиоци провераваних целина чувају записе за своју целину. Извештај о резултатима интерних аудита се оцењују при преиспитивању од стране руководства.

РЕФЕРЕНТНА ДОКУМЕНТА

- Поступак спровођења интерних провера интегрисаног система менаџмента.

ПРАЋЕЊЕ И МЕРЕЊЕ ПРОЦЕСА

Ефективност и ефикасност процеса реализације производа прати се и мери преко параметара за које су у процесним листама дефинисане циљне вредности, учесталост мерења, тачке у којима се врши мерење, лица одговорна за мерење и начин приказа измерених вредности. Ефективност представља меру степена до којег су планиране активности реализоване и планирани резултати постигнути. Ефикасност представља однос између постигнутих резултата и употребљених ресурса.

Руководилац процеса управља процесом, тако да одржава вредност параметара процеса у дозвољеним границама око циљне вредности и по потреби предузима одговарајуће превентивне и корективне мере. Руководиоци су дужни да дефинишу и одреде мерне параметре и њихове циљне вредности, места где се мери и начин приказа измерених вредности. Тимови за побољшање процеса у полугодишњим циклусима анализирају тренд процеса и дефинишу мере за побољшање, што такође представља улаз у преиспитивање од стране руководства.

ПРАЋЕЊЕ И МЕРЕЊЕ ПРОИЗВОДА

Верификација испуњења захтева за производ омогућена је претходним поступцима праћења и мерења производа кроз фазе његове реализације. Поступци у оквиру праћења и мерења за сваки производ / услугу дефинисани су у складу са методологијом и технологијом његове реализације. Уочена су кључна, критична места у следу активности на која треба применити одговарајућу меру контроле.

Садржај ових мера, њихова учесталост, носиоци, као и критеријуми за доношење оцена и закључака о усаглашености производа током процеса његове реализације описани су и дати у документима QMS-а, у поступцима реализације за конкретне производе / услуге. О свим резултатима контролисања и преиспитивања чувају се одговарајући записи.

РЕФЕРЕНТНА ДОКУМЕНТА

- Поступак планирања и спровођења стручног образовања, усавршавања и обуке запослених;
- Поступак реализације научноистраживачких пројеката и развојних активности;
- Поступак са неусаглашеностима и решавање неусаглашености.

Дакле, потенцијалне изворе индикатора квалитета можемо тражити у следећим категоријама:

- Библиотека - пратити број књига које корисник односно истраживач или сарадник задужи у току једне године;
- Читаоница - пратити колико научних часописа корисник прегледа у току једне године, односно колико часописа се узима по кориснику;
- Приступ електронској библиотеци – пратити број приступа електронској библиотеци по кориснику у једној години;
- Усавршавање корисника односно истраживача и сарадника Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека – број корисника који похађају курсеве и обуке према укупном броју запослених;
- Научноистраживачки пројекти;
- Број научних публикација по научним пољима / областима у току последње године;
- Однос укупног броја публикација и броја стално запослених истраживача по областима;
- Набавка библиотечких јединица;
- Цитираност истраживача и публикација.

- Библиотечки услови односно процена корисника о квалитету простора и опреме.

Један од најбољих индикатора квалитета рада једне научноистраживачке институције би био проценат запошљавања дипломираних студената факултета. Такође, било би корисно пратити и мерити степен задовољства установе која запошљава дипломиране студенте.

Индикатори квалитета, пројектовани, праћени и мерени на адекватан начин, пружају снажан потенцијал у процесу оцењивања квалитета Института или установе у чијем саставу се налази специјална библиотека. Путем скупа индикатора квалитета који се прате и мере омогућава се поређење сродних специјалних библиотека. Такође, свака установа односно Институт који примењује изложени концепт ствара основе за сагледавање квалитета својих преформанси и сопствено оптимално унапређивање.

Постојањем адекватног система мерења и унапређивања, односно разрађених процедура мерења и процене квалитета, са јасно дефинисаним категоријама у којима се дефинишу индикатори квалитета, као и одређеног прихватљивог нивоа индикатора квалитета који се прате и мере, стварају се неопходни услови за спровођење процеса поређења и унапређења квалитета Института и специјалних библиотека.

4. СТРАТЕГИЈСКИ ПРАВЦИ РАЗВОЈА СПЕЦИЈАЛНИХ БИБЛИОТЕКА У СРБИЈИ

Уколико се желе промене и новине у раду специјалних библиотека, најпре треба да се утврде фактори који су довели до незадовољавајућег стања у специјалним библиотекама. Тек тада могу да се развијају стратегије које ће водити унапређењу и побољшању рада специјалних библиотека. Стратегија мора подразумевати извесну централизацију управљања развојем специјалних библиотека, са стручним тимовима на челу, организованим у виду разних стручних библиотечких тела на националном нивоу. Израдом Стратегије не може се бавити само једна особа, ма које стручне квалитете поседовала. То је тимски и стручан посао у коме се морају узети у обзир сви аспекти и специфичности појединих сегмената рада у специјалним библиотекама. Израда и усвајање таквог документа мора бити транспарентан и јаван посао – доступан на увид широј стручној јавности, отворен за све креативне и добре идеје заинтересованих установа и појединаца из ове области. Стратегија подразумева да су специјалне библиотеке део укупног, глобалног плана развоја и да не могу остати изван савремених процеса који се одвијају у библиотечко-информационој делатности.

Стратегија развоја специјалних библиотека подразумева да се, на основу снимљеног стања и планова, израде задаци и планови, који би гравитирали ка националној библиотеци - НБС, као централној установи, чији је задатак да буде на челу свих развојних пројеката и активности, као и да се специјалне библиотеке удружују међусобно према врсти, типовима библиотека, према заједничким пројектима и сл., ради лакшег заступања и остваривања својих интереса.

Када су у питању запослени у специјалним библиотекама, у највећем броју библиотека раде библиотекари без положеног стручног испита из библиотечко-информационе делатности и без неопходног знања за обављање стручних послова у библиотеци. Узрок овог проблема је променљивост кадра у специјалним библиотекама, као и гашење и нестанак специјалних библиотека у појединим установама (нпр.: специјална библиотека „Енергопројекта“). У време развоја нових технологија и информационе писмености, који су променили начин организације рада у библиотекама, али и размишљање о њима, ствара се и потреба новог профила библиотекара. Већ познати задаци библиотекара да набављају, обрађују, чувају, дају на коришћење библиотечку грађу и информације, могу се поновити и у овом времену, са много сложенијим средствима за рад и са једном димензијом више, а то је квалитетно

вредновање информација. Традиционалне вредности остају и даље у основи библиотечког позива, само са претпоставком познавања читавог система нових вештина и знања. Све ово даје једну нову димензију у изградњи новог профила библиотекара. Ако се уз то спомене потреба повезивања библиотека, вођење статистике о пословању, промоција библиотека, примена савремених теорија и принципа менаџмента у управљању специјалним библиотекама и оцена квалитета, долази се до тога да је у послу много више потребан тимски рад, знање, вештина, комуникација и лична одговорност. Стратегија развоја подразумева одређене смернице за унапређење рада:

- библиотека треба да буде посебна организациона јединица матичне институције;
- у специјалној библиотеци треба да ради особа која је стално запослена;
- професионални профил запосленог мора укључивати формално образовање из области библиотекарства: основне, мастер или докторске студије;
- да се библиотекар афирмише као равноправан сарадник у Институту или установи у чијем саставу се налази специјална библиотека;
- да поштује норме и принципе рада библиотека прописане регулативом из области библиотечко-информационе делатности (законе и правилнике који из њих проистичу, стандарде, препоруке);
- да врши адекватан избор у набавци грађе;
- да прати захтеве корисника путем вођења књиге или листе дезидерата;
- да активно спроводи селективну десиминацију информација (СДИ) и развија све друге облике активности на задовољавању научних и информационих потреба корисника;
- да врши набавку минималне опреме за савремени рад у специјалној библиотеци;
- да прати све измене и допуне међународних стандарда за обраду књижног фонда;

Крај двадесетог века је био окарактерисан брзим променама, наглим развојем технике, технологије и мишљења. Данас, у двадесет првом веку наставља се тренд брзих промена на свим пољима људске делатности. Будућност специјалних библиотека научноистраживачких института може се посматрати у светлу сазнања и прогноза о томе шта се у наредном периоду очекује, како у нашој земљи тако и у свету, првенствено у области науке. При томе се не може занемарити садашње стање у току развоја специјалних библиотека у оквиру научноистраживачких института.

Предстојећи развој захтева да специјалне библиотеке, као и сами научноистраживачки институти:

- прате и примењују савремена достигнућа кроз научноистраживачки и стручни рад;
- појачају материјалну и кадровску базу, нарочито у области компјутерске технологије и опреме за истраживања и испитивања;
- изврше потребне организационе и друге промене;
- агресивније наступају на тржишту.

У пракси то значи:

- набавку нове опреме, улагање у едукацију кадрова, ослобађање од кадрова који не могу да одговоре новим захтевима;
- јачање централне управе, уз евентуалну промену власништва, односно приватизацију и израженије присуство државног и приватног капитала у целокупној структури власништва;
- појачање и модернизацију маркетиншке активности према водећим државним органима.

Прве године оваквог развоја треба да буду период консолидације, да би тек после извесног времена дошло до видних побољшања. Приоритетни задатак је кадровска обнова и осавремењивање технологије рада. Као пример узет је Институт за путеве АД Београд који ће „до 2020. године уложити напоре:

- да очува своју садашњу физиономију;
- да подмлади кадровску структуру и обучи нове, младе људе;
- да одржи контакт са међународним стручним организацијама;
- да што више повећава фондове знања у свим областима, тежећи да не изгуби контакт са развојем науке и струке.¹⁸⁸

Посебно место у организацији института или установа имале би специјалне библиотеке, које би постале независне организационе јединице и не би припадале заједничким службама, што би им омогућило да постепено граде позицију стручног сарадника у делатности матичне институције. Овакав статус би био посебно важан, јер би се онда библиотекар третирао као стручњак, као и остали стручњаци у матичној установи којој библиотека припада, односно библиотека би постала кључни организациони део института.

¹⁸⁸ *Путеви на раскришћу миленијума : Институт за путеве : 1950-2000.* Београд : Институт за путеве 2001 : 152

Као нерешено питање теорије библиотекарства, специјалне библиотеке не могу бити у потпуности описане, а самим тим ни анализиране у пракси. Због непостојања општеприхваћене типологије и јединствених стандарда, не постоје ни параметри на основу којих би се могла вршити егзактна процена обима и квалитета рада специјалних библиотека. То знатно отежава њихово поређење, чиме је и домет анализе био умногоме условљен. Наиме, из досадашње анализе се може закључити да су специјалне библиотеке у доста неповољној позицији у односу на савремене токове у библиотекарству и информатици. Разлога за такво стање је заиста много и већина њих зависи од друштвених токова и политичких промена у нашој земљи. Велике проблеме специјалним библиотекама стварају често законске одредбе. Специјалне библиотеке подлежу и *Закону о библиотечкој делатности* и *Закону о јавним службама* (као организациони делови својих института) и *Закону о научноистраживачкој делатности*. Најнепосредније супростављање тих закона огледа се у томе што нпр. један закон прописује одређен број и структуру библиотечких радника у односу на величину фонда, а други закон својим одредбама, скоро да не предвиђа могућност постојања ни библиотеке ни особе запослене у њој. У анализи специјалних библиотека која је спроведена и путем анкете, дошло се до података да неке специјалне библиотеке уопште немају библиотекара, а у неким посао библиотекара обављају истраживачи један дан седмично или два до три сата неколико дана у седмици.

Развој библиотечке делатности у данашњим условима незамислив је без увођења нових, савремених стандарда пословања у овој области. То у старту подразумева испуњавање три основне претпоставке за које се библиотекари сами морају изборити, а то су: већа финансијска издвајања државе за развој ове делатности, прилагођавање и осавремењавање законске регулативе и глобални, плански, системски приступ решавању проблема развоја ове области.

Укључивање библиотека у јединствен библиотечко-информациони систем заснован на истим стандардима, истој програмско-информатичкој платформи и повезан са таквим или сличним системима у региону и Европи, свим библиотекама доноси велику корист, иако мажда, у почетку, недовољно видљиву. То представља већ проверен и сигуран пут развоја који су други, својим примером, показали. Уједно, то представља и најбољи начин за упознавање и примену европских стандарда, али и идеалан пут да се, интеграцијом у веће регионалне и европске системе презентује своје културно и научно наслеђе.

Специјалним библиотекама је намењена важна улога у обезбеђивању приступа информацијама. Израда библиотечке веб презентације, базе података или дигитализација не представљају само потребу за модернизацијом већ обавезан део библиотечког пословања. Добро осмишљена маркетинг стратегија омогућава библиотекама да остваре своју мисију, односно да реализују своје програмске циљеве, задовоље потребе својих корисника, прикупе неопходна финансијска средства и друго.

Умрежавање библиотека, односно библиотечка мрежа је битна карактеристика специјалних библиотека. Целокупни фонд неких специјалних библиотека може да буде намењен мрежи библиотека, односно корисницима умрежених библиотека. Библиотечко-информациони систем специјалних библиотека је важан из више разлога:

- преко интернета се омогућава много боља комуникација са сарадницима, колегама и корисницима;
- могућ је приступ информацијама којих нема на другом месту;
- информације се брзо проналазе;
- међубиблиотечка позајмица се остварује на много бржи начин.

Данас се осећа потреба за библиотечко–информационом мрежом специјалних библиотека, нарочито због важности и актуелности умрежених информација. Ако су у питању специјалне библиотеке научноистраживачких института, онда библиотечко–информациони систем тих специјалних библиотека највише зависи од одлука и политике коју воде матичне организације у чијем саставу се налазе специјалне библиотеке. Најважније је да се схвати вредност информационих система за одређену установу. У таквим ситуацијама, библиотекарима специјалних библиотека морају да одиграју кључну улогу у трансформисању библиотечког пословања. Може се закључити да даљи развој специјалних библиотека зависи од постојања библиотечко – информационих система.

Дигиталне библиотеке представљају саму суштину електронских библиотека, где се комбинацијом рада на дигитализацији и једноставног и брзог приступа информацијама од стране корисника остварују предуслови за укључивање специјалних библиотека у савремене информационе токове. У том смислу систем електронске библиотеке мора да одговори актуелним захтевима окружења и времена у ком се развија и кроз дигиталну библиотеку, као нижег чиниоца, како би оправдала своју сврху и намену. На основу истраживања, долази се до закључка да се од електронске библиотеке данас очекује:

- да омогући приступ библиотечким изворима без физичког улажења у библиотеку;
- да омогући библиографску контролу дигиталних публикација;
- да обезбеди доступност библиотечким колекцијама;
- да учини библиотечку делатност економски исплативом на нивоу целе заједнице која је користи за задовољење својих информационих потреба;
- да подстиче сарадњу између библиотека и других институција;
- да доприноси грађењу друштва знања омогућавајући академска истраживања, интернационалну, научну и културну сарадњу;
- да доприноси развоју интернетске културе у целини;

Специјалне библиотеке ће у будућности бити принуђене да оправдају статус „информационих центара знања“, тако што ће у матичним установама и сопственим члановима омогућити приступ ресурсима библиотеке путем интернета, односно доступност ресурсима преко веб презентације. Циљ библиотечког веб сајта, као и сваког другог, јесте да својим изгледом, функционалношћу и ресурсима привуче нове и задржи старе чланове. Већина домаћих специјалних библиотека још увек није озбиљно схватила нове трендове које намеће савремена технологија. Један од разлога је и недостатак стручњака из области информационих технологија у библиотекама, као и недовољна информатичка писменост запослених. Библиотеке које одржавају успешну веб презентацију стичу неколико предности:

1. упадљивост у виртуелном простору, заједно са утиском о технолошкој напредности;
2. прилику да створе заједницу корисника који се поистовећују са веб презентацијом;
3. контролу у стратешким удруживањима с партнерима до чијих сајтова воде хипервезе. Узајамно повезивање може бити ствар сарадничког договора, а организације које немају овакав тренутни приступ онлајн заједници биће у неповољном положају у мрежама виртуелног пословања од постојећих стратешких савеза;
4. оне могу да прикупљају податке о навикама, укусу и жељама корисника, да трагају за њиховим навикама и интересовањима.

Специјалне библиотеке се својим маркетиншким активностима обраћају појединцима, истраживачима и установама као циљним групама од којих очекују финансијску подршку. Наравно, све маркетиншке активности морају бити усклађене с укупном стратегијом библиотеке. Маркетинг „можемо дефинисати као систематско планирање, анализу, примену и контролу пажљиво припремљених програма у

пружању услуга како би се постигли примерени односи с посебним групама корисника и њиховом придобијању, упознавању, развоју и задовољавању њихових информационих и других потреба. Систематски приступ у овој области обухвата конкретно одређени маркетиншки концепт, дугорочно утврђене маркетиншке циљеве, те стратегију и тактику спровођења маркетиншке политике.¹⁸⁹

У условима неминовне присутности информационе технологије, управљање квалитетом је природни наставак развоја. У специјалним библиотекама потребно је добити најбољу могућу услугу и прихватити потребу сталног побољшања квалитета наших услуга. Сваким стандардом квалитета предвиђа се обука, и то не само за кориснике библиотеке. Примена стандарда подразумева да се стандарди могу идентификовати на следећи начин:

- минимални стандарди за све специјалне библиотеке које само понека библиотека не би могла достићи;
- стандарди препоруке за чије освајање би се трудиле све специјалне библиотеке;
- стандарди изврности које би испунило релативно мали број специјалних библиотека. Разлог њиховог постојања налази се у могућности за ширење информација о посебној пракси која се њима постиже.

Специјалне библиотеке би служиле као пример који треба истраживати и опонашати а стандарди изврности би се користили за мерење и упоређивање библиотека, као што је случај и са великим компанијама уз помоћ стандарда квалитета.

¹⁸⁹ Стокић Симончић, Г., Вучковић, Ж. *Управљање у библиотекама у доба знања*. Источно Сарајево : Матична библиотека, 2007.

ЗАКЉУЧАК

Развој савременог друштва се не може замислити без развоја науке, и карактеришу га глобализација информација, дигитализација и укупан напредак технике. Предуслов развоја науке јесу научне, стручне и специјалне библиотеке, које својим фондовима и услугама обезбеђују основу за научна истраживања. У Републици Србији истраживачи који се баве науком су веома усамљени, истраживањима се баве индивидуално и тешко долазе до актуелне грађе.

Да би испуниле задатке због којих су основане, специјалне библиотеке морају да сарађују, да се умрежавају, и тек удружене могу имати одговарајуће техничке и организационе могућности да задовоље потребе корисника. Специјалне библиотеке су идеално место за преузимање улоге свима доступних центара за информационо описмењавање. Улога специјалних и других научних библиотека у будућности се види пре свега као централних места за изградњу и одржавање дигиталних архива институција којима припадају, које треба да образују кориснике да што боље искористе све доступне информације. Технолошке промене, њихово увођење и употреба мењају изглед библиотека: њихову организацију и сервисе које пружају са циљем ефективне, успешне и квалитетне библиотечке услуге.

Савремена специјална библиотека мора да препозна и одговори на потребе својих корисника кроз различита истраживања, праћења стања и мерења квалитета библиотечких услуга. Научно-технолошки развој и информационе технологије неминовно воде у информационо друштво, али које не сме бити искључиво техничко друштво, већ би требало да има и социјални садржај у коме култура има огроман значај.

Утицај технологије на специјалне библиотеке, потребе њихових корисника и услуге које пружају, односно начине на које задовољавају потребе својих корисника, може се уочити кроз карактеристике традиционалне и савремено организоване библиотеке. Промене се могу односити на: традиционалне технологије и услуге и увођење нових технологија. Промене се могу одредити у следећим сегментима: организација библиотеке, библиотечке услуге, фондови, промене у носиоцима информација, каталози (електронски, онлајн), могућност мерења рада библиотека, њиховог учинка и квалитета, а тиме и евалуација рада библиотека.

Специјалне библиотеке треба да постану предводници у налажењу, прибављању и дисеминацији информација и предводници у прихватању и увођењу промена у организацији и пословању библиотеке. Индиректно оне постају и предводници промена у институцији у којој постоје.

Специјалне библиотеке, као кључне организационе целине научноистраживачких института или организација, имају значајну улогу током успостављања стандарда, као и у одржавању и унапређивању система квалитета. Захваљујући систему квалитета, специјалне библиотеке могу да усвајају нове инструменте рада и да дају допринос циљевима матичне установе. На тај начин, специјалне библиотеке прате нове тенденције у науци и библиотекарству. Према ISO 9000:2001, термин квалитет се користи у контексту одрживог задовољства интересних група (власника, запослених, испоручилаца, друштва) кроз задовољење њихових потреба и очекивања (специфицираних захтева) у институту или организацији која је опредељена за континуална унапређења ефикасности, што све значи да је квалитет од кључног значаја за пословни успех. За специјалне библиотеке унутар научноистраживачких института, све то практично значи, да уколико се у пословање уведе систем квалитета, уводи се нови пословни стил који се остварује преко успешног менаџмента, обезбеђујући потребе института, односно власника и запослених.

При вредновању интегрисаног система менаџмента посматра се вредновање процеса: да ли је процес описан на одговарајући начин, да ли су утврђене одговорности, да ли се процедуре примењују и одржавају, да ли је процес ефикасан у постизању захтеваних резултата. Провера, преиспитивање или самооцењивање служи одређеној установи да установи стврно стање QMS, али и потребе и могућности за побољшањем.

Да би се проучавао систем квалитета и увођење система квалитета у специјалне библиотеке, неопходно је проучавати и пратити евалуацију специјалних библиотека. Специјалне библиотеке пружају информационе услуге својим корисницима и представљају једну врсту посредника између корисника и информација. „Постоје многе, веома цењене, улоге које библиотеке могу обављати у 21. веку, али ће најмоћнија бити улога информационог посредника унутар заједнице, тела које разуме и уме да се поистовети са заједницом својих корисника, добро познаје универзум

информација и његову организацију, и истовремено активно развија и побољшава механизме који повезују та два света.¹⁹⁰

Библиотекари специјалних библиотека морају бити свесни промена које се одвијају и настају и у оквиру специјалног библиотекарства и у оквиру библиотекарства уопште. Кориснике специјалних библиотека интересују чињенице и информације које се налазе у разним, објављеним и необјављеним документима, а уз помоћ технолошких достигнућа библиотекар специјалне библиотеке мора да их достави корисницима. Рад у специјалним библиотекама подразумева обављање сложених задатака, посебно селективне дисеминације информација, јер је неопходно да свака информација буде правовремена.

У 21. веку специјалне библиотеке би требало да се у што већем броју дигитализују. Специјалне библиотеке ће постати електронске и имаће фондове састављене од електронских информационих извора који ће бити на располагању корисницима. У електронским специјалним библиотекама, информација која је електронска, ослобођена је просторних и временских ограничења.

Може се закључити да је за специјалне библиотеке у Републици Србији неопходно предложити мере за побољшање рада. То су мере које се тичу, како побољшања услова рада, тако и унапређења обављања стручних послова. Унапређење стручног рада се односи на: оријентисање ка интензивној размени публикација са другим установама сродног типа како би се превазишао недостатак материјалних средстава за набавку грађе, сарадњу са библиотекама сродног типа, укључивање у јединствен библиотечко – информациони систем, редовно обављање ревизије, законске обавезе које специјалне библиотеке избегавају, израду бар једног стварног (предметног или стручног) каталога у библиотекама које га немају, стављање акцента на аналитичку обраду чланака чиме би се повећао степен искоришћености грађе, истраживање могућности преузимања информација са интернета.

Највећи допринос у развоју специјалних библиотека свакако би представљало успостављање јединствених и општеприхваћених стандарда у области специјалних библиотека. Прво би требало учинити напор како би се обавило њихово што обухватније евидентирање и спровођења анкета о раду специјалних библиотека. Изузетно значајно би било и оснивање самосталног удружења специјалних библиотека

¹⁹⁰ Брофи, П. (2005). *Библиотека у двадесет првом веку*. Београд : Слио. стр. 241

у Републици Србији. Постојањем једног таквог удружења или асоцијације отвориле би се могућности сарадње и искустава међу библиотекама у мрежи.

Специјалне библиотеке не треба да буду независне ни од других библиотека, ни од друштва уопште. Стручну информисаност у раду пружа јој сарадња са другим библиотекама и укљученост у рад библиотечких асоцијација. Стандардизација библиотечког пословања у специјалним библиотекама је најбољи пут ка побољшању система квалитета у пружању услуга корисницима. Треба имати у виду да библиотечко пословање није везано само за непосредан рад са корисницима, већ да подразумева и њихово обавештавање о новим издањима, затим међубиблиотечку позајмицу, сарадњу са другим библиотекама, креирање набавне политике и друго. Многе специјалне библиотеке нису у могућности да купе неке од програма за обраду библиотечке грађе (НИБИС, ПЕРГАМ, БИСИС и COBISS) јер зависе од матичне институције, а то би у многоме олакшало пословање, и брже би се долазило до жељених података, а рад са корисницима би био ефикаснији.

Из свих потешкоћа са којима се сусреће библиотекар специјалне библиотеке, јавила се потреба да се поред *Смерница за специјалне библиотеке у Републици Србији* израде и стандарди за специјалне библиотеке који још увек не постоје. Њихово успостављање би утицало на побољшање рада у библиотеци и пружање бољих услуга корисницима. Посматрајући развој специјалних библиотека са међународног аспекта, поређења су могућа само ако постоје прихваћени међународни стандарди који се користе. За сада, и такви стандарди не постоје.

Може се нагласити оно што се само по себи намеће као закључак, а то је да је: будућност специјалних библиотека у њиховој интеграцији и укључивању у велике библиотечко-информационе системе и асоцијације, чиме се на лакши, бржи и ефикаснији начин врши координација њиховог рада и примена јединствених, савремених библиотечких стандарда и норми. У пракси, то је већ проверен и сигуран пут развоја библиотека о којем се може учити из многих примера у свету. Уједно, то је најбоља пречица за развој библиотека, примену и поштовање међународних стандарда у овој области. То је стратешки циљ који се мора имати на уму уколико се жели бити део европске и светске заједнице народа који своје културно благо негују, чувају и на савремен начин презентују.

Докторски рад „Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама“ за предмет истраживања је имао специјалне библиотеке и могућност унапређивања њихове делатности у Србији. Ефикасност и ефективност рада

специјалних библиотека омогућавају да оне имају значајну улогу у процесу научног и истраживачког рада.

Докторски рад „Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама“ значајан је зато што је дао научни допринос у приказивању апликативног модела за изградњу система квалитета, и јер се у том процесу види могућност за постизање максималне ефикасности и ефективности домаћих специјалних библиотека. Сагледава неопходност да специјалне библиотеке на јасан и мерљив начин доприносе циљевима матичних установа. Јачајући своје фондове, услуге и програме, специјалне библиотеке јачају како институцију у којој постоје, тако и позицију библиотекара у њој.

Докторски рад по први пут на једном месту приказује модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама претендујући на свеобухватност и исцрпност. Докторски рад приказује процедуре и апликативни модел система квалитета, који би могли служити за углед једном броју библиотека у Србији. Значај докторског рада је и показивање резултата примене система квалитета у пословању специјалних библиотека, као и његов утицај на развој и статус библиотекара специјалних библиотека у Србији. За специјалне библиотеке унутар научноистраживачких института, који су најуже спецификован предмет истраживања, увођење система квалитета значи нов начин пословног размишљања и деловања.

Докторски рад је потврдио полазну претпоставку да обављање библиотечке делатности у специјалној библиотеци значи усклађивање своје пословне активности са визијом и мисијом матичне установе, да успостављање система квалитета јача позицију библиотеке у матичној установи, да је систем квалитета неопходан за ефикасан рад специјалних библиотека и професионализацију занимања библиотекара, да омогућава систематичан приступ пословању и помаже успостављању надзора и мерење учинка рада. Управљање квалитетом обезбеђује да специјална библиотека у потпуности задовољи потребе корисника и утиче на развој специјалних библиотека и због тога заслужује да се извори и литература прикупе на једном месту, систематизују, анализирају и представе научној јавности. Докторски рад указује и на нужност евалуације рада односно мерења успешности и учинка у специјалним библиотекама у Србији, с посебним акцентом на специјалне библиотеке у научноистраживачким институтима.

Докторски рад „Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама“ истиче значај система квалитета за унапређење професије библиотекара

у специјалној библиотеци. Појмови квалитета се анализирају са становишта њихове утемељености у библиотечко-информационом раду. Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама подразумева и представља документе система квалитета по стандарду ISO 9001. Сва документа интегрисаног система менаџмента повезана су тако да чине јединствен систем са следећом хијерархијском структуром:

- I Пословник интегрисаног система менаџмента;
- II Процедуре (поступци) интегрисаног система менаџмента;
- III Упутства интегрисаног система менаџмента;
- IV Записи.

Научни допринос докторске дисертације је у пружању разрађених процедура мерења и процене квалитета, са јасно дефинисаним категоријама у којима се дефинишу индикатори квалитета, као и одређеног прихватљивог нивоа индикатора квалитета који се прате и мере, чиме се стварају неопходни услови за спровођење процеса поређења и унапређења квалитета како специјалних библиотека, тако и института.

Докторски рад „Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама“ је дао прецизну категоризацију специјалних библиотека у Србији на основу које могу да се анализирају у условима који су упоредиви са сродним библиотекама. Поред представљања развоја специјалних библиотека на међународном плану, докторска дисертација садржи и анализу развоја, стања и перспективе деловања специјалних библиотека у Србији. Докторска дисертација пружа визију развоја специјалних библиотека у Србији и стратегије које би водиле до остварења те визије.

Истраживање се базирало на коришћењу и комбиновању историјског и компаративног метода у сегментима развоја феномена специјалних библиотека, као и развоја примене система квалитета и евалуације рада у библиотекама. Када је у питању актуелно стање специјалних библиотека у Србији, подаци су прикупљани квалитативном (посматрање, интервју, студија случаја) и квантитативном (анкетни упитник) методом. Општи аналитичко-синтетички метод користио се за добијање модела за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама, као и за прикупљање грађе, њено систематизовање и презентовање научној и стручној јавности.

ПРИЛОЗИ

IZVOD IZ Z A P I S N I K A

Sa IV sednice Saveta radne zajednice Direkcije za izgradnju autoputa "Bratstvo-Jedinstvo", održane 13. decembra 1968. god. u prostorijama Direkcije, ul. Zvezda od Noćaja br. 12/III, sa početkom rada u 19 časova.

.....

.....

.....

Ad. tač. 1.- Donošenje Odluke o promeni imena Direkcije.

O D L U K A

Usvaja se predlog Upravnog odbora o izmeni imena Direkcije za izgradnju autoputa "Bratstvo-Jedinstvo" u naziv "INSTITUT ZA PUTEVE" od 1. januara 1969. godine. U vezi sa ovom promenom Savet odlučuje da se usklade i odgovarajuće odredbe Statuta Direkcije tj. svuda gde stoji Direkcija za izgradnju autoputa "Bratstvo-Jedinstvo" staviti INSTITUT ZA PUTEVE. Fečate i štamбилje, takodjer izmeniti.

01-br. 3225/2
13.12.1968. god.

PRESEDNIK SAVETA
RADNE ZAJEDNICE,
B. Milosavljević, dipl. ing. s. r.

VERNOST IZVODA OVEKAVA:
REFERENT ZA RADNE ODMOSE,



Прилог 1: Документ о промени имена Дирекције за изградњу аутопута „Братство и јединство“ у Институт за путеве 1969. године
Архива Института за путеве АД Београд

Firma, odnosno naziv i sedište predlagača				Prilog uz rešenje broj	2
Institut za puteve sa W.SOL.O.OOUR-a, Beograd, Ul.Kumodraška br.257 - OOUR Institut za istraživanja i ispitivanja, Beograd, Ul.Kumodraška br. 257					
Broj registarskog uložka registarskog suda i njegovo sedište			Broj registarskog uložka suda upisa i njegovo sedište		
1-1412-03 OPS BGD					
Datum upisa		Datum prethodnog upisa		Broj prethodnog upisa	Broj upisa
30.9.1985.		15.10.1979.		2	3
Oznaka i broj rešenja	Fi.1989/85	Okružni privredni sud		Beogradu	
Na osnovu rešenja registarskog suda upisati u sudski registar*) promena delatnosti i naziva					
..... sa sledećim podacima:					
1. Delatnosti, odnosno poslovi subjekta upisa čija je firma, odnosno naziv navedeni u prilogu uz prepis rešenja broj 1.					
<p>Osnovna delatnost:</p> <p>1202, 12020 - NAUČNOISTRAŽIVAČKA DELATNOST 120202 - Tehničke i tehnološke nauke</p> <p>Naučnoistraživačka delatnost u oblasti gradjevinarstva, geologije, tehnologije i to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - naučnoistraživačka delatnost iz oblasti inženjerskih konstrukcija, geotehnike geologije, asfalta, betona, kamena i agregata i ostalih komponentalnih materijala sa izdavanjem atesta o kvalitetu. - naučnoistraživačka delatnost u oblasti sacbraćaja, tehnologije, gradjenja, transporta, ekonomije, prostorno-urbanistička planiranja, projektovanje, u arhitekturi i gradjevinarstvu putem izrade situacija, programa, planova i ekspertiza. <p>120209 - Pomoćne naučnoistraživačke delatnosti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naučna dokumentacija: <p>Prikupljanje i sistematizacija naučno-stručne gradje i literature iz delatnosti Instituta i izrada literaturnih informacija, biografija i literaturnih elaborata i drugih informacionih kategorija.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standardizacija <p>Izrada standarda i tehničkih propisa iz oblasti kolovoznih konstrukcija, hidro i termo izolacije i zaštite gradjevinjskih objekata, geotehnike, asfalta, betona, kamena i drugih materijala koji se koriste u gradjevinarstvu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patentna dokumentacija <p>Izrada patentne dokumentacije za novoosvojene postupke i poboljšanje tehnologije gradjenja, zaštite gradjevinjskih objekata, osvajanje proizvodnje novih materijala i laboratorijske opreme i drugih inovacija postignutih naučnoistraživačkim radom u delatnosti Instituta.</p> <p>120201 - Prirodno-matematičke nauke</p> <p>Naučnoistraživačka delatnost u oblasti hemije, fizike, mehanike, geologije, geofizike, matematike i primenjenih matematičkih disciplina.</p> <p style="text-align: right;">S y o j i a Milan Vinčić</p>					
Sledi nastavak broj: 1				4. Prilog uz prepis rešenja	

Obrazac RL/2 br. 9a — Prilog uz rešenje broj 2: delatnosti, odnosno poslovi subjekta upisa

ZAJEDNIČKO IZDANJE

Izdaje: ISKRO - Savremena administracija - OOUR - Savremena obrada - Beograd 12183/ Oznaka za ponovotbru: Obr. br. 23-909/84

NIU Službeni list SFRJ, Beograd Oznaka za ponovotbru: Obr. br. 160540

Štampe: ISKRO - Savremena administracija - OOUR - Savremena obrada - Beograd 12183/ Oznaka za ponovotbru: Obr. br. 160540

Прилог 2: Документ о оснивању Библиотеке ради обављања научноистраживачке делатности 1985. године
Библиотека Института за путеве АД Београд

На основу члана 18. Закона о научноистраживачкој делатности ("Службени гласник РС", број 52/93) и члана 71. став 3. Закона о државној управи ("Службени гласник РС", број 20/92 и 48/93), а на захтев **ИНСТИТУТА ЗА ПУТЕВЕ ДД**, Београд, Кумаодрашка 258, број 430 од 30. децембра 1993. године,

Министар за науку и технологију донео је

РЕШЕЊЕ

1. УТВРЂУЈЕ СЕ да **ИНСТИТУТ ЗА ПУТЕВЕ ДД**, Београд, Кумаодрашка 258, испуњава услова прописане чланом 16. став 1. Закона о научноистраживачкој делатности, да обавља научноистраживачку делатност ради остваривања општег интереса.

2. Институт из тачке 1. овог Решења унети у Регистар научноистраживачких организација.

Образложење

ИНСТИТУТ ЗА ПУТЕВЕ ДД, Београд, Кумаодрашка 258, обратио се овом Министарству са захтевом за оцену испуњености услова за обављање научноистраживачке делатности у складу са чланом 16. став 1. Закона о научноистраживачкој делатности, којима се утврђују услови за обављање научноистраживачке делатности за самостални институт.

Увидом у приложну документацију и управним надзором који је извршен у наведеном институту, утврђено је следеће:

- да Институт има програм научноистраживачког рада;
- да Институт резултатима научноистраживачког рада доприноси развоју науке;
- да Институт има у радном односу на неодређено време укупно (52) истраживача компетентних за област науке којом се институт бави, од којих је: (1) истраживач у звању научног саветника, (4) истраживача у звању вишег научног сарадника, (5) истраживача у звању научног сарадника и (10) истраживача у звању истраживачког сарадника;
- да Институт има у радном односу на неодређено време (32) истраживача са високом стручном спремом који раде на развојним и примењеним истраживањима
- да Институт има простор, опрему и друга средства потребна за остваривање програма и пројеката;
- да Институт има научно-информативну документацију, односно библиотеку.

Имајући у виду изнето, одлучено је као у изречи решења.

ПОУКА О ПРАВНОМ ЛЕКУ:

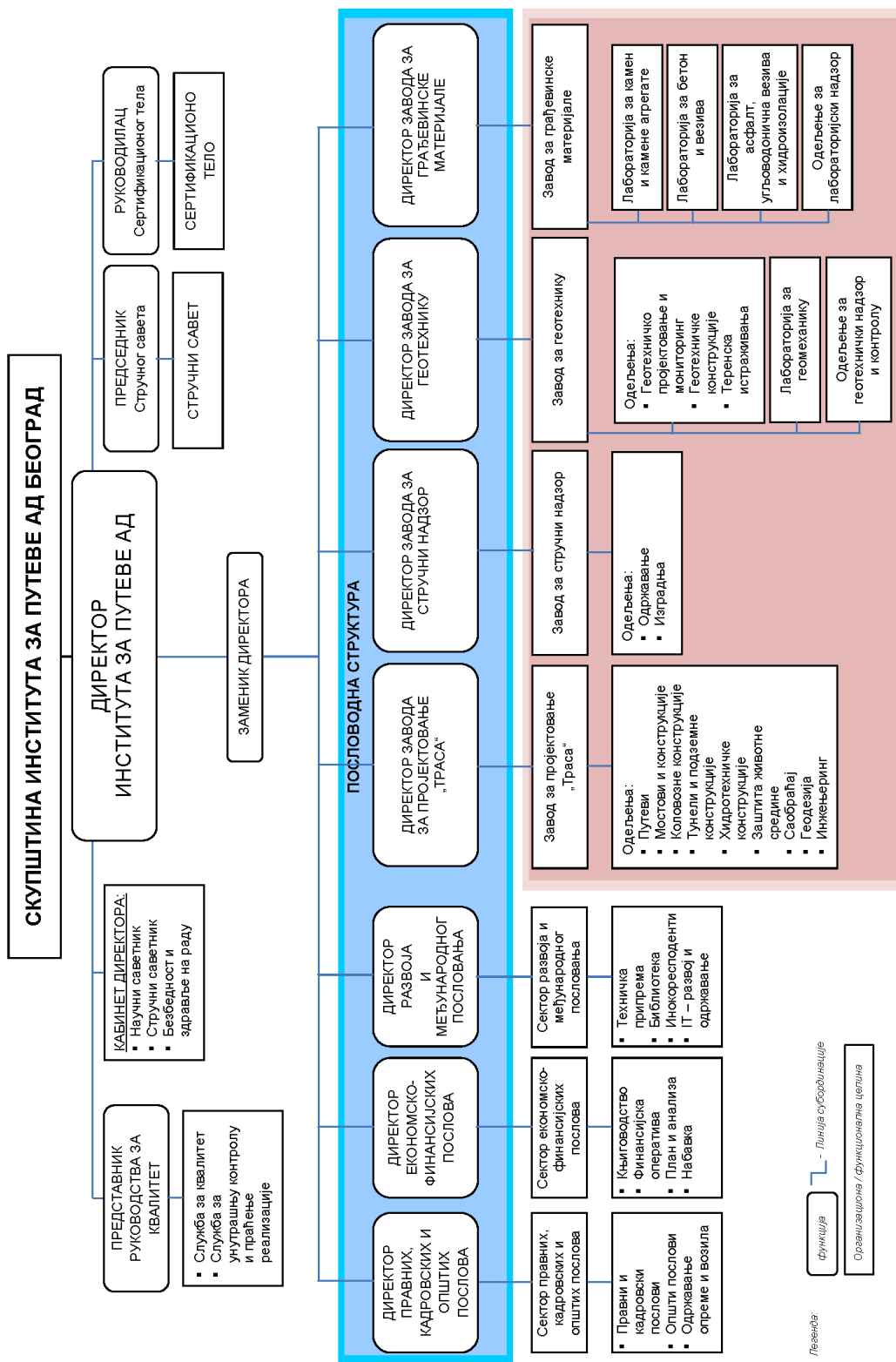
Ово решење је коначно у управном поступку, па се против њега може покренути управни спор код Врховног суда Србије, у року од 30 дана од дана пријема решења.

Република Србија
МИНИСТАРСТВО ЗА НАУКУ И
ТЕХНОЛОГИЈУ
Број: 660-02-00228/93-02
21.12. 1994. године
Београд

МИНИСТАР
Проф. др Слободан Ункович



Прилог 3: Регистрација Института за путеве као научноистраживачке установе
1994. године, Архива Института за путеве АД Београд



Прилог 4 – Организациона шема Института за путеве АД Београд

НАЗИВ УСТАНОВЕ	ЗАДАТАК ЗА ИЗРАДУ ДОКУМЕНТА ИНТЕГРИСАНОГ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА	Лист: _ од _
-----------------------	--	--------------

Назив:		
Ознака документа:		
Опис:		
Носилац израде:	Одговорно лице за предметну активност:	
Извршиоци:		
-		
-		
Достављено:		
-		
-		
Рок:	Датум:	Налогодавац:

Прилог 5: Образац задатка за израду документа интегрисаног система менаџмента

НАЗИВ УСТАНОВЕ	ЛИСТА ДОКУМЕНАТА ИНТЕГРИСАНОГ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ	Лист: _ од _
-----------------------	--	--------------

Назив QMS-IMS процедуре	Број страна:	Издање:	Измена:	Примена:
Назив QMS-IMS упутства	Број страна:	Издање:	Измена:	Примена:
Назив QMS-IMS записа:	Број страна:	Издање:	Измена:	Примена:

Прилог 6: Образац листе докумената интегрисаног система менаџмента квалитетом

НАЗИВ УСТАНОВЕ	ЗАХТЕВ ЗА ИЗМЕНУ ДОКУМЕНТА ИНТЕГРИСАНОГ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА	Лист: _ од _
-----------------------	---	--------------

Назив документа

Ознака документа:

Опис измене:

Образложење разлога за измену:

Подносилац предлога:

Одлука о измени

Одлуку одобрио

Председник Одбора за квалитет

Прилог 10: Образац захтева за измену документа интегрисаног система менаџмента

НАЗИВ УСТАНОВЕ	ЗАПИСНИК О ПРЕИСПИТИВАЊУ ИНТЕГРИСАНОГ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА	Лист: _ од _
-----------------------	---	--------------

Одобрено:	Записник водио:	Страна 1 од	ПОСЛОВНА ТАЈНА ПОВЕРЉИВО
Врста преиспитивања: <input type="checkbox"/> Редовно <input type="checkbox"/> Ванредно Датум : _____			
Разлог ванредног преиспитивања: _____			
Време почетка:		Време завршетка:	
Чланови ПО	Присутни:	Одеутни:	
Остали			

Дневни ред:

Евентуалне напомене и објашњења:

Закључци:

НАЗИВ УСТАНОВЕ	КАРТОН НАУЧНОИСТРАЖИВАЧКОГ РАДНИКА Презиме сарадника Име сарадника	Лист: _ од _
-----------------------	--	--------------

1. ИДЕНТИФИКАЦИОНИ ПОДАЦИ

<i>Презиме</i>	Презиме сарадника
<i>Име</i>	Име сарадника
<i>Име родитеља</i>	
<i>Презиме по рођењу</i>	
<i>Датум рођења</i>	
<i>Место рођења</i>	
<i>Лични број</i>	

2. ПОДАЦИ О СТАНОВАЊУ

<i>Улица и број</i>	
<i>Општина</i>	
<i>Насеље</i>	<i>Поштански број</i>
<i>Телефон</i>	

3. ПОДАЦИ О ЗАПОСЛЕЊУ

<i>Подаци о НИО</i>	Прва организација	Друга организација (Организација допунског рада)
<i>Назив организације</i>		
<i>Ангажовање (%)</i>		
<i>Матични број НИО</i>		
<i>Шифра НИО</i>		
<i>Адреса организације</i>		
<i>Поштански број и место</i>		
<i>Телефон</i>		

4. ПОДАЦИ О ЗВАЊУ

<i>Врста</i>	<i>Тачан назив</i>	<i>Година стицања</i>
<i>Стручно звање</i>		
<i>Истраживачко звање</i>		
<i>Научно звање</i>		
<i>Наставно звање</i>		

5. ПОДАЦИ О ЗАВРШЕНИМ СТУДИЈАМА

<i>Подаци о факултету</i>	<i>Први факултет</i>	<i>Други факултет</i>
<i>Назив факултета</i>		
<i>Универзитет</i>		
<i>Држава</i>		
<i>Година дипломирања</i>		
<i>Одсек</i>		
<i>Смер</i>		

6. ПОДАЦИ О ПОСТДИПЛОМСКИМ СТУДИЈАМА И ДОКТОРАТУ

<i>СПЕЦИЈАЛИЗАЦИЈА</i>		<i>Година</i>
<i>Назив институције</i>		
<i>Држава</i>		
<i>Област НИ и ИР рада којој припада</i>		
<i>МАГИСТРАТУРА</i>		<i>Година</i>
<i>Назив институције</i>		
<i>Држава</i>		
<i>Назив магистарске тезе</i>		
<i>Област НИ и ИР рада којој припада</i>		
<i>ДОКТОРАТ</i>		<i>Година</i>
<i>Назив институције</i>		
<i>Држава</i>		
<i>Назив докторске дисертације</i>		
<i>Област НИ и ИР рада којој припада</i>		

7. ПОДАЦИ О УСАВРШАВАЊУ

ПРВО УСАВРШАВАЊЕ	
Назив институције	
Место / Држава	
Период од - до	
Тема (теме) усавршавања	
Област НИ и ИР рада којој припада	
ДРУГО УСАВРШАВАЊЕ	
Назив институције	
Место / Држава	
Период од - до	
Тема (теме) усавршавања	
Област НИ и ИР рада којој припада	
ТРЕЋЕ УСАВРШАВАЊЕ	
Назив институције	
Место / Држава	
Период од- до	
Тема (теме) усавршавања	
Област Ни и ИР рада којој припада	

8. ПОДАЦИ О ОБЛАСТИ НИ РАДА И ИСТРАЖИВАЊА

<i>Преовлађујућа (главна) област</i>	
<i>Прва допуњујућа (споредна) област</i>	
<i>Друга допуњујућа (споредна) област</i>	

9. ПОДАЦИ О ЧЛАНСТВУ У НАУЧНИМ И СТРУЧНИМ АСОЦИЈАЦИЈАМА

<i>Назив асоцијације</i>	<i>Место</i>	<i>Држава</i>	<i>Статус</i>	<i>Износ</i>	<i>Валута</i>

10. ПОДАЦИ О ЗНАЊУ СТРАНИХ ЈЕЗИКА

<i>Језик</i>	<i>Ниво знања (означити са X)</i>		
	<i>Говори</i>	<i>Чита</i>	<i>Пише</i>

Прилог 12: Образац картона научноистраживачког кадра

НАЗИВ УСТАНОВЕ	УПИТНИК ЗА ИНТЕРНУ ПРОВЕРУ	Лист: _ од _
-----------------------	-----------------------------------	--------------

Име и презиме провераваног

Проверавано подручје

Ред. бр.	Захтев из:	Питање	Одговор да/не	Примедбе/ Докази
1	2	3	4	5
1.		Да ли је код Вас била интерна провера претходне године?		
2.		Да ли је било неусаглашености при интерној провери?		
3.	4.	Интегрисани систем менаџмента		
4.	4.1.	Општи захтеви		
5.	4.2.	Захтеви који се односе на документацију		
6.	4.2.2.	Пословник о квалитету		
7.	4.2.3.	Управљање документима		
8.	4.2.4.	Управљање записима		
9.	5.	Одговорност руководства		
10.	5.1.	Обавезе и деловање руководства		
11.	5.2.	Усресређеност на корисника		
12.	5.3.	Политика квалитета		
13.	5.4.	Планирање		
14.	5.5.	Одговорност, овлашћења и комуницирање		
15.	5.5.2.	Представник руководства		
16.	5.5.3.	Интерно комуницирање		
17.	5.6.	Преиспитивање од стране руководства		
18.	6.	Менаџмент ресурсима		
19.	6.1.	Обезбеђење ресурсима		
20.	6.2.	Људски ресурси		
21.	6.3.	Инфраструктура		
22.	6.4.	Радна средина		
23.	7.	Реализација производа		
24.	7.1.	Планирање реализације производа		
25.	7.2.	Процеси који се односе на кориснике		
26.	7.2.3.	Комуникација са корисницима		
27.	7.3.	Пројектовање и развој		
28.	7.4.	Набавка		
29.	8.	Мерења, анализе и побољшања		

Ред. бр.	Захтев из:	Питање	Одговор да/не	Примедбе/ Докази
30.	8.1.	Опште одредбе		
31.	8.2.	Праћење и мерење		
32.	8.2.2.	Интерна провера		
33.	8.3.	Управљање неусаглашеним производом		
34.	8.4.	Анализа података		
35.	8.5.	Побољшање		
36.	8.5.2.	Корективна мера		
37.	8.5.3.	Превентивне мере		

Водећи проверавач : _____ Датум: _____

НАЗИВ УСТАНОВЕ	ПЛАН ПРОВЕРЕ ИНТЕГРИСАНОГ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА	Лист: _ од _
-----------------------	---	--------------

1. Проверавано подручје (организациона / функционална целина; процес):

2. Одговорно лице за проверавано подручје:

3. Тим за проверу:

Вођа тима:

Проверавач:

Посматрач:

4. Провером обухватити:

Захтеве стандарда _____ под тачкама:

5. Проверу вршити у односу на документацију:

6. По обављеној провери доставити Представнику руководства за квалитет:

- Овај План
- Попуњен Извештај о спроведеној интерној провери QMS-а / акредитоване организационе целине
- Попуњен упитник за интерну проверу

7. Рок за извршење: _____

8. Број провере / Извештаја: _____

Датум:	Представник руководства за квалитет:	Потпис:
--------	--------------------------------------	---------

Прилог 19: Образац плана провере интегрисаног система менаџмента

НАЗИВ УСТАНОВЕ	ИЗВЕШТАЈ О СПРОВЕДЕНОЈ ИНТЕРНОЈ ПРОВЕРИ ИНТЕГРИСАНОГ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА	Лист: _ од _
----------------	--	--------------

1. Проверавано подручје (организациона / функционална целина; процес):

<p>Врста провере: Интерна/Екстерна</p> <p>Проверавана организација:</p> <p>_____</p> <p>Адреса:</p> <p>_____</p> <p>Телефон:</p> <p>_____</p> <p>Одговорно лице:</p> <p>_____</p>	<p>Извештај број/датум: _____</p> <p>Датум и место провере: _____</p> <p>Датум претходне провере: _____</p> <p>1. Уводни састанак (датум): _____</p> <p>од _____ ч до _____ ч</p> <p>2. Провера (датум): _____</p> <p>од _____ ч до _____ ч</p> <p>3. Завршни састанак (датум): _____</p> <p>од _____ ч до _____ ч</p>
--	--

Провера је вршена
на основу докумената: _____

Учесници провере:
(саговорници)

1. _____

2. _____

3. _____

Тим за проверу:

1. _____

2. _____

3. _____

Сажета оцена провере:

Водећи проверавач:

Датум:

(потпис)

НАЗИВ УСТАНОВЕ	ИЗВЕШТАЈ О НЕУСАГЛАШЕНОСТИМА СА ИНТЕРНЕ ПРОВЕРЕ	Лист: _ од _
-----------------------	--	-----------------

Интерна проверка бр. _____

ОЦ:

НЕУСАГЛАШЕНОСТИ		Рок разре шења
Датум:	Проверавач:	Проверавани:

КОРЕКТИВНЕ МЕРЕ		Одговоран	Урађено
Датум:	Дефинисао мере:	Одобрио:	

ПРОВЕРА ЕФИКАСНОСТИ МЕРА		Индикатор мере
Индикатор ефективности предузете мере за отклањање неусаглашености: 1 - Отклоњено и постигнуто побољшање, 2 - Отклоњено, 3 - Делимично отклоњено	Датум:	Проверавач:

Прилог 24: Образац извештаја о неусаглашеностима са интерне провере

ДЕЗИДЕРАТ

Запослени: _____ На радном месту: _____

Издаје захтев Библиотеци Института/Установе за _____ да изврши:

(Заокружити)

1. НАБАВКУ
2. ПОЗАЈМИЦУ
3. ФОТОКОПИЈУ

Следеће:

(Заокружити)

- КЊИГЕ
- ЧАСОПИСА
- РЕПРОГРАФСКОГ МАТЕРЈАЛА
- ЕЛЕКТРОНСКЕ ПУБЛИКАЦИЈЕ
- _____

АУТОР: _____

НАСЛОВ: _____

ИЗДАВАЧ, МЕСТО И ГОДИНА

ИЗДАЊА: _____

ДОБАВЉАЧ: _____

ЈЕДИНИЧНА ЦЕНА: _____,

БРОЈ(КОМАДА): _____

Образложење:

Подносилац:

Одобрио:

Датум:

Прилог 26: Образац дезидерата

РЕВЕРС

Сигнатура
Аутор
Издавач
Година издања

Сигнатура
Аутор
Издавач
Година издања

РЕВЕРС

Потписани потврђује да је дана год.
позајмио на из Библиотека књигу:
Назив дела:

Датум:
Бр. дана:

Име и презиме читаоца:

Име и презиме читаоца:

Бр. мобилног телефона:
Потпис

Бр. мобилног телефона:
Потпис библиотекара и печат

ОПОМЕНА

БИБЛОТЕКА ИНСТИТУТА/УСТАНОВЕ ЗА _____

ОБАВЕШТЕЊЕ

О ЗАДУЖЕЊУ И ПОВРАЋАЈУ БИБЛИОТЕЧКОГ МАТЕРИЈАЛА

Корисник: _____

Статус: _____

На основу библиотечке евиденције о задужењу и роковима враћања библиотечких јединица Ви сте у Библиотеци Института/Установе за _____ задужили следеће:

Инв. број:

Библиотечка јединица:

Датум задужења:

Датум враћања:

Молимо Вас да испоштујете горе наведене рокове или, ако сте их прекорачили, да одмах вратите позајмљени библиотечки материјал.

У _____,

Библиотекар _____

Датум _____

ПОТВРДА О ИЗМИРЕЊУ ЗАДУЖЕЊА

БИБЛИОТЕКА ИНСТИТУТА _____

П О Т В Р Д А О ИЗМИРЕЊУ СВИХ ЗАДУЖЕЊА

Потврђује се да је корисник

_____,
измирио сва дуговања, односно вратио Библиотеци Института све позајмљене публикације.

У _____,

Библиотекар

Датум _____

ЛОГО УСТАНОВЕ	НАЗИВ УСТАНОВЕ И АДРЕСА
----------------------	--------------------------------

ПОСЛОВНИК ИНТРИСАНОГ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА

- 0. УВОД
- 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
- 2. РЕФЕРЕНТНА ДОКУМЕНТА
- 3. ПОЈМОВИ И СКРАЋЕНИЦЕ
- 4. ИНТЕГРИСАНИ СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА
- 5. ОДГОВОРНОСТ РУКОВОДСТВА
- 6. УПРАВЉАЊЕ РЕСУРСИМА
- 7. РЕАЛИЗАЦИЈА ПРОИЗВОДА
- 8. МЕРЕЊЕ, АНАЛИЗА И ПОБОЉШАЊЕ
- 9. ПРИЛОЗИ

<i>Име и презиме Потпис</i>	<i>Израдио</i>	<i>Прегледао</i>	<i>Одобрио</i>

Прилог 30: Образац: „Општи изглед прве стране Пословника о квалитету“

НАЗИВ УСТАНОВЕ	НАЗИВ ДОКУМЕНТА	Лист: _ од _
-----------------------	------------------------	--------------

Прилог 31: Образац осталих страна Пословника о квалитету, поступка или упутства

ЛОГО УСТАНОВЕ	НАЗИВ УСТАНОВЕ И АДРЕСА	ОЗНАКА ДОКУМЕНТА
----------------------	--------------------------------	-----------------------------

НАЗИВ ДОКУМЕНТА

САДРЖАЈ

- 1. ПРЕДМЕТ**
- 2. ОПИС РАДА**

- 3. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ**
- 4. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА**
- 5. ПРИЛОЗИ**

<i>Име и презиме Потпис</i>	<i>Израдио</i>	<i>Прегледао</i>	<i>Одобрио</i>

Прилог 32: Образац изгледа прве стране процедуре

ЛОГО УСТАНОВЕ	НАЗИВ УСТАНОВЕ И АДРЕСА	ОЗНАКА ДОКУМЕНТА
----------------------	--------------------------------	-----------------------------

НАЗИВ УПУТСТВА

САДРЖАЈ

- 1. ПРЕДМЕТ**
- 2.**
- 3.**
- 4. ПРИЛОЗИ**

<i>Име и презиме Потпис</i>	<i>Израдио</i>	<i>Прегледао</i>	<i>Одобрио</i>

Прилог 33: Образац изгледа прве стране упутства

ЛОГО УСТАНОВЕ	НАЗИВ УСТАНОВЕ И АДРЕСА	ОЗНАКА ДОКУМЕНТА
----------------------	--------------------------------	-----------------------------

Прилог 34: Образац: „Општи изглед записа са стандардизованим изгледом заглавља“

ЛИТЕРАТУРА

Монографске публикације:

1. Адигес, И. *Дијагноза стилова управљања*. Нови Сад : Прометеј, 1979.
2. *ALA World Encyclopedia of Library and Information Service*. 2nd. ed. Chicago : American Library association, 1986.
3. Anderson, B. *Canadian libraries in Their Changing Environment*. York University, 1977.
4. Бараћ, Д. (прир.) *Зборник прописа о библиотекарству СФРЈ*. Нови Сад: Заједница југословенских националних библиотека, Београд : Књижевно-издавачка задруга центар, 1987.
5. Беговић, Душан. *Memory Jogger – Водич за коришћење 7+7+7 техника за побољшање квалитета*. Београд : Центар за системе квалитета Qualitass international, 1999.
6. Benge, R.C. *Libraries and cultural Change*. London : Clive Bingley, 1970.
7. Bradford, S.C. *Documentation : second edition*. London : Crosby Lockwood and Sons, 1953 : 49
8. Brittin, M. (edit.) *Information Technology in Special Libraries*. London : Routledge, 1992.
9. Брофи, П. *Библиотека у двадесет првом веку* . Београд : Clіo, 2005.
10. Вранеш, А. *Од рукописа до библиотеке : Појмовник*. Београд : Филолошки факултет, 2006.
11. Вучковић, Жељко. *Ка савременој библиотеци*. Нови Сад : Библиотека Матице српске, 1997.
12. Gates, J.K. *Introduction to Librarianship. Third edition*. New York, London : Neal-Schuman, 1990.
13. Гог, Ж.М. *Управљање квалитетом*. Београд : Пословна политика, 1994.
14. Грубачић, К. *Енциклопедијски лексикон библиотекарства*. Сарајево : Завод за издавање уџбеника, 1964.
15. *Guide to Opportunities for Special Librarians and Information professional*. Washington : Special Libraries Association, 1987.
16. Diane, R. *Dissemination of information. Handbook of Special Librarianship and Information Work*. London : ASLIB, 1992.
17. Драмонд, Џон, Бејн, Бил. *Пословна етика*. Београд : Clіo, 2001.

18. Dresley, Susan C. *Directory of Transportation Libraries and Information Centers : 10th edition revised - 2014*. (prepared for Special Libraries Association Transportation Division). Washington : National Transportation Library, United States Department of Transportation, 2014.
19. Ђардуло, А. *Заштита и конзервација књига : Материјали, техника и инфраструктура*. Београд : Слио, Народна библиотека Србије , 2008.
20. Evans, G.E. *Management Techniques for Librarians*. New York : Academic Press, 1983.
21. *Industrial and commercial libraries : An Introduction Guide*. London : Library Association Industrial Groupe, 1986.
22. IFLA. *What's Special About Special Libraries?* – 64th IFLA General Conference, 1998.
23. Jackons, Eugene B. *Eyclopedia of Library History*. New York and London : Garland Publishing, 1994.
24. Jefferson, George. *Library Co-operation*. New York : London House & Maxwell, 1966.
25. Јокановић, В., Поповић, Е., Стојановић, М. *Мала југословенска енциклопедија библиотекарства*. Београд : Нова књига, 1988.
26. Katz, W. A. *Collection Development : the Selection of Materials for Libraries*. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1980.
27. Клејтон, П., Горман, Г. Јуџин *Управљање изворима информација у библиотекама*. Београд : Слио, 2003.
28. Кнежевић, Б. *Специјално библиотекарство* . Београд : Требник, 2002.
29. Кришан, Л. *Шта треба да знате о квалитету*. Београд: Пословна политика, 1995.
30. Ле Коадик, И. Ф. *Наука о информацијама*. Београд : Слио, 2005.
31. Милер, Ж., Милер, Ж.Л. *Менаџмент библиотека : руковођење запосленима*. Београд : Слио, 2005.
32. Михајлов, А.И., Гиљаревскиј, Р.С. *Увод у информатику : документацију*. Загреб : Реферални центар Свеучилишта, 1984.
33. Olle, James G. *Library history : An Examination Guidebook*. Second edition. London : Archon Book & Clive Bingley, 1971.
34. *Путеви на раскришћу миленијума : Институт за путеве : 1950-2000*. Београд : Институт за путеве, 2001.
35. Свенонијус, Илејн. *Интелектуална основа организовања информација*. Београд, Народна библиотека Србије, Слио, 2007.

36. Spiller, D. *Book Selection : an introduction to Principles and Practice*. London : Clive Bingley, 1980.
37. Стокић, Гордана. *Ка филозофији библиотекарства : Цеси Шир у теорији и пракси библиотекарства 20. века*. Панчево : Мали Немо, 2002.
38. Стокић Симончић, Гордана, Вучковић, Жељко. *Менаџмент у библиотекама*. Београд : Стокић Симончић, Вучковић, 2003.
39. Стокић Симончић, Гордана, Вучковић, Жељко. *Управљање библиотекама у добу знања*. Источно Сарајево : Матична библиотека, 2007.
40. Стокић Симончић, Гордана. *Best Practice и 22 приче : комуникација, култура организације, односи библиотека с јавношћу*. Панчево : Градска библиотека; Источно Сарајево : Матична библиотека, 2009.
41. Томсон, Р. *Вештина руковођења*. Београд : Слио, 2000.
42. Trench, S. *Dissemination of Information. Handbook of Special Librarianship and Information Work*. London : ASLIB, 1997.
43. Ђировић, Горан и Лазић-Војиновић, Славка. *Основе система управљања квалитетом у грађевинарству*. Београд : Виша грађевинско-геодетска школа, 2004.
44. *Handbook of Special Librarianship and Information Work*. (edit by Alison Scammel). London : ASLIB, 1997.
45. Хелета Миленко Н. *TQM – Модел изврности : Интегрисани менаџмент системи и модел изврности*, Београд, Educta, 2004.
46. Хил, Мајкл В. *Утицај информације на друштво : Испитивање њене природе, вредности и употребе*, Београд, Народна библиотека Србије, 2008.
47. Withers F. N., *Standards for Library Service* . Paris : UNESCO, 1970 – UNESCO COM/WS.151), 227
48. *World Guide to Library schools and Training Courses in Documentation*. Paris : UNESCO, London : Clive Bingley, 1972.

Прилози у зборницима:

49. Вучковић Жељко, Стокић Симончић Гордана. „Дигиталне библиотеке и друштвено-образовне промене“. *На путу ка добу знања : 9. Међународна научно-стручна конференција : Сремски Карловци 23-24. Септембар 2011. : Зборник радова*. – ISBN 978-86-85067-31-0.
50. Kinnel, M.E. Quality management and self assessment tools for public libraries, 66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, 13-18 August, 2000.
51. Милић, Јб. „Стручна библиотека Електровојводине у светлу југословенских стандарда за специјалне библиотеке“. *Библиотекарство на крају века 2 : Зборник радова*. Београд : Библиотекарско друштво Србије (1996).

52. Стокић Симончић, Гордана „Менаџмент у библиотекама : професионалци и управљачи“. *Библиотекарство на крају века 3 : Зборник радова*. Београд : Библиотекарско друштво Србије (1999) : 165 – 172
53. Стокић Симончић, Гордана „Садржај и програм за високошколско образовање библиотекара“. *Скуп библиотекар балканских земаља : сарадња, образовање, квалитет : Зборник радова*. Београд : Филолошки факултет Универзитета у Београду, Народна библиотека Србије. (2002) : 105 – 116
54. Стокић Симончић, Гордана „Библиотека на универзитету – знање у акцији“. *Научни скуп Наука и настава на универзитету, Књига 3, том 1. : Филолошке науке : Зборник радова на научног скупа (Пале, 17-18.мај 2008.)*. Пале : Универзитет у Источном Сарајеву Филозофски факултет Пале (2008) : 589-597
55. Стокић Симончић, Гордана „Однос стручног и научног у светлу развојне стратегије српског библиотекарства“. *Интердисциплинарност и јединство савремене науке : Филолошке науке : Зборник радова са научног скупа (Пале, 22-24. Мај 2009.)* Пале : Филозофски факултет (2010) 397-406

Чланци у серијским публикацијама:

56. Barker, P. Living books and dynamic electronic libraries. *The Electronic Library*. 6 (1996) 491-501
57. Blick, A. R. The matching of resource to service in an industrial information unit. *ASLIB Proceedings*. 10 (1980)
58. Blixrud, J.C. The association of Research Libraries Statistics and Measurement Program : From Descriptive Data to performance Measures, 67th IFLA Council and General Conference, Boston, 16-25 August, 2001.
59. Вранеш, А. „Изазови образовања библиотекара.“ *Инфотека.*, 3 (2005) : 208
60. Вучковић, Жељко. „Евалуација, стандардизација и квалитет библиотечких услуга“. *Годишњак библиотеке Матице српске* (2002) : 129 – 146
61. Вучковић, Жељко, Гордана Стокић Симончић „Читање, кликтање и мишљење у дигиталном добу“. *Читалиште*, број 19 (2011) : 7-12
62. Вранеш, А. „Упознавање са стандардима серије ISO 9000 – библиотеке и систем обезбеђења квалитета“ . *Инфотека* , бр.1 – 2 (2001) : 39 – 43
63. Guy St. Clair. „Managing the One-Person Libraries : An essay on essentials“. *Special Libraries Vol 3* (1976) : 233–238
64. Глушац, М. „Стручно оспособљени библиотекари специјалних библиотека као претпоставка развоја модерног библиотекарства“. *Библиотекарство*, ван.бр.(1988) : 53 – 56

65. Cook, C. A New Culture of Assessment : Preliminary Report on the ARL SERVQUAL Survey. 66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, 13-18 August, 2000.
66. Dana, J.C. „The President's Opening Remarks“. *Special Libraries* .Vol. 1 (1910) : 5
67. Декларација о библиотекама, информационим сервисима и интелектуалној слободи, IFLA-Глазгов 2002. (2003) *Инфотека*. 2, 18
68. Катермол, Ц. „Усавршавање библиотекара у Великој Британији“ . *Инфотека* , бр.1 (2003) : 33 – 40
69. Матић, М., Филипи–Матутиновић, С. „Ка прелиминарним образовним активностима за побољшање квалитета библиотечких радних процеса“. *Инфотека* , бр.1-2 (2006) : 3 – 18
70. Милев, М. „Нека питања у вези са трансформацијом специјалних библиотека у ИНДОК центре“. *Библиотекар* , бр.2 – 3 (1983) : 81 - 84
71. Ојала, М. „Core competencies for special library managers of the future“. *Special Libraries*. Vol.4 (1993) : 230-234
72. Прокић, В. „Утицај система квалитета на статус и развој библиотеке у научноистраживачкој установи“. *Инфотека*, бр.1 – 2 (2006) : 47 – 54
73. Рајчевић, Д. (2001). „Улога библиотекара у специјалним библиотекама“. *Гласник Народне библиотеке Србије* , бр.1 (2001) : 159 - 164
74. Станковић, Зорка „Улога и значај оснивања Заједнице специјалних библиотека Србије“ *Библиотекар* 1-3 (1979) : 146
75. Стокић Симончић, Гордана „Менаџмент и савремена типологија библиотека“. *Гласник Народне библиотеке Србије* , бр.1 (2001) : 49 – 56
76. Стокић Симончић, Гордана. „Библиотеке и управљање укупним квалитетом“. *Квалитет* (2005) : 71 – 73
77. Стокић Симончић, Гордана и Милић, Љиљана. „Унапређење квалитета услуга у домаћим библиотекама“. *Панчевачко читалиште*, бр.6 (2005) : 24:28
78. Shera, J.H. „Of Librarianship, Documentation and Information Science“. *UNESCO Bulletin for Libraries*, 22 (1968) : 58-65
79. Halm, J. „The development of Special Libraries as an International Phenomenon“. *SLA State of the Art Review*. Vol.4 (1978) : 6
80. Wasserman, P. „One of a species. The Special Library, Past, Present and Future“. *Library Journal*. (1964) : 797 – 802

Законски прописи, извештаји, правилници, стандарди

81. Бараћ, Д. *Коментар Закона о библиотечкој делатности са пратећим прописима*. Београд : Народна библиотека Србије, 1995.

82. Brinkley, M. Performance Measurement and Quality Management for the Hybrid Library : An update on the EQUINOX project, Exploit Interactive, issue 7, Oct. 2000.
83. Brophy, P., Clarke, Z., Brinkley, M., Poll, R. Library Performance Measurement and Quality Management System : Performance Indicators for Electronics Library Services, November, 2000.
84. Cahalan, M.W. et.al. The Status of Academic Libraries in the United States : Results from the 1994 Academic Library Survey with Historical Comparisons – Survey Report. National Center for Education Statistics, 1998.
85. O’Farell, J. Evaluation and Quality in Library Performance Systems (EQLIPSE Deliverable 4 – Glossary), 1999.
86. Закон о библиотечкој делатности. *Службени гласник*, бр.101 (2005).
87. Закон о библиотечко-информационој делатности. *Службени гласник Републике Србије*, бр.52 (2011).
88. Закон о јавним службама. *Службени гласник РС*, бр.42 (1991).
Службени гласник РС, бр.71 (1994).
89. Закон о научноистраживачкој делатности. *Службени гласник РС*, бр.110 (2005).
Службени гласник РС, бр. 18 (2010).
90. Закон о утврђивању одређених надлежности Аутономне покрајине. *Службени гласник РС*, бр.99 (2009).
Службени гласник РС, бр. 67 (2012).
91. Закон о стандардизацији. *Службени лист СРЈ*, бр.30 (1996).
92. Закон о стандардизацији. *Службени лист СРЈ*, бр.59 (1998).
93. Закон о стандардизацији. *Службени лист СРЈ*, бр.70 (2001).
94. Закон о стандардизацији. *Службени лист СРЈ*, бр.8 (2003).
95. *Извештај о надзору стручног рада библиотеке*. Универзитетска библиотека „Светозар Марковић“, датум обиласка библиотеке 30. јуна 2005. године. Извештај заведен у Архиви Института за путеве под бројем 07-150/20.
96. Југословенски стандарди за специјалне библиотеке. *Шеста скупштина Савеза друштава библиотекара Југославије*, Сарајево, 1976 : 139-147
97. Међународни стандард ISO 5127:2001 (Е) Информације и документација-терминологија (превод на српски језик). *Заједница библиотека универзитета у Србији*.
98. Међународни стандард ISO 9000 Management systems standards. The International Organization for Standardization.

99. Међународни стандард ISO 9001 Quality management system. The International Organization for Standardization.
100. Међународни стандард ISO 11620 *Information and documentation – library performance indicators*. The International Organization for Standardization.
101. Међународни стандард ISO 11620:1998 Information and documentation – International library statistics. The International Organization for Standardization, 1998.
102. Међународни стандард ISO 11620:2008 Information and documentation-Library performance indicators. The International Organization for Standardization.
103. Међународни стандард ISO 2789:2003 Information and documentation – International library statistics. The International Organization for Standardization.
104. Међународни стандард ISO 2789:2006 (ISO/TC 46/SC 8) *Information and documentation – International library statistics*. The International Organization for Standardization.
105. Правилник о ближим условима за почетак рада и обављање делатности установа заштите културних добара. *Службени гласник РС*, бр. 21 (1995).
106. Правилник о инвентарисању, обради, ревизији и отпису библиотечко-информационе грађе и извора, као и вођењу евиденције о библиотечко-информационој грађи и изворима. *Службени гласник*, бр. 47 (2013).
107. Решење о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечко-информационој делатности. *Службени гласник*, бр.122 (2012)
108. Решења о одређивању библиотека које обављају матичне функције у библиотечко-информационој делатности на територији АП Војводине. *Службени лист АП Војводине*, бр.27 (2012)
109. Special Libraries Association. *Standards for Special Libraries*. 1970.
110. *SRPS ISO 9000:2001 Системи менаџмента квалитетом. Основе и речник*. I издање. Савезни завод за стандардизацију.
111. *SRPS ISO 9001:2008 Системи менаџмента квалитетом. Захтеви*. Савезни завод за стандардизацију.
112. *SRPS ISO 9004:2001 Системи менаџмента квалитетом. Упутства за побољшање преформанси*. I издање. Савезни завод за стандардизацију.
113. *SRPS ISO 11620:2011 Информације и документација – Индикатори перформансе библиотеке*. Институт за стандардизацију Србије.

Електронски извори

Divisions – Special Libraries Association <https://www.sla.org/get-involved/divisions/>
(преузето 30.12.2015.)

Заједница института Србије <http://www.vinca.rs/zis/index.php/o-zajednici-2/istorijat-zis>
(преузето: 25.12.2015.)

IFLA - Division of Special libraries <http://archive.ifla.org/VII/s48/index.htm> (преузето
23.02.2015.)

Кооперативни онлајн библиографски систем и сервиси – COBISS.SR
www.vbs.rs/cobiss/ (преузето: 19.01.2016.)

Секција библиотекара и књижничара Заједнице института Србије
<http://www.itn.sanu.ac.rs/sekcija/> (преузето: 20.03.2015.)

Смернице за специјалне библиотеке у Републици Србији
http://zajednica.nb.rs/files/propisi/2010_smernice_spec_biblio_1.pdf
(преузето 10.05.2015.)

ИНДЕКС ИМЕНА

А

- Акредитационо тело Србије (АТЦ) – 82
- Акредитационо тело Србије и Црне Горе (ЈУАТ) - 82
- Америчка библиотекарска асоцијација (АЛА) – 12, 14
- Амерички институт за документацију (АДИ) - 20
- Америчко друштво за информационе науке (АSIS) – 12
- Америчко друштво за информационе науке и технологије (АSIST) – 12, 20
- Андерсон, Берил – 10
- Архив Србије - 68
- АSLIB, види: Удружење специјалних библиотека и информационих бироа
- Асоцијација истраживачких библиотека (АRL) – 49, 50
- Асоцијација специјалних библиотека (SЛА) – 6, 11, 12, 13, 20, 36, 41, 56, 57
 - Одељење за саобраћај - 56
- Аустрија – 9, 82

Б

- Бараћ, Драган – 7, 8, 60
- Баркер, Филип - 34
- Бејн, Бил - 39
- Бенц, Роналд – 30
- Београд (Србија) – 59, 68, 69, 78
- Берлин (Немачка) - 40
- Библиотека
 - Академије наука, у Њујорку - 10
 - Академије наука, у Санкт Петербургу – 9
 - Академије наука и уметности, у Београду (САНУ) – 68, 74
 - Америчког филозофског друштва – 9
 - Британска национална - 5
 - Градска, у Вршцу – 65
 - Јавна, у Њујорку - 5
 - Конгресна у Вашингтону - 5
 - Краљевског друштва, у Лондону – 9

- Краљевског географског друштва, у Лондону – 9
- Матице Српске, у Новом Саду – 61, 64, 65, 74
- Народна библиотека Србије – 5, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 74, 76, 79, 88, 92, 99, 183, 193
- Народна и универзитетска библиотека „Иво Андрић“, у Приштини – 64, 74
- Немачког друштва, у Пенсилванији – 9
- Специјална, Аеродрома Београд – 69
- Специјална, Астрономског друштва „Руђер Бошковић“ - 69
- Специјална, Астрономско-нумеричког института САНУ – 59
- Специјална, Градског саобраћајног предузећа Београд - 69
- Специјална, Дирекције за мере и драгоцене метале – 69
- Специјална, Дома ученика „Ангелина Којић – Гина“, у Зрењанину - 70
- Специјална, Друштва „Никола Тесла“, у Београду – 59
- Специјална, Дунав осигурања – 69
- Специјална, Електровојводине, у Новом Саду – 96
- Специјална, Енергопројекта, у Београду - 193
- Специјална, Завода за здравствену заштиту радника железнице Србије – 69
- Специјална, Задужбине Илије М. Коларца – 69
- Специјална, Института материјала САНУ, у Београду - 59
- Специјална, Института „Михајло Пупин“, у Београду – 59, 74
- Специјална, Института за истраживање у пољопривреди „Србија“, у Београду - 74
- Специјална, Института за нуклеарне науке „Винча“ – 74
- Специјална, Института за путеве АД Београд – 80, 96
- Специјална, Истраживачко развојног института за електронику и телекомуникације (ИРИТЕЛ), у Београду – 74
- Специјална, Југословенске кинотеке - 68
- Специјална, Математичког института САНУ - 74
- Специјална, Министарства спољних послова – 69
- Специјална, Министарства финансија – 69
- Специјална, Музеја науке и технике, у Београду – 59
- Специјална, Народне банке Србије - 69
- Специјална, Народне скупштине Србије – 69
- Специјална, Научног института за ветеринарство (НИВ НС), у Новом саду - 96

- Специјална, Научног института за ратарство и повртарство, у Новом Саду - 74
- Специјална, Нафтне индустрије Србије (НИС) - 69
- Специјална, Округног јавног тужилаштва, у Београду – 69
- Специјална, Предшколске установе „Пчелица“, у Сремској Митровици - 70
- Специјална, Радио телевизије Србије - 69
- Специјална, Републичког завода за статистику – 69
- Специјална, РТБ Бор - 74
- Специјална, Савеза слепих Србије „Др Милан Будимир“, у Београду - 70
- Специјална, Српског хемијског друштва, у Београду - 69
- Универзитетска библиотека „Светозар Марковић“, у Београду – 5, 61, 64, 65, 74, 77, 85, 88, 92, 94, 99
- Универзитетска на Храварду - 9
- Холандска национална (Краљевска библиотека) - 15

Библиотекарско друштво Србије (БДС) – 65, 66

Бостон (Сједињене Америчке Државе) – 10

Брадфорд, Семјуел – 20, 21

Брисел (Белгија) - 20

Британско друштво за међународну библиографију – 12

Брофи, Питер – 37, 50, 202

В

Васерман, Пол – 6, 7

Вашингтон (Сједињене Америчке Државе) – 56, 57, 58

Вранеш, Александра – 7, 18, 19, 20

Велика Британија – 9, 11, 13, 14, 34

Верона, Ева - 77

Војводина (Србија) – 64, 65

Вучковић, Жељко – 35, 38, 42, 44, 199

Г

Гиљаревскиј, Руджеро Сергевич – 18

Горман, Гари Јуџин – 22, 30

Д

Дејвис, Вотсон - 20

Дејна, Џон Котон – 6

Добриловић, Јелена – 87

Добриловић Драговић, Јелена – 87, 92

Драмонд, Џон – 39

Дрезден (Немачка) – 42

Дресли, Сусан - 56

Ђ

Ђардуло, Антонио – 28

Е

Еванс, Едвард – 29

Европска Унија - 41

Европски биро за библиотекаство, информације и документацију (EBLIDA) – 33

З

Заједница института Србије – 73, 79

Заједница матичних библиотека Србије (ЗМБС) – 66

Зрењанин (Србија) - 70

И

Иган, Маргарет – 21

Институт

- Географски институт „Јован Цвијић“ – 68
- Електротехнички институт „Никола Тесла“ – 5, 78, 83
- Институт за архитектуру и урбанизам Србије (ИАУС) – 5, 78, 83
- Институт за водопривреду „Јарослав Черни“ – 5, 83
- Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије – 68
- Институт за индустријску градњу факултета техничких наука, у Новом Саду – 5, 83
- Институт за испитивање материјала (ИМС) – 5, 83
- Институт за књижевност и уметност - 78

- Институт за кукуруз „Земун Поље“ – 78
- Институт за материјале и конструкције ИМК Грађевинског факултета, у Београду – 5, 83
- Институт за нуклеарне науке „Винча“ – 5, 67, 78, 83
- Институт за путеве АД Београд – 5, 67, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 96, 98, 100, 103, 195
- Институт за физику – 78
- Институт за хемију, технологију и металургију – 5, 83
- Институт економских наука - 78
- Институт „Кирило Савић“ – 5, 62, 83
- Институт „Михајло Пупин“ – 5, 67, 83, 96
- Истраживачко развојни институт за електронику и телекомуникације (ИРИТЕЛ) - 78
- Математички институт САНУ – 68
- Саобраћајни институт (ЦИП) – 5, 83

Интегрисани систем менаџмента (IMS) – 104, 106, 109, 113, 114, 120, 124, 125, 128, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 141, 142, 152, 153, 166

ISBD, види: Међународни стандард за библиотечку обраду података

ISBD (CP), види: Међународни библиографски опис саставних делова публикације

ISBD (M), види: Међународни библиографски опис монографских публикација

ISBD(NBM), види: Међународни библиографски опис некњижне грађе

ISBD(S), види: Међународни библиографски опис серијских публикација

ISO, види: Међународна организација за стандардизацију

ISO 2789 : 2006 (ISO/TC 46/SC 8), Information and documentation – International library statistics - 51

ISO 5127, Information and Documentation : Terminology – 7, 16, 17

ISO 9000 – 4, 40, 41, 49, 81, 84

ISO 9000 : 2001 – 52, 201

ISO 9001 – 81, 102, 190, 205

ISO 9001 : 2008 – 180

ISO 11620 – 49, 50, 51

ISO 11620 : 1998, Information and documentation Library performance indicators – 49, 50

ISO 11620 : 2008, Information and documentation Library performance indicators – 46, 47

ISO ITC 176, Quality management and quality assurance - 46

IFLA, види: Међународно удружење библиотечких асоцијација

Ј

Јокановић, Владимир – 7

Југословенски библиографски институт - 77

Југословенски центар за техничку и научну документацију (ЈЦТНД) – 59

Југословенско друштво за путеве (ЈДП) - 87

К

Канада – 9, 10, 13

Кац, Вилијам - 30

Квебек (Канада) – 10

Клејтон, Питер – 22, 30

Клер, Гај – 36

Конгрес, у Сједињеним Америчким Државама – 57, 58

- Одељење за саобраћај - 57

Косово и Метохија – 60, 64, 65

Л

Лафонтен, Хенри - 21

Ле Коадик, Ив Франсоа – 18, 37, 45, 55

Лондон (Велика Британија) – 9, 21, 42

М

Мађарска – 9

Марибор (Словенија) - 40

Међународна федерација за документацију (FID) - 20

Међународни библиографски опис монографских публикација ISBD (M) – 43, 77

Међународни библиографски опис некњижне грађе ISBD(NBM) – 43, 77

Међународни библиографски опис саставних делова публикације ISBD (CP) - 87

Међународни библиографски опис серијских публикација ISBD(S) – 43, 77

Међународни институт за библиографију - 20

Међународни стандард за библиотечку обраду података (ISBD) - 77

Међународна организација за стандардизацију (ISO) – 40, 42, 46

Међународно удружење библиотечких асоцијација (IFLA) – 13, 14, 76

Декларација о библиотекама, информационим сервисима и интелектуалној слободи - 71

Одсек за образовање и истраживање - 36

Секције специјалних библиотека – 15

Менаџмент укупног квалитета (TQM) - 41

Милер, Жоел - 39

Милер, Жан Луј - 39

Михајлов, Александар Иванович - 18

Монтреал (Канада) – 10

Музеј

- Музеј науке и технике, у Београду – 68

- Природњачки музеј, у Београду - 68

Н

Национална Академија Џорџ Браун, у Вашингтону – 57

Народни музеј, у Београду - 68

Немачка – 9

Нови Сад (Србија) – 68, 74

Њ

Њујорк (Сједињене Америчке Државе) – 10

О

Одбор за истраживање аутопутева (HRB) – 57

Одбор за истраживање саобраћаја (TRB) – 56, 57, 58

Ојала, Мерида - 32

Оле, Џејмс – 10

Отле, Пол – 21

П

Париз (Француска) – 9, 13

Поповић, Емил – 7

Португалија – 9

Принц Едвард, острво (Канада) – 10

Приштина – 64, 74

Прокић, Вера - 96

Р

Република Србија – 1, 5, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 72, 78, 79, 96, 101, 200, 202, 203

Републички завод за статистику – 60, 72

С

Савез друштава за путеве Југославије (СДПЈ) – 87

Савез друштава за путеве Србије и Црне Горе - 87

Санкт Петербург (Русија) – 9

Саратога (Сједињене Америчке Државе) - 12

Северна Америка - 10

Систем управљања квалитетом (QMS) – 103, 104, 105, 106, 108, 110, 114, 115, 122, 123, 134, 151, 153, 154, 158, 162, 165, 167, 169, 178, 183, 191, 201

Сједињене Америчке Државе – 3, 9, 13, 19, 20, 34, 35, 49, 50, 56, 57

SLA, види: Асоцијација специјалних библиотека

Словенија - 40

Социјалистичка Федеративна Република Југославија (СФРЈ) - 60

Спилер, Дејвид - 30

Сремска Митровица (Србија) – 70

Српско друштво за путеве VIA – VITA – 87, 92

SRPS ISO 9000 : 2001 – 40

SRPS ISO 9000 : 2007 – 104

SRPS ISO 9000 : 2008 – 82, 95

SRPS ISO 9001 – 95

SRPS ISO 9001 : 2008 – 104, 105, 113, 133

SRPS ISO 9004 : 2001 – 96, 104

SRPS ISO 11620 : 2011, Информације и документација – Индикатори перформансе библиотеке - 46

Стандарди за библиотеке универзитета у Југославији – 60

Стандарди за народне библиотеке у Југославији - 60

Стандарди за специјалне библиотеке - 65

Стандарди за специјалне библиотеке у Југославији - 60

Стандарди за просторије и опрему библиотека у Југославији - 60

Стандарди за школске библиотеке у Југославији - 60

Станковић, Зорка - 59

Стојановић, Милош – 7

Стокић, Гордана – 11, 19, 21, 22

Стокић Симончић, Гордана – 35, 38, 42, 44, 58, 199

Т

Total Quality Management (TQM), види: Менаџмент укупног квалитета

Тренч, Стела – 54

The Highway Research Board – HRB, види: Одбор за истраживање аутопутева

The Transportation Division (DTRN), види: Асоцијација специјалних библиотека

The Transportation Research Board – TRB, види: Одбор за истраживање саобраћаја

The U.S. Department of Transportation, види: Конгрес

У

Удружење специјалних библиотека и информациона бироа (ASLIB) – 11, 12, 13

UNESCO – 13, 35, 42

Универзитет

- Хравард – 9

Ф

Ферг, Ханс - 40

FID, види: Међународна федерација за документацију

Француска – 9, 35, 38

Х

Хаг (Холандија) – 15, 33

Халм, Јохан – 6

Херод, Леонард Монтањ - 34

Холандија – 9, 33

Ц

Центар за промоцију науке - 78

Џ

Џексон, Јуџин – 9

Џеферсон, Џорџ – 10

Ш

Швајцарска – 9

Шир, Џеси – 20, 21

БИОГРАФИЈА

Мр Јелена Добриловић Драговић рођена је 7. октобра 1974. у Београду. Дипломирала је на Филолошком факултету Универзитета у Београду, на Катедри за српску књижевност и језик 2001. године. Током 2000. и 2001. године радила је као професор српског језика и књижевности у Електротехничкој школи „Никола Тесла“. Од 1. фебруара 2002. године ради као библиотекар у специјалној библиотеци Института за путеве АД Београд. Године 2003. положила је државни (стручни испит) из области библиотекарства, односно библиотечко-информационе делатности у Народној библиотеци Србије, чиме је стекла звање библиотекара. Од почетка рада у Библиотеци Института за путеве АД Београд почиње да се бави системом квалитета и налази се у тиму стручњака за планирање и спровођење система управљања квалитетом у Институту за путеве АД Београд. Добила је сертификате о завршеним семинарима и обукама. Семинар „Q A7 – ISO 19011 – Интерне провере квалитета“, одржан је 26 – 27.11. 2003. године у Београду (сертификат бр. I293/03, датум 08.12.2003. године) чиме је испунила захтеве за обуку проверача система управљања квалитетом дефинисане у стандарду ISO 19011 и стекла знање за самостално планирање и спровођење система управљања квалитетом, интерних провера, утврђивање неусаглашености и могућности за побољшање. Обука „Познавање захтева стандарда SRPS EN 45011 : 2004 : Општи захтеви за тела која спроводе системе сертификације производа (ISO/IEC Упутство 65:1996)“ одржана је у Београду након које је издат Сертификат 27.11.2012. године. Циљ обуке је оспособљавање интерних проверача Института за путеве за обављање интерне провере у Сертификационом телу за производе. Магистарску тезу под називом: „Специјалне библиотеке у научноистраживачким институтима“ одбранила је децембра 2007. године на Филолошком факултету Универзитета у Београду, на Катедри за библиотекарство и информатику, пред комисијом у саставу: проф. др Александра Вранеш, доц. др Гордана Стокић Симончић и проф. др Слободан Цмиљанић. Како у Библиотеци Института за путеве АД Београд ради као једини запослен са високом стручном спремом, тј. магистратуром филолошких наука, обавља и послове руковођења библиотеком. Године 2010. добила је стручно звање-виши библиотекар које додељује Народна библиотека Србије. Учествује на стручним скуповима у земљи и иностранству. Пише и објављује стручне радове и монографске публикације. Бави се библиографским истраживањима. Монографске публикације су ушле у српску збирку Конгресне библиотеке у Вашингтону, као и у колекцију књига на

Универзитету Станфорд. Члан је Комисије за унапређење библиотечког пословања Заједнице библиотека Универзитета у Србији, Библиотекарског друштва Србије – БДС, Друштва библиотекара Републике Српске, као и америчког Удружења специјалних библиотека (Special Asociation Library - SLA).

Објављени радови

а) Монографске публикације:

1. Јелена Добриловић Драговић, *Библиографија радова конгреса и научно-стручних скупова Српског друштва за путеве VIA-VITA 1953-2013*. Београд : Српско друштво за путеве VIA-VITA, 2016.
ISBN 978-86-88541-04-6 (у припреми за штампу).
2. Јелена Добриловић Драговић, *Српско друштво за путеве VIA-VITA 1934-2015 : Каталог изложбе*. Београд : Српско друштво за путеве VIA-VITA, 2015.
ISBN 978-86-88541-03-9
3. Јелена Добриловић, *Библиографија часописа Пут и саобраћај 1955-2008*. Београд : Друштво за путеве Србије, 2008. – ISBN 978-86-82583-36-3
4. Јелена Добриловић, *Библиографија радова научно-стручних скупова Пут и животна средина 1994-2006*. Београд : Институт за путеве, 2006.
ISBN 86-82583-32-1
5. Јелена Добриловић, *Библиографија часописа Институт за путеве 1970-2003*. Београд : Институт за путеве, 2005. – ISBN 86-82583-30-5

б) Истраживачки радови:

1. Јелена Добриловић, „Специјалне библиотеке у научноистраживачким институтима“ (магистарска теза, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2007.)

в) Стручни радови:

1. Јелена Добриловић Драговић, „Дигиталне специјалне библиотеке научноистраживачких института и њихово укључивање у савремене информационе токове“ (рад представљен на Међународној конференцији „Дигитална хуманистика“, Филолошки факултет Универзитета у Београду, Београд, 25-27. септембар 2015.)
2. Јелена Добриловић Драговић, „Спровођење интерних провера интегрисаног система менаџмента у специјалним библиотекама научноистраживачких института“, *Пут и саобраћај*, бр.2 (2015) : 67-70

3. Јелена Добриловић Драговић, „Улога и значај специјалних библиотека у образовно-научном процесу у научноистраживачким институтима“ (рад представљен на Међународном стручном скупу „Усклађивање потреба и могућности у савременом библиотекарству“, Друштво библиотекара Републике Српске, Требиње, 16-17. април 2015.)
4. Јелена Добриловић Драговић, „Осамдесет година постојања и рада Српског друштва за путеве VIA-VITA 1934-2014“, *Пут и саобраћај*, бр.1 (2015) : 53-56
5. Јелена Добриловић Драговић, „Методологија израде библиографија часописа *Пут и саобраћај* и *Институт за путеве* и примена библиографија у раду специјалних библиотека научноистраживачких института“ (рад представљен на Стручном скупу „19. Сусрети библиографа у спомен на др Георгија Михаиловића“, Народна библиотека „Др Ђорђе Натошевић“, Инђија, 14. новембар 2014.)
6. Јелена Добриловић, „Научни часопис *Пут и саобраћај* и његов значај“, *Пут и саобраћај*, бр.1 (2013) : 67-70
7. Јелена Добриловић, „Информациона писменост у специјалним библиотекама“, *Институт за путеве*, бр.40 (2011) : 61-63
8. Јелена Добриловић, „Значај дигитализације библиотечке грађе у специјалним библиотекама“, *Пут и саобраћај*, бр. 4 (2011) : 55-58
9. Јелена Добриловић, „Четрдесет година часописа *Институт за путеве*“, *Институт за путеве*, бр.39 (2010) : 7-12
10. Јелена Добриловић, „Категоризација научних часописа и њихова улога у развоју научне комуникације“, *Институт за путеве*, бр.38 (2009) : 52-55
11. Јелена Добриловић, „Електронски часописи и категоризација часописа *Пут и саобраћај*“, *Пут и саобраћај*, бр. 1 (2009) : 75-80
12. Јелена Добриловић, „Специјалне библиотеке у Србији и њихова класификација“, *Институт за путеве*, бр.37 (2008) : 65-67
13. Јелена Добриловић, „Доступност, извори и начини коришћења научних информација“, *Пут и саобраћај*, бр.1 (2006) : 57-59
14. Јелена Добриловић, „Примери примене система квалитета у пословању библиотеке Института за путеве“, *Инфотека*, бр.1-2 (2006) : 55-59
15. Јелена Добриловић, „Потенцијални резултати примене система квалитета у пословању библиотеке Института за путеве“ (рад представљен на Стручном скупу „Библиотечки стандарди и статус библиотека и библиотекара“ у оквиру

11. Скупштине Заједнице библиотека Универзитета у Србији, Београд, Србија, 28.октобар 2005)
16. Јелена Добриловић, „Специјалне библиотеке“, *Институт за путеве*, бр.33 (2004) : 47-49
17. Јелена Добриловић, „Библиографија часописа Институт за путеве“, *Институт за путеве*, бр.32 (2003) : 45-48

Прилог 1.

Изјава и ауторству

Потписани-а: мр Јелена Добриловић Драговић

Број уписа: _____

Изјављујем

да је докторска дисертација под насловом:

Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама

- резултат сопственог истраживачког рада,
- да предложена дисертација у целини ни у деловима није предложена за добијање било које дипломе према студијским програмима других високошколских установа,
- да су резултати коректно наведени, и
- да нисам кршио/ла ауторска права и користио интелектуалну својину других лица.

Потпис докторанда

У Београду, 23.02.2016.

Јелена Добриловић Драговић

Прилог 2.

Изјава о истоветности штампане и електронске верзије докторског рада

Име и презиме аутора: мр Јелена Добриловић Драговић

Број уписа:

Студијски програм:

Наслов рада: **Модел за изградњу система квалитета
у специјалним библиотекама**

Ментор: проф. др Гордана Стокић Симончић

Потписани: мр Јелена Добриловић Драговић

Изјављујем да је штампана верзија мог докторског рада истоветна електронској верзији коју сам предао/ла за објављивање на порталу **Дигиталног репозиторијума Универзитета у Београду**.

Дозвољавам да се објаве моји лични подаци везани за добијање мојег академског звања доктора наука, као што су име и презиме, година и место рођења и датум одбране рада.

Ови лични подаци могу се објавити на мрежним страницама дигиталне библиотеке, у електронском каталогу и у публикацијама Универзитета у Београду.

Потпис докторанда

У Београду, 23.02.2016.



Прилог 3.

Изјава о коришћењу

Овлашћујем Универзитетску библиотеку „Светозар Марковић“ да у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду унесе моју докторску дисертацију под насловом:

Модел за изградњу система квалитета у специјалним библиотекама
која је моје ауторско дело.

Дисертацију са свим прилозима предао/ла сам у електронском формату погодно за трајно архивирање.

Моју докторску дисертацију похрањену у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду могу да користе сви који поштују одредбе садржане у одабраном типу лиценце Креативне заједнице (Creative Commons) за коју сам се одлучио/ла.

1. Ауторство
2. Ауторство – некомерцијално
3. Ауторство – некомерцијално – без прераде
4. Ауторство – некомерцијално – делити под истим условима
5. Ауторство – без прераде
6. Ауторство – делити под истим условима

(Молимо да заокружите само једну од шест понуђених лиценци, кратак опис лиценци дат је на полеђини листа).

Потпис докторанда

У Београду, 23.02.2016.

