

DWA LATA Z CERTYFIKATEM

Maria Nózka, Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Lublinie

Opublikowano 17.07.2004

Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka im .Komisji Edukacji Narodowej w Lublinie powstała 6 kwietnia 1927 roku jako Centralna Biblioteka Pedagogiczna Kuratorium Okręgu Szkolnego Lubelskiego. Należy do najstarszych bibliotek pedagogicznych w Polsce. Zbiory biblioteki wraz z ośmioma filiami liczą 339 439 książek, 20 422 roczników czasopism i 24 081 jednostek ewidencyjnych zbiorów audiowizualnych. Wartość historyczną i poznawczą mają ocalałe zbiory sprzed 1945 roku, liczące około 12 000 książek i 997 roczników czasopism. W księgozbiorze tym znajdują się m. in. wielojęzyczne dzieła z psychologii i pedagogiki. Cennym materiałem dla badających historię szkolnictwa są publikacje dotyczące pragmatyki nauczycielskiej, ustawy szkolne, programy nauczania ,księgi pamiątkowe szkół średnich i wyższych.

W kwietniu 2000 roku po kilkumiesięcznym okresie częściowego ograniczenia pracy spowodowanym przeprowadzką, biblioteka wznowiła pełną działalność. Otrzymała nowe wyposażenie czytelni, wypożyczalni, sali konferencyjnej oraz części magazynowej gdzie zamontowano nowoczesne przesuwne regały. Rozpoczął się proces komputeryzacji - zakupiono niezbędny sprzęt i programy komputerowe. Biblioteka stara się sprostać zadaniom, jakie stawia przed nią reforma systemu edukacji. Gromadzi najnowsze opracowania metodyczne, scenariusze lekcji, programy nauczania oraz podręczniki. Od 2001 roku prowadzi Mediatekę Języka Niemieckiego, w której stałe dyżury pełnią doradcy metodyczni z Wojewódzkiego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli.

W 2002 roku Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Lublinie jako pierwsza wśród bibliotek w kraju ustanowiła i wdrożyła System Zarządzania Jakością według normy ISO 9001:2000.

Wiele instytucji w Polsce wdraża w swoich organizacjach systemy zarządzania jakością (SZJ). Coraz częściej do firm produkcyjno - usługowych dołączają organizacje wyższej użyteczności publicznej, np. starostwa, urzędy pracy. To co do niedawna było modą, w obecnej sytuacji staje się koniecznością. Każda firma musi zabiegać o klientów i zapewnić im najwyższą jakość usług. W definicji jakości podkreśla się, że jakość to ogół cech wyrobu /usługi/ decydujących o jego zdolności do zaspakajania stwierdzonych lub przewidywanych potrzeb klienta.

Proces ubiegania się biblioteki o certyfikat Systemu Zarządzania Jakością rozpoczął się w 2001 roku, pierwszym krokiem było zapoznanie się z normą. Odbywało się to podczas szkoleń, które dla pracowników przeprowadzili przedstawiciele firmy doradczej. Dokonano przeglądu działalności placówki, określono, zgodnie z normą procesy i procedury zachodzące w bibliotece, wytyczono cele polityki jakości, ustalono co jest naszym wyrobem.

Ustalono następujące cele polityki jakości:

- świadczenie usług na poziomie zadowalającym wszystkich klientów
- doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością we wszystkich obszarach działalności biblioteki

Zakres certyfikacji biblioteki obejmuje: "**Gromadzenie i udostępnianie książek, czasopism, zbiorów multimedialnych oraz udzielanie informacji**".

W bibliotece zidentyfikowano i opisano pięć procesów oraz sześć procedur (proces to działanie powtarzające się, procedura ma zastosowanie do konkretnego przypadku czy zdarzenia).

Wśród procesów zachodzących w bibliotece dwa uzyskały miano **procesów głównych**:

1. **Zawieranie umów** - celem jest zapewnienie, że umowy w pełni zaspokajają potrzeby klientów placówki, są zgodne z przepisami oraz we właściwy sposób zabezpieczają interesy klientów i organizacji

2. **Realizacja wyrobu** - świadczenie usług na jak najwyższym poziomie zgodnie z wymaganiami formalno - prawnymi

Trzy pozostałe to procesy pomocnicze, wspomagające procesy główne. Są to:

1. **Zakupy** - celem jest zapewnienie, że zakupione przez PBW książki, czasopisma i zbiory audiowizualne spełniają wymagania klientów. Zakres tego procesu obejmuje :
 - określenie zapotrzebowania
 - analizę rynku dostawców
 - realizację zakupu
2. **Nadzór nad zasobami** - celem jest zapewnienie, że wszyscy pracownicy odpowiedzialni za jakość świadczonych usług i objęci są systemem szkoleń. Zakres tego procesu obejmuje:
 - analizę potrzeb w zakresie zasobów ludzkich
 - planowanie i realizację szkoleń
 - nadzór nad środowiskiem pracy
 - nadzór nad środowiskiem pomiarowym
3. **Ciągłe doskonalenie SZJ** - celem jest utrzymanie i doskonalenie SZJ poprzez ciągłą analizę i ocenę stopnia realizacji polityki i celów jakościowych oraz spełnienie wymagań klienta. Zakres tego procesu obejmuje:
 - ustanowienie celów polityki jakości
 - pomiar satysfakcji klienta
 - ocena i analiza bieżącej sytuacji
 - wdrożenie nowego rozwiązania

Procedury - ustanowione w celu skutecznej i efektywnej realizacji procesów to:

1. **Nadzór nad dokumentami** (dokument to informacja wraz z nośnikiem na którym jest zapisana).
2. **Nadzór nad zapisami** (zapis to dokument pokazujący osiągnięty wynik lub stanowiący dowód realizacji zadań).
3. **Przegląd Systemu Zarządzania Jakością** (organizowanie przynajmniej raz w roku, w pierwszym kwartale, spotkania najwyższego kierownictwa w celu oceny stopnia realizacji polityki jakości).
4. **Nadzór nad usługą niezgodną**. Reklamacje. (określenie i wyznaczenie odpowiedzialności za wykrywanie i dysponowanie usługą niezgodną oraz ustalenie sposobu postępowania z reklamacjami).
5. **Audyty wewnętrzne** (zapewnienie systematycznego i niezależnego badania sprawdzającego, czy SZJ funkcjonuje efektywnie. W ciągu roku powinna być objęta audytem wewnętrznym całość procesów zachodzących w bibliotece).
6. **Działania korygujące i zapobiegawcze.**

Działania korygujące - działania podjęte w celu usunięcia przyczyn istniejących niezgodności.

Działania zapobiegawcze - działania podjęte w celu usunięcia przyczyn potencjalnych niezgodności. W szkoleniach kładziono nacisk na to, że każdy pracownik uczestniczy przynajmniej w jednym procesie zachodzącym w bibliotece i że to pracownicy, a nie norma ISO decyduje o tym, w jaki sposób będzie się dbać o jakość usług.

Po tak przeprowadzonych przygotowaniach przystąpiliśmy w dniu 22 lutego 2002 roku do audytu certyfikującego. Audyt objął całość procesów i procedur występujących w bibliotece. Audytorzy

zapoznali się z dokumentacją i rozmawiali z pracownikami biblioteki, sprawdzając stopień wdrożenia normy.

Naszą jednostką certyfikującą jest Polski Rejestr Statków w Gdańsku, który jest spółką skarbu państwa, posiadającą akredytację w Polskim Centrum Akredytacji. PRS nie jest jedyną firmą certyfikującą w Polsce, obok niej działa kilkanaście innych. W większości są to przedstawicielstwa zagranicznych audytorów, mających pozwolenie na działalność w Polsce. Certyfikaty wydawane przez wszystkie firmy są równorzędne.

Certyfikat, który uzyskaliśmy jest ważny przez okres trzech lat. Po tym okresie można go przedłużyć, ponownie poddając się audytowi certyfikującemu. Obowiązkiem organizacji, która otrzymała certyfikat jest dbanie o to, aby wszystkie procesy i procedury działały zgodnie z przepisami. Jest to realizowane poprzez procedurę "Audytu wewnętrznego" i procedurę "przeglądu Systemu Zarządzania Jakością".

Raz do roku obowiązkiem jednostki certyfikującej jest sprawdzenie poprzez przeprowadzenie audytu kontrolnego zwanego pośrednim czy system działa. W bibliotece takie audyty odbywały się już dwukrotnie (ostatni miał miejsce 2 marca 2004 roku i zakończył się przedłużeniem certyfikatu na kolejny rok.

Wdrożony i stosowany System Zarządzania Jakością przynosi PBW w Lublinie wiele korzyści:

- **zmianę podejścia pracowników do jakości** (uświadomienie swojego miejsca w procesach zachodzących w bibliotece pokazuje, że odpowiedzialność za jakość świadczonych przez bibliotekę usług spoczywa na każdym pracowniku)
- **wypracowanie czytelnej struktury organizacyjnej w zakresie odpowiedzialności za świadczone usługi**
- **elastyczne reagowanie na pojawiające się potrzeby i problemy** (przykładem może być opracowanie procedury "Obsługa baz danych" i dołączenie jej w roku 2004 jako siódmej procedury SZJ. Celem jej jest ustalenie zasad i odpowiedzialności tworzenia, dostępu i modyfikowania komputerowych baz danych prowadzonych przez PBW)
- **nastawienie na klienta** (systematyczne i planowe badanie jego potrzeb, modyfikacja usług świadczonych przez bibliotekę w zależności od wyników badań).
- **większą możliwość oceny aktualnej sytuacji organizacji przez kierownictwo** (jest to możliwe poprzez elementy sprawdzające skuteczność działania systemu; dwa audyty wewnętrzne, coroczny przegląd systemu zarządzania podsumowujący założone cele jakościowe, audyt pośredni korygujący działania systemu)

Zarówno dyrekcja, jak i pracownicy biblioteki doskonale zdają sobie sprawę, że uzyskanie certyfikatu systemu zarządzania jakością nie jest narzędziem zdobywania przewagi konkurencyjnej, lecz bodźcem do dalszego doskonalenia jakości świadczonych usług.