

УДК 005.5/.6:027.7(497.11 Нови Београд)
027.7(497.11 Нови Београд)
Прегледни чланак

Организација рада и контрола квалитета у Библиотеци Дома културе „Студентски град“

Ивана Гавриловић
Наташа Папић
Дом културе „Студентски град“ – Библиотека, Београд
biblioteka@dksg.rs

Сажетак

У тексту је представљена Библиотека Дома културе „Студентски град“ са аспекта организационе структуре, анализе тимског рада и оцене укупног квалитета. Такође су приказани резултати и анализа анкете рађене у Библиотеци, спроведене у циљу испитивања нивоа задовољства корисника квалитетом фонда, програма и услуга које она нуди.

Кључне речи:

Библиотека Дома културе „Студентски град“, организациона структура, тимски рад, квалитет, високошколске библиотеке.

Организација рада у Библиотеци

Библиотека Дома културе „Студентски град“ је општенаучна, високошколска библиотека лоцирана у Студентском граду на Новом Београду. Део је културног центра – Дом културе „Студентски град“ (ДКСГ). Припада мрежи високошколских библиотека (Заједница библиотека Универзитета у Београду¹) и део је ВБС система. Универзитетска библиотека „Светозар Марковић“ јој је матична установа. Однедавно учествује у пројекту *Прозор Шангаја* који постоји у 60 држава широм света.

Специфичност ове библиотеке је огроман читалачки простор – 500 читалачких места, велика посећеност² и радно време од 8.00 до 24.00h. Чланови Библиотеке су студенти, универзитетски радници и интерни корисници³.

Корисницима Библиотеке су на располагању 4 читаонице, фонд књига и периодике свих научних области које се проучавају на Београдском универзитету, две локалне електронске базе података: MMARC и COBISS (део узајамне базе система ВБС), лисни каталози (до 2010): алфаветски, стручни и предметно-персонални, стручна помоћ запослених у одабиру литературе, претраживању доступних извора информација, пружање свих врста ин-

струкција и помоћи у вези са радом и коришћењем Библиотеке, бежични Интернет, бесплатна школа кинеског језика и други културно-образовни садржаји⁴.

Културни центар ДКСГ састављен је од шест мултифункционалних тимова: Библиотека, Академски кино клуб, Техничка служба, Финансијска служба, Кафе Бистро, и тим самосталних извршилаца, тј. уредника програма (музички, ликовни...). На врху пирамиде организационе структуре налази се директор. Он је одговоран за рад Дома културе, организацију посла и контролу рада, доноси стратешке одлуке, одлучује о распоређивању финансијских средстава. Све битне одлуке и пословни потези у било ком сектору доносе се искључиво уз његово одобрење.

Библиотека се налази у архитектонски одвојеној целини, у засебној згради, величине око 2.000m². Унутар организационе структуре ДКСГ, Библиотека има сопствену структуру и „биоритам“.

„Са гранањем библиотечке делатности, организациона структура библиотека се усложњавала, а хијерархија у међусобним односима запослених постајала све израженија“.⁵ У Библиотеци ДКСГ је организациона структура таква да омогућава висок степен професионалне самосталности и учешће сваког члана особља у остваривању заједничких интереса.

Особље Библиотеке броји једанаест запослених: руководилац, библиотекари (6 радних места) и књижни-

¹ Универзитетска библиотека „Светозар Марковић“ била је иницијатор оснивања Заједнице добровољно удружених библиотека у циљу међусобне сарадње, вођења јединствене политике развоја, изградње јединственог библиотечко-информационог система Универзитета, остварења боље организације и рационализације рада и усклађивања заједничких интереса.

² Од неколико стотина па до више од 1.000 посетилаца дневно; на годишњем нивоу преко 300.000 студената користи Библиотеку и посећује програме Дома културе.

³ Запослени у ДКСГ

⁴ Сваког месеца ДКСГ издаје месечни програм у којем се могу пронаћи све информације у вези са едукативним садржајима и програмским активностима Дома за текући месец; програм је доступан и у електронском облику: www.dksg.rs; постоји и група на Фејсбуку: Дом културе Студентски град.

⁵ Александра Вранеш, *Високошколске библиотеке* (Београд: Универзитетска библиотека „Светозар Марковић“, Конзорцијум ТЕМПУС пројекта, 2004).

чари (4 радна места). Библиотека је релативно мала по броју публикација у фонду⁶, као и по броју запослених, па у највећој мери има особине функционалног тима.

Руководилац Библиотеке бави се организационим пословима, постављањем смерница у раду, планирањем дневних активности запослених, синхронизацијом рада са осталим сегментима Дома у испуњавању његове мисије.

Образовни профил запослених, знања и вештине које поседују, омогућавају ефикасан рад на готово свим пословима у Библиотеци, ротирање на радним местима и реализацију радних задатака од стране сваког појединца. Библиотекари су дипломирани студенти Катедре за библиотекарство и информатику Филолошког факултета у Београду. Ротација на радним местима омогућава повећање динамике у раду и разбијање свакодневне рутине. Иако постоји подела радних задатака с обзиром на стручну спрему и звање, политика Библиотеке је да сви буду упућени у све сегменте пословања. То доприноси функционалности и ефикасности тимског рада. Одређене активности свакодневно обављају сви (рад на учлањивању и упућивању нових корисника у коришћење Библиотеке, издавање и резервацију књига, ажурирање базе података, учествовање у креирању набавне политике, итд), а за поједине послове одговорна је једна особа или мањи тим (два до три запослена). Специфични радни задаци додељују се члановима тима Библиотеке од стране директора или шефа с обзиром на њихова интересовања, вештине и радни потенцијал.

Од 2003. године Библиотека је започела рад на формирању стручних читаоница са књигама у слободном приступу у циљу промовисања и што активнијег коришћења фонда Библиотеке.⁷ У магацинском простору Библиотеке књиге су поређане према *numeris currens*-у. Библиотекари су задужени за селекцију књига из магацинског фонда које би требало да се нађу у слободном приступу. Њихови задаци су анализа статистичких података, праћење потреба студената за литературом-информацијама, активно праћење издавачке продукције за области за коју су задужени. Четири библиотекар воде бригу о читаоницама Т, Е, К и А, док један библиотекар попуњава и одржава референсну збирку Р⁸, је-

дан библиотекар инвентарише књиге, води *Деловодни протокол* и брине о документацији и ажурирању регистратора. Поред поделе везане за набавку, обраду и циркулацију фонда, постоје још неки задаци. На тај начин, свако од запослених има своја посебна задужења и одговорност за одређене сегменте пословања.

Евалуацију рада и пословања, као и рада запослених, врши руководилац Библиотеке на крају године, приликом писања годишњег извештаја. Запослени су свакодневно у обавези да воде дневник рада који у виду недељних извештаја предају руководиоцу.⁹ Годишњи извештај се упоређује са подацима из претходних година и уочавају се снаге и слабости ради будућег усмеравања пословања, како би Библиотека што боље испуњавала своју мисију.

Узимајући у обзир да је квалитет прилично широк појам који обухвата све аспекте и процесе рада у једној библиотеци, у овом тексту ћемо се осврнути даље на производ Библиотеке Дома културе „Студентски град“ који чине њен фонд, услуге које пружа и програми које организује.

Фонд Библиотеке Дома културе „Студентски град“ броји око 55.000 библиотечких јединица и 100 наслова периодике. Библиотека поседује и набавља стручну литературу из свих научних области, као и актуелну белетристику.

У Библиотеци се, поред текућих послова, често организују трибине, промоције, округли столови, гостовања издавача и аутора и други културно-образовни програми. Програми Библиотеке подразумевају постављање тематских изложби књига, представљање културних институција, обуку корисника, програме које организује Библиотека у сарадњи са издавачима, итд.

У јануару месецу 2011. године, у Библиотеци је отворена једна од официјелних BOOKCROSSING зона у Београду. Она представља место где сви који то желе могу потпуно бесплатно да остављају или узимају књиге на читање, којима је претходним регистровањем на сајту www.bookcrossing.com додељен јединствени број помоћу којег је могуће пратити њихов пут ма где се налазиле. Парола која прати ову идеју је да цео свет буде једна велика библиотека.

Од децембра 2009. године, а на иницијативу Друштва Далеки Исток, Библиотека се укључује у пројекат под називом *Прозор Шанџаја*, који представља интегрални део пројекта *China Book International*. Циљ овог пројекта је приближавање Кине, кинеске културе и традиције другим народима низом активности и догађаја. Једна од активности је школа кинеског језика која функционише другу годину заредом. Формирање збирке књига на добар начин може да упозна читаоца са свим

⁶ Око 55.000 библиотечких јединица

⁷ Идеја је потекла од тадашњег менаџера Библиотеке – Гордане Стокић Симончић.

⁸ Анализом статистичких података, с обзиром на чињеницу да највећи број уписаних студената долази са факултета који изучавају друштвене науке, дошло се до закључка да би требало кренути од групе 3 УДК система класификације (друштвене науке – економија, социологија, политикологија, итд). Том приликом је један од запослених добио своја специфична задужења и одговорност за стручно уређење, обраду грађе, набавку и попуњавање збирке, вођење и анализу статистичких података, праћење издавачке продукције, итд. Ова читаоница се перманентно допуњава новим актуелним насловима. Даљом анализом статистике, одређени су задаци којима се наставља започет посао на формирању специјализованих читаоница и оживљавању фонда. Још један библиотекар је задужен да формира читаоницу Т-УДК група 6 (медицина, ветерина, стоматологија, итд), а 2008. године још један библиотекар креће са уређењем читаонице А-УДК група 7. У плану је отварање и четврте читаонице К, која ће бити специјализована за УДК групу 8. На овај начин ће се, временом, већи део фонда актуелне литературе из свих научних области наћи у слободном приступу, надхват руке студентима.

⁹ Образац извештаја садржи податке о броју записа у бази података, броју сати које је радник провео у раду са корисницима, поље за опис неког посла који се не може квантитативно исказати, итд.

сферама живота, рада, уметности, језика, савремених достигнућа, итд. у НР Кини. Библиотека Шангаја је у ту сврху донирала око 500 књига које су на располагању корисницима Библиотеке, као и полазницима курса кинеског језика.

За ефикасан тимски рад веома је битна расподела одговорности и пут доношења одлука. Чланови тима морају да имају овлашћења да самостално доносе одлуке или учествују у њиховом доношењу, о томе на који начин ће радити, како да се организују и каква решења за поједине проблеме да налазе. То скоро увек подразумева једноставну организациону структуру, која би требало да омогући брзину у доношењу одлука. Библиотека Дома културе „Студентски град“ је веома добар пример функционалног тима, једноставне структуре, у којем влада клима међусобне толеранције, договора и усмеравања снага свих запослених ка испуњавању заједничке мисије.

Квалитет у Библиотеци

Квалитет представља „ниво до којег скуп својствених карактеристика испуњава захтеве.“¹⁰

Шта је то што једну библиотеку чини добром и како препознати квалитет у њој, питање је које су разматрали бројни истраживачи и практичари.

Дејвид А. Гарвин је у свом раду *Managing quality* изнео скуп од 10 својстава квалитета чији је циљ разумевање онога што може да повећа потражњу за библиотечким услугама. Према његовим речима, квалитет у библиотеци чине:¹¹

1. Одлике

Њихово постојање корисник често не примећује, али њихово одсуство доводи до незадовољства и жалби. Овде спадају: каталози, добро организован фонд, простор за учење, квалификовано особље, односно оно што би сваки корисник очекивао од библиотеке.

2. Додатна својства

Ове пропратне одлике нису нешто што се подразумева (бар у овом тренутку, иако теже да постану одлике), тако да ће корисник бити пријатно изненађен овом додатном добробити. То би могла да буде могућност да се од куће или са радног места везом преко онлајн каталога уједно и поручи документ или библиотечка јединица, обавештавање о приносама на лични захтев, кафетерија.

3. Усклађивање

Овде се мисли на усклађивање са националним, међународним и локалним стандардима, нпр. правила

каталогизације и класификације, праћење измена и допуна, COBISS, стандарди услуга (просечно време за набавку и реализацију међубиблиотечке позајмице).

4. Поузданост

Производ или услуга у које могу да се поуздају биће посебно цењени од стране корисника, као што су поузданост добијених информација или исправност хипервеза на веб-страни библиотеке.

5. Издржљивост

Она представља издржљивост носиоца информација.

6. Актуелност

Чини је праћење текуће продукције и правовремена набавка актуелних наслова књига и часописа, затим правовремена доступност дневних новина и др.

7. Услужност

Односи се пре свега на љубазност запослених, брзину реаговања и исправљање грешака, као и прихватање и разматрање предлога и жалби.

8. Естетика

Лепа зграда и пријатан амбијент библиотеке или привлачан дизајн њеног веб-сајта такође могу значајно да утичу на корисников први утисак о вредности и квалитету библиотеке, па самим тим и на одлуку о коришћењу њених услуга.

9. Доживљени квалитет

Представља позитиван или негативан утисак о библиотеци који корисници могу да имају на основу свог или туђег искуства, превеликих или премалих очекивања, непознавања коришћења библиотеке, а који често не мора да буде заснован на реалним показатељима.

10. Доступност

Подразумева да ли библиотека поседује нпр. аудио веб-претраживаче, отисак на Брајевом писму, миша за леворуке, односно да ли је могу користити и особе са смањеним способностима.

Поред Гарвинових својстава квалитета постоје и други начини за утврђивање квалитета и успешности библиотеке. Основно полазиште за предузимање оваквих активности свакако представља стандард *ИСО 11620, Информације и документација – индикатори перформансе библиотеке*. Оно што је битно нагласити у вези са овим стандардом је да није могуће остварити оптималне резултате у свим индикаторима перформансе, већ их је потребно сагледати у светлу онога што је библиотека себи поставила као циљ.

¹⁰ ЈУС ИСО 9000:2001, *Системи менаџмента квалитетом: основе и речник*, 10.

¹¹ Питер Брофи, *Библиотека у двадесетом веку* (Београд: Слио, 2005), 109-115.

Евалуација је такође једна од мера за процену квалитета у библиотеци, а најчешће се дефинише као процена вредности неке активности или објекта по неком утврђеном критеријуму или стандарду. Циљеви евалуације би се могли исказати као:

- утврђивање у којој мери библиотека задовољава захтеве својих корисника и околине у којој делује;
- дефинисање слабости, недостатака и ограничења у пословању библиотеке;
- предлог мера за побољшање пословања библиотеке.

Процена успешности рада библиотеке морала би да буде саставни део процеса планирања и одлучивања у свакој библиотеци. Техником евалуације – анкетом, Библиотека Дома културе „Студентски град“, у фебруару месецу 2011. године, покушала је да објективно сагледа квалитет пружања услуга и задовољство својих корисника. У овој анонимној анкети учествовало је 100 студената, корисника ове Библиотеке, који су упитани за мишљење о њеном раду, фонду, запосленима и услугама. Након обраде анкетних листића, дошло се до резултата који представљају добро полазиште за планирање даљег развоја Библиотеке. Резултати ове анкете биће представљени у даљем тексту.

Прво питање односило се на коришћење капацитета Библиотеке:

1. Користите:

- | | |
|----------------------------------|--------|
| а) искључиво књиге из Библиотеке | 0% |
| б) искључиво читаоницу | 78,26% |
| ц) користим и књиге и читаоницу | 21,74% |

Из добијених одговора се види да корисници, од свега што Библиотека нуди, у највећем проценту употребљавају читаоницу (100% испитаника). Подаци указују на то да би експлоатација и циркулација фонда могла бити већа. У анкети¹² спроведеној 2004. године, на исто питање чак 51,33% чланова изјаснило се да користи књиге Библиотеке. Тенденција опадања употребе фонда указује на потребу промовисања. Особље Библиотеке континуирано ради на томе: путем формирања стручних читаоница, организовањем тематских изложби књига из фонда, препорукама за читање, истакнутим списковима приновљених публикација.

2. Да ли сте задовољни фондом Библиотеке?

- | | |
|-----------------------|-----|
| а) да | 70% |
| б) не | 30% |
| ц) треба га допунити: | |

Наведени проценти представљају одговоре оних чланова који су се у претходном питању изјаснили да користе фонд Библиотеке. Већа финансијска средства сигурно би обезбедила још задовољније кориснике, посебно када се има у виду да се већина публикација набавља у само једном примерку, што доводи у питање доступност библиотечког материјала.

3. Да ли сте задовољни услугама запослених у Библиотеци?

- | | |
|--------------------|--------|
| а) да | 85,87% |
| б) не | 2,17% |
| ц) не у потпуности | 11,96% |

85,87% студената задовољних услугама запослених је веома добар резултат, те га не треба посебно коментарисати.

4. Да ли сте задовољни брзином услуга?

- | | |
|-------|--------|
| а) да | 95,65% |
| б) не | 4,35% |

Просечно време чекања на књигу је мање од 10 минута, што је веома задовољавајуће.

5. Шта је по Вама одлучујуће при избору библиотеке?

На ово питање студенти су одговорили заокруживањем више одговора. Направили су следећи редослед по приоритетима:

1. добри услови за рад
2. радно време
3. услуге (приступ интернету, брзина доставе докумената, итд)
4. фонд
5. програми које библиотека организује (изложбе, промоције, обука, итд).

На основу анализе одговора може се видети шта је корисницима најбитније и какве су њихове потребе.

6. На питање о недостацима у пружању услуга и замерама корисника, добијени су одговори:

„Смета нам гужва и повремена бука у холу Библиотеке“, број струјних утичница (за лаптопове и сл) није довољан, не постоји учлањење за краћи временски период¹³, Библиотека поседује мали број рачунара који су на располагању корисницима, итд.

7. У следећем пољу Анкете требало је написати конкретне **предлоге** за бољи рад. Предлози су били следећи: обезбедити несметан рад и учење корисницима, тј. смањење буке у холу Библиотеке, обезбедити апарат за кафу, бржи интернет, уређење ентеријера, итд.

8. У оквиру ове анкете, корисници су **оценама од 1 до 5** (1-лоше, 5-одлично) оцењили и **укупни квалитет** у Библиотеци ДКСГ просечном оценом 4,26.

Детаљном анализом резултата ове анкете, разматрањем књиге утисака, као и књиге дезидерата, дошло се до веома корисних информација које су од великог значаја за планирање даљег рада и развоја Библиотеке. Квалитет у Библиотеци би се значајно могао побољшати и стварањем услова за приступ КоБСОН¹⁴-у, порталу који је у целости финансиран од стране Министарства за науку и технолошки развој, а који би могао бити од изузетног значаја студентима и постдипломцима у њиховом научно-истраживачком раду.

¹³ Учлањење у Библиотеку ДКСГ је могуће само за календарску годину и важи од тренутка учлањења до краја текуће године.

¹⁴ КоБСОН-Конзорцијум библиотека Србије за обједињену набавку

¹² 2004. године урађена ја слична анкета на узорку од 500 чланова.

Заједно са технолошким развојем и променама у друштву, морају да се мењају и библиотеке. Традиционалне услуге одавно нису довољне, а једини пут ка успеху је праћење трендова, разумевање потреба корисника, континуирана обука особља, сарадња са истим или сличним установама, а пре свега оријентација на потпуни квалитет. Упознајмо кориснике са Виртуелном библиотеком Србије и КобСОН-ом, обучимо их за нове

услуге и могућности које нудимо, понудимо им информацију 24h дневно где и када они то желе. Покажимо им наше ажурне каталогe, улепшајмо им простор за стицање нових знања, упознајмо их са нашим онлајн базама, дочекајмо их сваки пут љубазно и понудимо им праве информације. Управљање укупним квалитетом треба схватити пре као пут, а не као циљ. Кориснике данас није довољно задовољити, потребно их је одушевити!

Литература

1. Брофи, Питер. *Библиотека у двадесет првом веку*. Београд: Clío, 2005.
2. Вранеш, Александра. *Високошколске библиотеке*. Београд: Универзитетска библиотека „Светозар Марковић“, Конзорцијум ТЕМПУС пројекта, 2004.
3. Дом културе „Студентски град“. *Водич = Guide*. 2009.
4. Дом културе „Студентски град“. *Извештај 2008 и Пројам 2009*.
5. Дом културе „Студентски град“. *Правилник о организацији и систематизацији послова и задатака Дома културе „Студентски град“ у Београду*. 2005.
6. *ЈУС ИСО 9000:2001, Системи менаџмента квалитетом: основе и речник*.
7. *ИСО 11620, Информације и документација: индикатори перформансе библиотеке*, 2005.
8. Стокић Симончић, Гордана и Љиљана Милић. „Унапређење квалитета услуга у домаћим библиотекама“. *Панчевачко читалиште* 4, бр. 6 (2005): 24-28.
9. Томић, Невена. „Библиотека са највећом фреквенцијом корисника у граду“. *Високошколске библиотеке* год. 2, бр. 1 (2005). http://unilib.rs/zajednica01/izdanja/visokoskolske_biblioteke/god2/br1/4.php (преузето 15. 4. 2010).
10. Томић, Невена. „Библиотека Дома културе Студентски град: специфичан модел високошколске библиотеке“. *Инфошка* год. 5, бр. 1/2 (2004): 150.

Organization of Work and Quality Control in the Library of the Cultural Center “Student’s City”

Abstract

This paper observes the library in several aspects: the aspect of organizational structure, teamwork analyses and evaluation of total quality. The results and the analysis of the survey conducted in the Library with the goal to examine the library user’s satisfaction (quality of the funds, programs and services offered by Library, etc.) are also presented in this article.

Key words:

Library of the Cultural center “Student’s city”, organizational structure, teamwork, quality, university libraries.