

# КОРИСНИЦИ БИБЛИОТЕЧКИХ УСЛУГА: ИСТОРИЈСКА ПЕРСПЕКТИВА И САВРЕМЕНЕ ТЕНДЕНЦИЈЕ

Зборник радова XIII Међународне конференције БДС  
Београд, 13-14. децембар 2016.

---

## USERS OF LIBRARY SERVICES: HISTORICAL PERSPECTIVE AND CONTEMPORARY TENDENCIES

Proceedings of the XIII International SLA Conference  
Belgrade, December 13-14, 2016

Уредник др Богдан Трифуновић

Editor dr Bogdan Trifunović



# БИБЛИОТЕКАРСКО ДРУШТВО СРБИЈЕ



# SERBIAN LIBRARY ASSOCIATION



**КОРИСНИЦИ  
БИБЛИОТЕЧКИХ УСЛУГА:  
ИСТОРИЈСКА ПЕРСПЕКТИВА И САВРЕМЕНЕ ТЕНДЕНЦИЈЕ**

Зборник радова XIII Међународне конференције БДС  
Београд, 13-14. децембар 2016.

Уредник  
др Богдан Трифуновић

Библиотекарско друштво Србије  
2017

## Организатор конференције

Библиотекарско друштво Србије  
<http://bdskonferencija2016.wordpress.com/>

## Програмски одбор

проф. др Гордана Стокић Симончић, Филолошки факултет Београд  
др Добрила Бегенишић, Народна библиотека Србије  
др Дејан Вукићевић, Народна библиотека Србије  
мр Гордана Ђилас, Библиотека Матице српске  
Весна Вуксан, МА, Универзитетска библиотека „Светозар Марковић“

## Организациони одбор

др Богдан Трифуновић (председник),  
Градска библиотека „Владислав Петковић Дис“  
др Нада Арбутина, Библиотека града Београда  
мр Милица Кирћански, Градска библиотека Нови Сад  
Јелена Глишовић, МА, Народна библиотека Србије  
Радмила Перовић, МА, Народна библиотека „Јован Поповић“  
Тамара Бутиган Вучај, Народна библиотека Србије  
Бојана Вукотић, секретар БДС, Народна библиотека Србије  
Драгица Радетић, Народна библиотека Бор  
Беба Станковић, Народна библиотека „Илија М. Петровић“  
Весна Степановић, Народна библиотека „Др Ђорђе Натшевић“



Република Србија  
Министарство културе и информисања



Београд  
[www.beograd.rs](http://www.beograd.rs)

Објављивање Зборника радова омогућили су  
Министарство културе и информисања Републике Србије и  
Секретаријат за културу Града Београда

# **USERS OF LIBRARY SERVICES: HISTORICAL PERSPECTIVE AND CONTEMPORARY TENDENCIES**

Proceedings of the XIII International SLA Conference  
Belgrade, December 13-14, 2016

Editor  
Dr Bogdan Trifunović

Serbian Library Association  
2017

## Conference organizer

Serbian Library Association

<https://slaconference2016.wordpress.com/>

## Program Committee

Prof. Gordana Stokić Simončić, PhD, Faculty of Philology, Belgrade

Dobriła Begenišić, PhD, National Library of Serbia

Dejan Vukićević, PhD, National Library of Serbia

Gordana Đilas, MA, Matica Srpska Library

Vesna Vuksan, MA, University library "Svetozar Marković"

## Organizing Committee

Bogdan Trifunović, PhD (president), Public library "Vladislav Petković Dis"

Nada Arbutina, PhD, Belgrade City Library

Jelena Glišović, MA, National Library of Serbia

Radmila Perović, MA, Public library "Jovan Popović"

Tamara Butigan Vučaj, National Library of Serbia

Bojana Vukotić, secretary of SLA, National Library of Serbia

Milica Kirćanski, MA, City library of Novi Sad

Dragica Radetić, National library of Bor

Beba Stanković, Public library "Ilija M. Petrović"

Vesna Stepanović, Public library "Dr. Đorđe Natošević"



Република Србија  
Министарство културе и информисања



Beograd  
[www.beograd.rs](http://www.beograd.rs)

Printing of the Proceedings were funded by  
Ministry of Culture and Information of Republic of Serbia and  
Secretary for Culture, City of Beograd



## САДРЖАЈ

<b>РЕЧ УРЕДНИКА</b> . . . . .	11
<b>Милена Костић, Шејла Цидић, Свјетлана Ђелић, др Василије Милновић, др Адам Софронијевић: УНАПРЕЂЕЊЕМ ПОСЛОВАЊА ДО БОЉИХ УСЛУГА ЗА КОРИСНИКЕ: ПРИМЕРИ ДОБРЕ ПРАКСЕ УНИВЕРЗИТЕТСКЕ БИБЛИОТЕКЕ „СВЕТОЗАР МАРКОВИЋ“</b> . . . . .	19
<b>Елизабета Георгиев: КОРИСНИЦИ У МУЛТИКУЛТУРАЛНИМ БИБЛИОТЕКАМА НА ПРИМЕРУ НАРОДНЕ БИБЛИОТЕКЕ „ДЕТКО ПЕТРОВ“ У ДИМИТРОВГРАДУ</b> . . . . .	33
<b>др Драгана Малић: ИСТОРИЈСКИ РАЗВИТАК БИБЛИОТЕЧКО-ИНФОРМАЦИОНИХ УСЛУГА ЗА ДЕЦУ И ТЕНДЕНЦИЈЕ РАЗВОЈА</b> . . . . .	45
<b>Мирјана Радовановић Пејовић, Ана Дуковић: ШКОЛСКА БИБЛИОТЕКА ЗА СВАКОГА – РАД СА КОРИСНИЦИМА У ОСНОВНОЈ ШКОЛИ</b> . . . . .	71
<b>Милица Матијевић: МЛАДИ КАО КОРИСНИЦИ БИБЛИОТЕКА</b> . . . . .	103
<b>Милоје Радовић: БИБЛИОТЕКЕ И ЊИХОВА ПУБЛИКА: ПРАКТИЧНА ИСКУСТВА ФОРМИРАЊА МЛАДЕ БИБЛИОТЕЧКЕ ПУБЛИКЕ</b> . . . . .	119
<b>мр Весна Александровић, МА Никола Петаковић: СНЕЖАНА ИЗА СЕДАМ СИНТЕТИЧКИХ ГОРА</b> . . . . .	131
<b>Александра Аџић, Соња Шуковић: РАЗВОЈНИ ПУТ ИНФОРМАЦИОНОГ СИСТЕМА, ДИГИТАЛИЗАЦИОНИХ ПРОЦЕСА И ИНТЕРНЕТ ПРЕЗЕНТАЦИЈА НИШКЕ НАРОДНЕ БИБЛИОТЕКЕ</b> . . . . .	143
<b>Слађана Галушка: ШКОЛСКИ БИБЛИОТЕКАР И ЕЛЕКТРОНСКО УЧЕЊЕ</b> . . . . .	165
<b>Росица Добрева: БИБЛИОТЕКА – ЦЕНТАР НЕФОРМАЛНОГ ОБРАЗОВАЊА И ЦЕЛОЖИВОТНОГ УЧЕЊА: ПОСТИЗАЊЕ ОДРЖИВОСТИ КРОЗ ПРОУЧАВАЊЕ СТАВОВА КОРИСНИКА</b> . . . . .	189
<b>Сњежана Фурунџић, Милена Милинковић, Никола Крсмановић: МЕРЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА БИБЛИОТЕКА: ПРИМЕНА SERVQUAL МОДЕЛА</b> . . . . .	201
<b>Лариса Малић, Јелена Бановић: АНАЛИЗА НАВИКА И ПОТРЕБА КОРИСНИКА БИБЛИОТЕКА НАУЧНОИСТРАЖИВАЧКИХ ИНСТИТУТА</b> . . . . .	235
<b>Зорица Ђокић: ПСЕУДОНАУЧНИ ЧАСОПИСИ „ПРЕДАТОРИ“: КАКО ИХ ПРЕПОЗНАТИ И ИЗБЕЋИ?</b> . . . . .	255
<b>Блага Спиридонова: ИСТОРИЈСКИ РАЗВОЈ БИБЛИОТЕЧКО-ИНФОРМАЦИОНИХ УСЛУГА И ЊИХОВИ КОРИСНИЦИ</b> . . . . .	275

<b>Марина Шмудла, Марина Ђачић, Иванка Клајн, Слађана Радовановић, Светлана Петровић-Ђорђевић: КОРИСНИЦИ И УСЛУГЕ РЕФЕРАЛНОГ ЦЕНТРА БИБЛИОТЕКЕ МАТИЦЕ СРПСКЕ . . . . .</b>	<b>289</b>
<b>Бојана Маринчић, Биљана Давидовски, Милица Росић: АУТОМАТИЗАЦИЈА БИБЛИОТЕЧКОГ ПОСЛОВАЊА И КОРИСНИЦИ НАРОДНЕ БИБЛИОТЕКЕ УЖИЦЕ. . . . .</b>	<b>301</b>
<b>Иванка Клајн: ВИШЕ ОД ЧЕТВРТ ВЕКА МЕЂУБИБЛИОТЕЧКЕ ПОЗАЈМИЦЕ ИЗ ИНОСТРАНСТВА У РЕФЕРАЛНОМ ЦЕНТРУ БИБЛИОТЕКЕ МАТИЦЕ СРПСКЕ . . . . .</b>	<b>323</b>
<b>Наташа Кривачевић Поповић, Снежана Планић, Бранислава Видојевић: КОРИСНИЦИ ГРАДСКЕ БИБЛИОТЕКЕ У ЧАЧКУ (1990-2015). . . . .</b>	<b>341</b>
<b>Марина Неђић, Миланка Бабић Вукадинов: ИСТОРИЈСКИ РАЗВОЈ ПРОГРАМСКЕ ДЕЛАТНОСТИ БИБЛИОТЕКЕ „ЂОРЂЕ ЈОВАНОВИЋ“ ОД 1944. ДО 1989. ГОДИНЕ . . . . .</b>	<b>363</b>
<b>Јелена Јовин: БИБЛИОТЕКАР – САРАДНИК ИЛИ „СУПАРНИК“? ОСВРТ НА ЕДУКАТИВНУ РАДИОНИЦУ О УПРАВЉАЊУ КОНФЛИКТИМА . . . .</b>	<b>387</b>

## CONTENT

<b>EDITOR'S COMMENT</b> . . . . .	15
<b>Milena Kostić, Šejla Džidić, Svjetlana Đelić, Vasilije Milnović, PhD, Adam Sofronijević, PhD: PROVIDING BETTER SERVICES FOR LIBRARY USERS THROUGH WORK IMPROVEMENT: EXAMPLES OF GOOD PRACTICE AT THE UNIVERSITY LIBRARY "SVETOZAR MARKOVIĆ"</b> . . . . .	26
<b>Elizabeta Georgiev: THE USERS IN MULTICULTURAL LIBRARIES: ON THE EXAMPLE OF THE NATIONAL LIBRARY "DETKO PETROV" IN DIMITROVGRAD.</b> . . . . .	44
<b>Dragana Malić, PhD: HISTORICAL DEVELOPMENT OF LIBRARY AND INFORMATION SERVICES FOR CHILDREN AND FUTURE DEVELOPMENT TRENDS</b> . . . . .	58
<b>Mirjana Radovanović Pejović, Ana Duković: SCHOOL LIBRARY FOR EVERYONE – WORKING WITH ELEMENTARY SCHOOL USERS</b> . . . . .	87
<b>Milica Matijević: YOUNG PEOPLE AS LIBRARY USERS</b> . . . . .	111
<b>Miloje Radović: LIBRARIES AND THEIR AUDIENCE: PRACTICAL EXPERIENCES IN FORMING A YOUNG LIBRARY AUDIENCE</b> . . . . .	125
<b>M. A. Vesna Aleksandrovic, MA Nikola Petakovic: SNOW WHITE BEYOND 7 SYNTHETIC MOUNTAINS</b> . . . . .	141
<b>Aleksandra Adžić, Sonja Šuković: DEVELOPMENT OF THE INFORMATION SYSTEM, DIGITAL LIBRARY AND INTERNET PRESENTATION OF PUBLIC LIBRARY "STEVAN SREMAC" IN NIŠ</b> . . . . .	154
<b>Sladana Galuška: SCHOOL LIBRARIAN AND E-LEARNING.</b> . . . . .	177
<b>Rosica Dobрева: THE PUBLIC LIBRARY – A CENTER OF NON-FORMAL EDUCATION AND LIFELONG LEARNING: ACQUIRING SUSTAINABILITY THROUGH STUDYING USERS' ATTITUDES</b> . . . . .	195
<b>Snježana Furundžić, Milena Milinković, Nikola Krsmanović: MEASURING THE SATISFACTION OF LIBRARY USERS: THE APPLICATION OF SERVQUAL MODEL</b> . . . . .	218
<b>Larisa Malić, Jelena Banović: THE ANALYSIS OF LIBRARY USERS' HABITS AND NEEDS IN THE RESEARCH INSTITUTES</b> . . . . .	246
<b>Zorica Đokić: PREDATORY OR PSEUDO-JOURNALS: HOW TO RECOGNIZE AND AVOID THEM?</b> . . . . .	265

<b>Blaga Spiridonova: A HISTORICAL DEVELOPMENT OF LIBRARY INFORMATION SERVICES AND THEIR USERS . . . . .</b>	<b>282</b>
<b>Marina Šmudla, Marina Đaćić, Ivanka Klajn, Slađana Radovanović, Svetlana Petrović-Đorđević: USERS AND SERVICES OF THE REFERENCE CENTER OF THE MATICA SRPSKA LIBRARY . . . . .</b>	<b>295</b>
<b>Bojana Marinčić, Biljana Davidovski, Milica Rosić: AUTOMATION OF LIBRARY OPERATIONS AND THE UŽICE PUBLIC LIBRARY USERS . . . . .</b>	<b>312</b>
<b>Ivanka Klajn: MORE THAN A QUARTER CENTURY OF INTERNATIONAL INTERLENDING IN REFERENCE CENTER OF THE MATICA SRPSKA LIBRARY . . . . .</b>	<b>332</b>
<b>Nataša Krivačević Popović, Snežana Planić, Branislava Vidojević: USERS OF THE PUBLIC LIBRARY IN ČAČAK (1990-2015) . . . . .</b>	<b>352</b>
<b>Marina Neđić, Milanka Babić Vukadinov: HISTORICAL DEVELOPMENT OF THE PROGRAM ACTIVITIES OF THE LIBRARY “ĐORĐE JOVANOVIĆ“ IN THE PERIOD FROM 1944 TO 1989 . . . . .</b>	<b>375</b>
<b>Jelena Jovin: LIBRARIAN – A COLLABORATOR OR A RIVAL? AN OVERVIEW OF THE EDUCATIONAL WORKSHOP ON CONFLICT MANAGEMENT. . . . .</b>	<b>396</b>

**Сњежана Фурунџић**

(331.101.39:027.7(497.11))

Универзитетска библиотека „Светозар Марковић”, Београд  
furundzic@unilib.bg.ac.rs

**Милена Милинковић**

Институт за архитектуру и урбанизам Србије, Београд  
milenam@iaus.ac.rs

**Никола Крсмановић**

Универзитетска библиотека „Светозар Марковић”, Београд  
krsmanovic@unilib.bg.ac.rs

## **МЕРЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА БИБЛИОТЕКА: ПРИМЕНА SERVQUAL МОДЕЛА**

### **Сажетак:**

У овом раду је приказано истраживање о мерењу задовољства корисника (студената и постдипломаца) Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић”, на основу SERVQUAL упитника, са циљем да се покаже какав је квалитет библиотечких сервиса из угла корисника Библиотеке. Истраживање је део мастер рада једног од аутора. SERVQUAL модел нашао је своју примену у већем броју истраживања у библиотекама у свету (као, на пример, Финска, САД, Аустралија и др.). Приказивањем резултата истраживања аутори указују на значај испитивања и мерења задовољства корисника библиотеке користећи SERVQUAL модел као показатеља могућих тачака унапређења рада библиотеке, као што су библиотечки фонд, професионализам, подизање нивоа образовања библиотекара...

Задовољство корисника, као основ за квалитативну евалуацију библиотека, обично се мери путем анкета. У овом раду је представљен SERVQUAL модел за мерење задовољства клијената који приказује квалитет услуге односом (стварањем гена/јаза) између очекивања и перцепције. Понављањем истраживања у одређеним временским интервалима добија се слика ефикасности и ефективности промена које су, између два истраживања, уграђене у процес рада организације.

Организације које се баве услужним делатностима све више схватају значај мерења и вредновања задовољства својих корисника. Како су библиотеке од свог настанка пре свега усмерене ка кориснику, веома је важно да сагледају њихове потребе и процене задовољство пруженим услугама. Сагледати какве су перформансе једне библиотеке из угла њених корисника представља значајан ресурс у даљем стратешком планирању и стварању библиотеке као „организације која учи“.

**Кључне речи:** мерење задовољства, корисници, библиотеке, евалуација, SERVQUAL, Универзитетска библиотека „Светозар Марковић“.

## Увод

Сам појам *евалуација* значи одређивање вредности. Одредити и приказати вредност једне библиотеке или неког сегмента, сервиса или процеса рада у библиотеци, могуће је остварити сакупљањем података из различитих извора. На располагању су разне врсте статистика које се воде у самим библиотекама (о броју књига, корисника, обрађене библиотечке грађе, циркулацији фонда и сл.).<sup>1</sup> Један од показатеља квалитета библиотеке је и задовољство корисника, чије се истраживање и праћење сматра веома важним у свим услужним организацијама. McKnight<sup>2</sup> наводи због чега је неопходно да се од корисника прикупе повратне информације и зашто је њихово мишљење меродавно у вредновању квалитета библиотечких услуга:

- библиотеке као услужне организације у обавези су да схвате и одговоре на потребе корисника;
- без обзира на то што запослени у библиотеци претпостављају шта је то што је корисницима потребно, њихове претпоставке не морају увек да буду тачне;
- уколико руководство библиотеке нема параметре на основу којих ће користити ресурсе (особље и средства), уложен труд може да представља губитак времена из ког неће проистећи позитивна информација о искуству корисника;
- поступање на основу повратних информација добијених од корисника може да представља значајан показатељ како да библиотека има разумевања за кориснике и на прави начин буде усмерена ка њима;
- планирање настало и формулисано на основу повратних информација добијених од корисника омогућава праћење и адекватну контролу рада у циљу сталног развоја квалитета.

Задовољство корисника можемо мерити неком одређеном услугом (бирањем приоритета) или радом целе библиотеке. Мишљење корисника представља основ за субјективну евалуацију. „Међутим субјективни критеријуми нису довољни. Они се морају допунити објективним мерењима и показатељима који се могу квантификовати.“<sup>3</sup> На тај начин добијамо две врсте података који могу да се упореде и тако омогуће боље сагледавање стања. Приликом обе врсте мерења веома је важно одабрати приоритете и континуирано вршити истраживања.

- 1 Stela Filipi-Matutinović, "Evaluation of Library Performance and Estimation of the Efficiency of Their Results: Literature Overview and Suggestions for the Possible Indicators for Libraries in Serbia". *Infoteka* 6, 1-2 (2005): 8 <http://eprints.rclis.org/11793/1/1.pdf> (преузето 29. 6. 2016).
- 2 Sue McKnight, "Customers value research", in: *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*, ed. Trine Kolderup Flaten, (München: K.G. Saur, 2006) 206. <http://www.degruyter.com/downloadpdf/books/9783598440229/9783598440229.206/9783598440229.206.xml> (преузето 16. 8. 2016).
- 3 Гордана Стокић-Симончић и Жељко Вучковић, *Менаџмент у библиотекама*, Београд: Г. Стокић-Симончић : Ж. Вучковић, 2003, 88-89.

Задовољство корисника се обично мери путем анкета. Једна од популарних анкета за мерење задовољства корисника или клијената која се примењује у услужним организацијама је SERVQUAL анкета која је део истоименог модела. Такође, као посебан модел намењен библиотекама развијен је и LibQual метод.

## **SERVQUAL модел**

Метод за мерење квалитета услуга под називом SERVQUAL (*Service Quality*) развијан је у периоду од 1985. до 1994. године<sup>4</sup> на основу првобитног GAP модела који квалитет услуге дефинише као разлику (геп/јаз) између очекиване и опажене услуге од стране корисника. Дефинисани су следећи гепови:<sup>5</sup>

- Gap 1 - одступање између очекивања корисника и перцепције тих очекивања од стране провајдера;
- Gap 2 - одступање између перцепције менаџмента и спецификације квалитета услуга;
- Gap 3 - спецификације квалитета нису усклађене са перформансама процеса производње и пружања услуга;
- Gap 4 - разлика између испоручене услуге и обећања датих путем различитих активности;
- Gap 5 - разлика између очекивања и перцепције корисника.

Прва четири гепа углавном представљају узрок за појаву петог који за последицу има лошу слику коју организација оставља у јавности, негативну рекламу и губљење корисника.<sup>6</sup>

SERVQUAL модел приказује квалитет услуге односом (стварањем гепа) између очекивања и перцепције пружене услуге<sup>7</sup> кроз пет димензија:<sup>8</sup>

1. Оипљиви елементи – физички објекти, опрема и изглед особља;
2. Поузданост – способност да се обећана услуга испоручи на одговарајући начин;

---

4 Лидери у овом подухвату били су А. Парасураман (A. Parasuraman), Леонард Бери (Leonard Berry) и Валари Цајтхамл (Valarie Zeithaml). Francis Buttle, "SERVQUAL: review, critique, research agenda" *European Journal of Marketing*, vol. 30 no. 1 (1996): 8, <http://francisbuttle.com.au/wp-content/uploads/2014/10/SERVQUAL-review-critique-research-agenda-EJM.pdf>.

5 Подела је према: Milorad J. Kilibarda i Slobodan M. Zečević, *Upravljanje kvalitetom u logistici*, Beograd: Saobraćajni fakultet Univerziteta, 2008, 71-75.

6 Исто, 71-75.

7  $Q = P - E$  (quality equals perceptions – expectations) – Квалитет је оно што превазилази наша очекивања.

8 A. Parasurman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*; Spring vol. 64, no. 1 (1988): 19 and 23. <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf> (преузето 29. 8. 2016).

3. Одговорност – брижљивост, спремност да се помогне и пружи брза услуга;
4. Сигурност – знање и учтивост запослених и способност да стекну поверење у њих;
5. Емпатија (разумевање) – пружање персонализоване услуге, посматрање корисника.

SERVQUAL анкета се састоји из две целине са по 22 исказа, који су својства наведених димензија и њихова вредност је променљива. У обе целине заступљено је свих пет наведених димензија. Прва група питања се користи да би се стекао увид у очекивања испитаника, док се другом групом од 22 питања мери опажање корисника.<sup>9</sup> Очекивања корисника зависе од претходног искуства, личних потреба и усмене комуникације.

Преко наведених пет димензија утврђује се квалитет услуге. „Уколико је опажена вредност приближно једнака очекиваној вредности, корисник је задовољан и услуга је квалитетна. Ако је опажена вредност већа од очекиване, може се рећи да је корисник врло задовољан, а уколико је опажена вредност мања од очекиване корисник је незадовољан.“<sup>10</sup>

Доступни су радови о истраживањима о употреби SERVQUAL анкете у академским библиотекама у земљама у развоју<sup>11</sup>, затим САД<sup>12</sup>, Мексику<sup>13</sup>, Аустралији<sup>14</sup>...

## LibQual модел

Један од често коришћених алата за мерење очекивања корисника и квалитета услуга у библиотекама је и LibQual.<sup>15</sup> Пројекат су 1999. године покренули Fred Heath и Colleen Cook са Универзитета у Тексасу (Texas A&M University - TAMU), користећи као базу SERVQUAL модел. SERVQUAL

<sup>9</sup> Milorad J. Kilibarda i Slobodan M. Zečević, нав. дело, 77.

<sup>10</sup> Исто, 77.

<sup>11</sup> Brendan E. Asogwa et al, "Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries". *Library Philosophy and Practice* (e-journal). Paper 1146 (2014), <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2947&context=libphilprac> (преузето 29. 8. 2016)

<sup>12</sup> Vicki Coleman et al, "Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality". *College & Research Libraries* (1997) 237-249, <http://paperity.org/p/37734959/toward-a-tqm-paradigm-using-servqual-to-measure-library-service-quality> (преузето 29. 8. 2016).

<sup>13</sup> Claudia Castillo Cruz, Luis Antonio Delgadillo Gutiérrez and Graciela Lara López, "Adjusting SERVQUAL Model in a High Education Library Service". Twenty Second Annual Conference, Reno, Nevada, U.S.A. April 29 - May 2, 2011, <http://www.pomlearning.org/reno/fullpapers/020-0882%20Adjusting%20SERVQUAL%20Model.pdf> (преузето 29. 8. 2016).

<sup>14</sup> Bruce Thompson and Colleen Cook, "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used To Evaluate Perceptions of Library Service Quality". Paper presented at the annual meeting of the Southwest Educational Research Association, Dallas, January 27-29, 2000. <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED435671.pdf> (преузето 29. 8. 2016).

<sup>15</sup> David Green and Martha Kyrillidou. *Procedures Manual*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries Washington, 2012: 9.



је садржао одређена питања која нису, по њиховом мишљењу, била прилагођена за мерење квалитета услуга у библиотекама, а са друге стране неки сегменти библиотечких услуга овим алатом нису били обухваћени. Њима се, у развоју LibQual протокола, убрзо придружио и Bruce Thompson са истог Универзитета.<sup>16</sup>

LibQual метод представља прилагођен и модификован SERVQUAL модел специјално дизајниран за мерење задовољства квалитетом библиотечких услуга који обухвата 22 исказа.<sup>17</sup> За сваки од њих се врши процена задовољства квалитетом услуга на три нивоа:

- процена минималног нивоа услуге;
- процена жељеног нивоа услуге;
- процена нивоа добијене услуге.

У оквиру сваког нивоа корисник оцењује услугу на скали од 1 (низак ниво услуге) до 9 (висок ниво услуге) избором једне од понуђених опција. Свих 22 исказа распоређено је у три димензије:

- контрола информације (обухвата осам питања) - односи се на квалитет, обим и лакоћу приступа информацијама у библиотеци;
- утицај услуге (обухвата девет питања) - односи се на предусретљивост и компетенцију запослених у библиотеци;
- библиотечки простор (садржи пет питања) и односи се на квалитет библиотечног простора.

Сем наведеног начина оцењивања квалитета омогућен је и унос текстуалног коментара на крају анкетног упитника у за то предвиђен простор.<sup>18</sup>

Пројекат је већим делом финансиран од стране Универзитета у Тексасу (Texas A&M Univerziteta) и Удружења истраживачких библиотека (Association of Research Libraries - ARL), а делимично и од стране Образовног одељења Америчке владе за унапређење образовања по завршетку средње школе (*United States Department of Education's Fund for Improvement of Post - Secondary Education - FIPSE*).<sup>19</sup>

LibQual пројекат има за циљ подстицање културе изврсности у пружању библиотечких услуга, помоћ библиотекама да разумеју корисникову перцепцију квалитета услуга, систематско прикупљање и интерпретацију повратних информација корисника, упоређивање библиотеке са сличним установама на основу повратних информација, препознавање примера

16 LibQual. [http://www.libqual.org/About/about\\_lq/birth\\_lq](http://www.libqual.org/About/about_lq/birth_lq) (преузето 16. 8. 2016).

17 LibQual. [https://www.libqual.org/about/about\\_survey/faq\\_survey](https://www.libqual.org/about/about_survey/faq_survey) (преузето 16. 8. 2016).

18 LibQual. [https://www.libqual.org/about/about\\_survey/tools](https://www.libqual.org/about/about_survey/tools) (преузето 16. 8. 2016).

19 Begović, Mia, *Vrijednost knjižnice u očima korisnika: primjer Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci* - diplomski rad. Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet 2014: 70, [https://bib.irb.hr/datoteka/732209.Begovic\\_0122207448.docx](https://bib.irb.hr/datoteka/732209.Begovic_0122207448.docx) (преузето 18. 8. 2016).

добре праксе у пружању услуга и побољшање аналитичких способности библиотечког особља у тумачењу добијених података.<sup>20</sup>

## **Мерење задовољства корисника Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић“ - примена SERVQUAL модела**

У Универзитетској библиотеци „Светозар Марковић“ у Београду спроведено је истраживање<sup>21</sup> са циљем да се покаже у којој мери су корисници ове библиотеке задовољни њеним услугама. Истраживање је спроведено преко SERVQUAL модела у октобру 2012. године.

Прикупљање података реализовано је посредством анкете у папирном облику коју су попунили студенти основних и постдипломских студија, природних и техничких, и друштвених наука. Прикупљање података остварено је током октобра 2012. на узорку од 83 испитаника који су чланови библиотеке.<sup>22</sup> Четири упитника су била неправилно попуњена.<sup>23</sup> Анкета је била анонимна. Узорак је биран методом случајног узорковања. Анкетирани су корисници из категорије студената и постдипломаца који су чланови библиотеке и крећу се у најфреквентнијој зони Библиотеке (пулт за упис, одељење каталога, обе студентске читаонице). Испитаници су давали и податке о томе којој категорији чланова припадају (Графикон бр. 1), која су година студија, да ли су студенти природних, техничких или друштвених наука и колико су дуго чланови Библиотеке (Графикон бр. 2). За оцењивање је понуђена Ликертова скала у распону од 1 до 7.

Испитаницима је понуђена анкета са упутством о попуњавању. Анкетирани<sup>24</sup> су два пута одговарали на иста питања (у два одвојена упитника са по 22 исказа), са упутством да први пут дају одговоре у складу са очекивањима, а да други пут имајући у виду своју перцепцију конкретне

---

20 LibQual. Dostupno na: [https://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info) (преузето 16. 8. 2016).

21 За истраживање које је приказано у овом раду узето је, као пример добре праксе, истраживање спроведено у финским академским библиотекама на тему задовољства корисника услугама библиотека (Ville Tuomi, "Quality of Academic Library Services: a Customers Point of View"), где је коришћен SERVQUAL модел са прилагођеним упитником.

22 Резултати и анализа анкете су део мастер рада аутора Сњежане Фурунџић под називом *Стандарди и модели за евалуацију у библиотекарској*, одбрањеног 2013. године на Филолошком факултету у Београду, на Катедри за библиотекарство и информатику

23 За потребе овог рада поново је обрађена анкета која је коришћена у мастер истраживању и урађена су прецизнија и додатна израчунавања на узорку од 79 испитаника.

24 У даљој анализи користиће се термини анкетирани, испитаници и студенти за све категорије које су учествовале у истраживању, осим ако није посебно наглашено да ли се ради о студентима или постдипломцима.



Графикон бр. 1



Графикон бр. 2

библиотеке на коју се односи истраживање. Обрада добијених података<sup>25</sup> дала је следеће резултате:

Табела 1

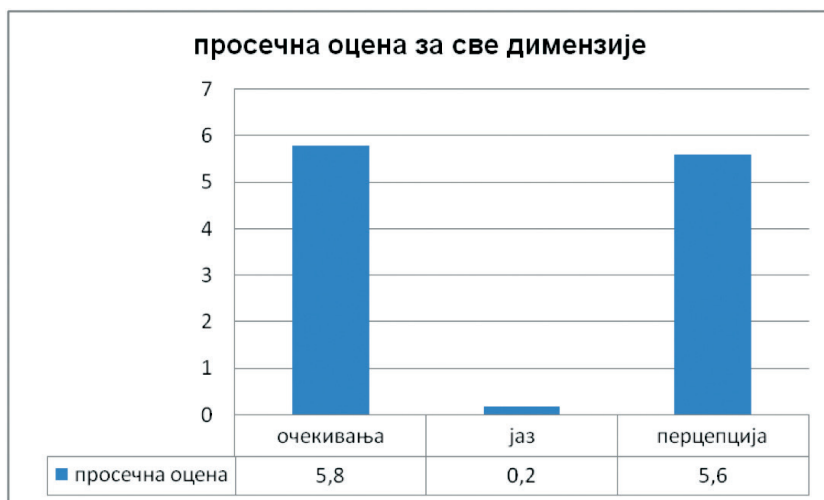
Све димензије		5,86	5,66	02
I	Опипљивост	Очекивања (O) 5,2	Перцепција (П) 5,2	Јаз 0
1.	Библиотеке имају опрему модерног изгледа	4,5	4,6	-0,1
2.	Амбијентални елементи су визуелно привлачни	5,1	5,4	-0,3

<sup>25</sup> По угледу на истраживање у финским академским библиотекама, резултати перцепције су одузети од резултата очекивања,  $Q=E-P$  (мањи број значи бољи резултат у погледу квалитета), а не обрнуто, како је у оригиналном моделу. Тако се поступило ради евентуалног поређења резултата оба истраживања.

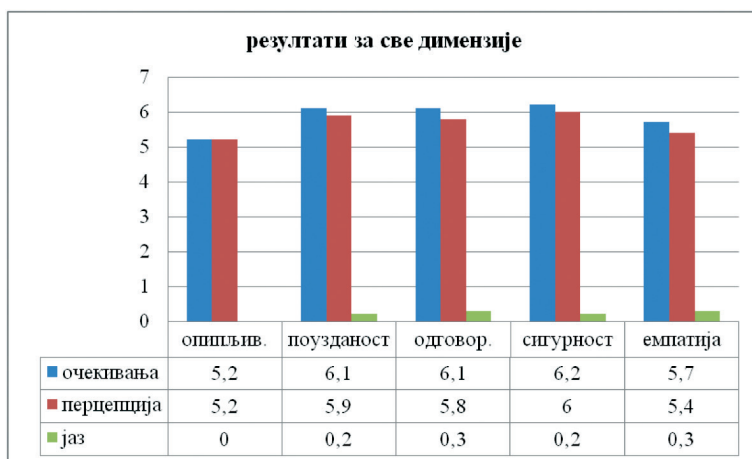
3.	Разни материјали повезани са услугама (памфлети, флајери, упутства, реверси) визуелно су привлачни и надхват руке	6,2	5,9	0,3
4.	Запослени у библиотеци изгледају уредно	5,2	5,1	0,1
<b>II</b>	<b>Поузданост</b>	<b>6,1</b>	<b>5,9</b>	<b>0,2</b>
5	Када библиотека обећа да ће учинити нешто до одређеног времена, то и учини	6,1	5,9	0,2
6	Када корисници имају проблем, библиотека показује искрене напоре да их реши	6	5,8	0,2
7	Библиотека пружа одговарајућу услугу од првог сусрета па надаље	6,3	6,1	0,2
8	Библиотека обезбеђује услугу у обећаном времену	6,4	6,1	0,3
9	Библиотека инсистира на услузи без грешке	5,9	5,7	0,2
<b>III</b>	<b>Одговорност</b>	<b>6,1</b>	<b>5,8</b>	<b>0,3</b>
10	Запослени у библиотеци дају тачну информацију корисницима када ће нека услуга бити обезбеђена	6,1	5,9	0,2
11	Запослени у библиотеци пружају брзу услугу корисницима	6,1	5,8	0,3
12	Запослени у библиотеци су увек спремни да помогну корисницима	6,4	6,1	0,3
13	Запослени у библиотеци никада нису презаузети да би одговорили на захтеве корисника	5,8	5,5	0,3
<b>IV</b>	<b>Сигурност</b>	<b>6,2</b>	<b>6,0</b>	<b>0,2</b>
14	Понашање запослених у библиотеци улива поверење корисницима	6,1	6,1	0
15	Корисници се осећају сигурним када користе библиотеку	6,3	6,2	0,1
16	Запослени у библиотеци су увек учтивии према корисницима	6,3	5,7	0,6

17	Запослени у библиотеци имају знања да одговоре на питања корисника	6,2	6,0	0,2
<b>V</b>	<b>Емпатија</b>	<b>5,7</b>	<b>5,4</b>	<b>0,3</b>
18	Запослени у библиотеци посвећују кориснику пажњу као појединцу	5,7	5,4	0,3
19	Радно време библиотеке одговара потребама корисника	6,2	5,6	0,6
20	Библиотека има запослене који упућују корисницима личну пажњу	5,2	5,4	- 0,2
21	Библиотека има стално у фокусу оно што је најбоље за кориснике	5,8	5,4	0,4
22	Запослени у библиотеци имају разумевања за специфичне потребе својих корисника	5,7	5,5	0,2

Увидом у резултате анкете добијени су подаци који говоре да су очекивања испитаника у свим димензијама оцењена средњом оценом 5,8. Перцепција понуђених димензија квалитета Библиотеке оцењена је са 5,6. Остварен је јаз између очекивања и перцепције од 0,2 (Графикон бр. 3). У следећој табели (Графикон бр. 4) приказани су резултати за све димензије у обе секције:



Графикон бр. 3



Графикон бр. 4

Очекивања испитаника у свим димензијама оцењена су већом просечном оценом од перцепције, осим у димензији **опипљивости** резултати очекивања и перцепције не разликују. Може се закључити да су корисници задовољни квалитетом опреме, амбијентом и осталим елементима овог сегмента или да су у ситуацији да је упореде само са библиотекама које су до тада посећивали (претпоставимо да су то мање и слабије опремљене школске или јавне библиотеке). Један од разлога за задовољство корисника може се наћи и у улагањима која су последњих пар година<sup>26</sup> спроведена у Библиотеци, а тичу се баш амбијента (отварање нових читаоница) и опреме (набавка већег броја компјутера за on-line претраживање).

Као најквалитетнији у димензији **опипљивости** оцењени су разни материјали повезани са услугама: памфлети, флајери, упутства, реверси (5,9), али је остварен јаз од 0,3 у односу на очекивања.

Димензија **поузданости** се може сматрати веома важном када је реч о универзитетским библиотекама. Резултати перцепције и оствареног јаза говоре колико је библиотека ефикасна у свом пословању. Очекивања анкетираних корисника у вези са поузданошћу оцењена су високом оценом (6,1). То нам казује да се корисници у великом проценту слажу са наведеним карактеристикама одличне библиотеке. Када процењују конкретну библиотеку корисници перципирају квалитет нешто нижом оценом (5,9). Остварени јаз је 0,2. Ако погледамо питања из овог сегмента видећемо да се она углавном односе на брзину доставе докумената, брзину решавања проблема, поштовање рокова и изврсност услуге. Менаџменту Библиотеке ово би могле бити добре смернице у ком правцу да планирају побољшања. Највећу оцену анкетирани су дали када су се изјашњавали о томе да ли Библиотека пружа одговарајућу услугу од првог сусрета па надаље и да ли обезбеђује услугу у одређеном времену (6,1).

<sup>26</sup> Истраживање је завршено у јануару 2013. године.

У димензији **одговорности** показује се јаз од 0,3. Највећа очекивања (6,4), али је најбоља перцепција (6,1) показана уз исказ *Зайослени у библиотеци су увек сиремни да њојоу корисницима*.

Анкетирани показују велика очекивања у погледу **сигурности** коју им библиотеке нуде (6,2). Разлика између очекивања и перцепције је 0,2. Просечна оцена од 6,0 у перцепцији ове димензије говори да се студенти слажу да им конкретна библиотека пружа сигурност у коришћењу, да су запослени учтиви и да уливају поверење корисницима.

Најмања очекивања (уколико изузмемо димензију **оипљивости**) корисници су показали када су оцењивали исказе из поља **емпатије** (5,7). Ту димензију су и перципирали нижом просечном оценом (5,4). Остварен је јаз од 0,3. Ако погледамо питања из ове групе видећемо да се она углавном односе на личну пажњу која се указује кориснику и разумевање корисника и њихових потреба. Да би се разумели узроци који су довели до резултата из овог сегмента било би добро спровести посебну анкету међу корисницима Библиотеке са питањима у вези са за њиховим потребама и очекивањима. Већ сада се може закључити да је потребно да запослени охрабрују кориснике да им се лично обраћају и слободно износе своја питања и недоумице.

SERVQUAL упитник су попуњавали студенти природних, техничких (39) и друштвених наука (40). Резултати за студенте природних и техничких наука су заједно обрађивани и приказивани. Следеће табеле (Табеле 2, 3 и 4) и графикони (Графикони бр. 5, 6, 7 и 8) показују резултате за сваку димензију из секције очекивања и секције перцепције (за сваку од наведених категорија) и јаз који је остварен у оба случаја.

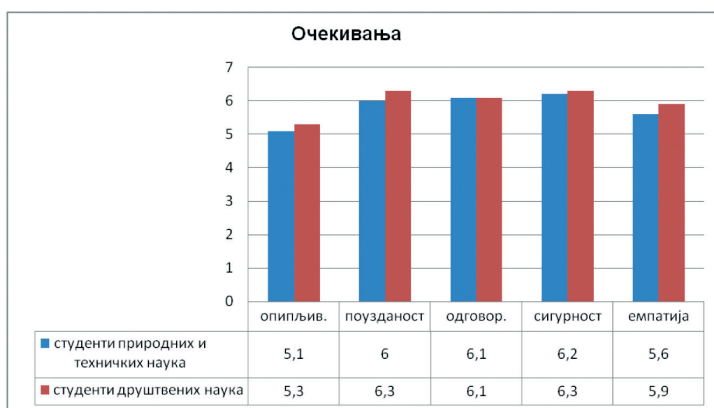
Табела 2

Димензија		Оипљивост	Поузданост	Одговорност	Сигурност	Емпатија	Просечна оцена
Очекивања	Студенти природних и техничких наука (39)	5,1	6,0	6,1	6,2	5,6	5,8
	Студенти друштвених наука (40)	<b>5,3</b>	<b>6,3</b>	6,1	6,3	5,9	5,9
Димензија		Оипљивост	Поузданост	Одговорност	Сигурност	Емпатија	Просечна оцена
Перцепција	Студенти природних и техничких наука (39)	5,1	5,7	5,6	5,7	5,2	5,4
	Студенти друштвених наука (40)	<b>5,4</b>	6,1	6,1	6,3	5,7	5,9

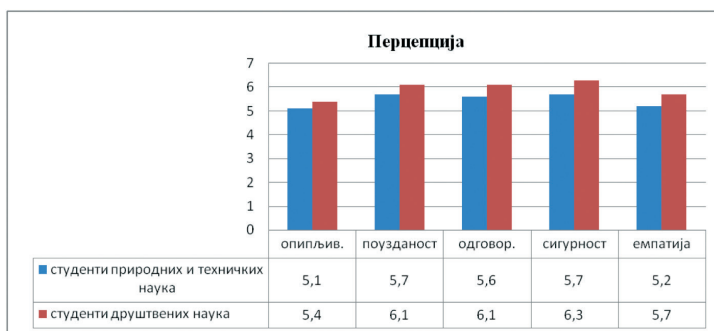
Ако упоредимо димензију **опипљивости** у коју спадају оцене о квалитету амбијента, опреме и изгледа библиотекара, видимо да студенти друштвених наука имају већа очекивања (5,3), али и да дају већу просечну оцену (5,4) перцепцији те димензије. Студенти природних наука и техничких наука оценили су и перцепцију и очекивања истом просечном оценом (5,1).

Студенти природних и техничких наука имају мања очекивања у димензији **поузданости**, али и лошију перцепцију, па је тако остварен и већи јаз. Приближнија очекивања и перцепцију имају студенти друштвених наука.

У сегменту **емпатије** студенти су оцењивали посвећеност библиотекара, личну пажњу која им се упућује и разумевање запослених за њихове специфичне потребе. Уочава се да су корисници у овој димензији имали најмања очекивања.



Графикон бр. 5



Графикон бр. 6

Између очекивања и перцепције студената природних и техничких наука остварен је јаз од 0,4 (Табела 3, Графикон 7). Ако погледамо резултате за секцију **очекивања** и секцију **перцепције** код студената друштвених наука видимо да се не показује јаз, што значи да су они задовољни услугама Библиотеке (Табела 4, Графикон бр. 8).



Табела 3

Студенти природних и техничких наука (39)	5,8	5,4	0,4
---	-----	-----	-----

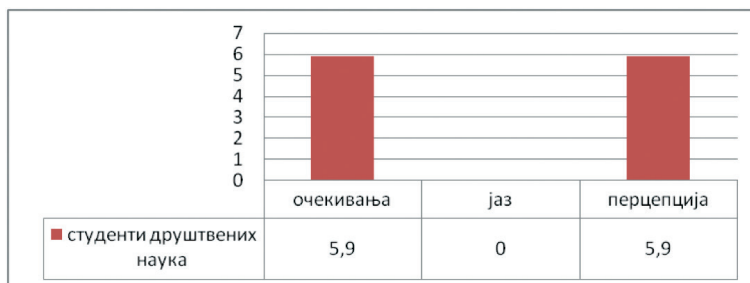
Табела 4

	Очекивања	Перцепција	Јаз
Студенти друштвених наука (40)	5,9	5,9	0

Можемо да закључимо да су очекивања студената друштвених и природних и техничких наука приближно једнака, али се перцепција Библиотеке разликује (Графикони бр. 7 и 8). Резултати показују да су Библиотеком задовољнији студенти друштвених наука. У окружењу Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић“ налази се неколико техничких факултета чији су студенти у великом броју корисници Библиотеке. Могуће је направити анкету на факултетима како би се стекао увид у студентска очекивања у вези са квалитетом услуга Библиотеке.



Графикон бр. 7



Графикон бр. 8

Истраживање је показало да се задовољство корисника може мерити и да се изабрани алат показао као врло оперативан. SERVQUAL модел нуди могућност поређења резултата свих димензија и свих исказа (који су заправо

атрибути наведених димензија и чије су вредности променљиве), као и додатна израчунавања и поређења према категоријама анкетираних (дужина чланарине, година студија, профил корисника).

Решавајући понуђену анкету, студенти су имали потребу да оставе и неке своје коментаре на маргинама упитника или у самим колонама за одређена питања.

У сегменту **опипљивости** (очекивања) студенти су остављали следеће забелешке: *Функционалносћ, њрактичносћ, а њод модерним мислим на ѡехничку ојремљеносћ (комјјушери...); Више ми се свиђа ојушћен изљед нејо званичан; Више волим русћични изљед у библиошекама; Најбишњије је да су лако разумљиви и да имају све информације (флајери, памфлети). У истом сегменту (перцепција) написано је: У великој сали сћолице су дојрајале, међушћим одјоварају амбијенту ше сале; Улазни хол окречии и ѡлицу код ѡршћира мало модернизоваши; Мнојо бољи амбијент је овде нејо на ѡр. у Народној библиошеци; Може мало креативније; Није бишћно да су ѡривлачни већ да имају све информације (памфлети и флајери).*

**Одговорност** (очекивања): *Није ѡшребно да услуја буде експресно брза.*

**Позданост** (перцепција): *Труде се, ѡрешке су мојуће (на питање Да ли библиотека инсистира на услузи без грешке?).*

**Сигурност** (очекивање): *То је јако бишћно (на питања Понашање у библиотеци улива поверење корисницима; Запослени у библиотеци су увек учтивии према корисницима).*

**Сигурност** (перцепција): *Кулшурно, сћаложено; ДА (на питање Понашање у библиотеци улива поверење корисницима).*

**Емпатија** (перцепција): *Искрено, мени би било сујер кад би радно време било мало дуже; За мене би као корисника било најбоље када би набавили неке ређе сћручне књије (на питање Библиотека има стално у фокусу оно што је најбоље за кориснике); Труде се, шћако и шћреба да функциониише (на питање Библиотека има разумевања за специфичне потребе корисника).*

**Поруке, предлози и очекивања** који су записивани на крају анкетног листића:

*Урадиши клима-уређаје; Обезбедиши месћо за осћављање књија корисника шћоком ноћи; Продужии радно време викендом; Радно време од 7 до 24 часа; Очекујем да у случајевима када је јужва раде обе чииаонице, без обзира на број корисника који се у шћом моменћу налазе у чииаоницама; Очекујем да се, ако је насћала јужва, а библиошека има две сале за чииање, ошвори и друја сала.*

Посебно је драг коментар једне наше кориснице:

*Дивни сће, и библиошека је ѡредивна, као и зайослени у њој! Само имам једну молбу: инсћалирајиие макар неку климу у чииаонице, ѡшћо ми имамо још ѡууууно исћииа у вашиим ѡросћоријама да ѡријремамо :) Ваша корисница*

## Закључак

SERVQUAL упитник који је приказан у овом раду, а на основу кога је вршено анкетирање корисника Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић“, може да се примени на различите категорије корисника, као и на испитивање различитих сервиса, што омогућава боље сагледавање специфичности и приоритета у коришћењу Библиотеке. Као што је приказано у раду, могу се вршити и поређења резултата различитих категорија испитаника. У наредним истраживањима било би корисно додати и питање о важности наведених димензија из угла корисника. У том случају, испитаници се опредељују у процентима за сваку димензију. Резултат јаза у свакој димензији и атрибутима се онда множи са процентом важности димензије да би се на тај начин добили додатни показатељи о квалитету услуга.

Подаци који се добију анализом резултата анкете представљају добар показатељ менаџменту организације како да задржи и унапреди квалитет рада. Резултати из сегмента очекивања могу да се користе у планирању квалитета, јер се на тај начин уочавају потребе корисника, док се резултати перцепције могу искористити у контроли квалитета.<sup>27</sup>

Аутори рада желе да нагласе да су резултати који се добију коришћењем SERVQUAL модела корисни и у даљим, поновљеним истраживањима задовољства корисника Библиотеке, како би се поређењем добила слика ефикасности и ефективности промена које су унете у процес рада организације на основу претходних резултата. То менаџменту омогућава стратешко планирање које подразумева што бољу употребу ресурса и коришћење могућности којима би се задовољили будући захтеви.<sup>28</sup>

## Литература

1. Asogwa, Brendan E., Boniface U. Asadu, Jonas U. Ezema, Cyprian I. Ugwu and Ferdinand C. Ugwuanyi, „Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries“. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). Paper 1146 (2014): 1-25, <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2947&context=libphilprac>.
2. Begović, Mia. *Vrijednost knjižnice u očima korisnika: primjer Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci* - diplomski rad. Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet 2014, str. 70, [https://bib.irb.hr/datoteka/732209.Begovic\\_0122207448.docx](https://bib.irb.hr/datoteka/732209.Begovic_0122207448.docx).

---

27 Ville Tuomi, „Quality of Academic Library Services: a Customers Point of View“: 5. [https://www.researchgate.net/profile/Ville\\_Tuomi/publication/228758348\\_QUALITY\\_OF\\_ACADEMIC\\_LIBRARY\\_SERVICES\\_A\\_CUSTOMERS\\_POINT\\_OF\\_VIEW/links/55f6922108ae63926cf51526.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ville_Tuomi/publication/228758348_QUALITY_OF_ACADEMIC_LIBRARY_SERVICES_A_CUSTOMERS_POINT_OF_VIEW/links/55f6922108ae63926cf51526.pdf) (преузето 16. 8. 2016).

28 Evelin Denijel, „Strateško planiranje i unapređivanje organizacije biblioteka“ (2004), Prevod: Gordana Ljubanović, (Образовни центар VBS) [https://www.nb.rs/view\\_file.php?file\\_id=817](https://www.nb.rs/view_file.php?file_id=817) (преузето 29. 8. 2016).

3. Buttle, Francis. "SERVQUAL: review, critique, research agenda". *European Journal of Marketing*, vol. 30 no. 1 (1996): 8-32, <http://francisbuttle.com.au/wp-content/uploads/2014/10/SERVQUAL-review-critique-research-agenda-EJM.pdf>.
4. Coleman, Vicki, Yi (Daniel) Xiao, Linda Bair, and Bill Chollett. "Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality". *College & Research Libraries*, (1997): 237-249, DOI: 10.5860/crl.58.3.237.
5. Cruz Claudia Castillo, Luis Antonio Delgadillo Gutiérrez and Graciela Lara López. "Adjusting SERVQUAL Model in a High Education Library Service", Twenty Second Annual Conference, Reno, Nevada, U.S.A. April 29 – May 2, 2011, <http://www.pomlearning.org/reno/fullpapers/020-0882%20Adjusting%20SERVQUAL%20Model.pdf>
6. Denijel, Evelin. „Strateško planiranje i unapređivanje organizacije biblioteka“ (2004), Prevod: Gordana Ljubanović (Obrazovni centar VBS), [https://www.nb.rs/view\\_file.php?file\\_id=817](https://www.nb.rs/view_file.php?file_id=817).
7. Filipi-Matutinović, Stela. "Evaluation of Library Performance and Estimation of the Efficiency of Their Results: Literature Overview and Suggestions for the Possible Indicators for Libraries in Serbia". *Infoteka* 6, 1-2 (2005): 3-32, <http://eprints.rclis.org/11793/1/1.pdf>.
8. Furundžić, Snježana. *Standardi i modeli za evaluaciju u bibliotekarstvu*. (master rad odbranjen 2013. godine na Filološkom fakultetu u Beogradu, na Katedri za bibliotekartvo i informatiku).
9. Green, David and Martha Kyrillidou. *Procedures Manual*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries Washington, 2012.
10. Kilibarda, Milorad J. i Slobodan M. Zečević. *Upravljanje kvalitetom u logistici*. Beograd : Saobraćajni fakultet Univerziteta, 2008.
11. McKnight, Sue. "Customers value research". U: *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*, ur. Trine Kolderup Flaten. München: K.G. Saur, 2006: 206-216, <http://www.degruyter.com/downloadpdf/books/9783598440229/9783598440229.206/9783598440229.206.xml>.
12. Parasurman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*; Spring vol. 64, no. 1 (1988): 12-40, <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>.
13. Стокић Симончић, Гордана и Жељко Вучковић. *Менаџмент у библиотецима*. Београд, 2003.
14. Thompson, Bruce and Colleen Cook. "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used To Evaluate Perceptions of Library Service Quality". Paper presented at the annual meeting of the Southwest Educational Research

Association, Dallas, January 27-29, 2000, <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED435671.pdf>.

15. Tuomi, Ville. "Quality of Academic Library Services: a Customers Point of View".
16. [https://www.researchgate.net/profile/Ville\\_Tuomi/publication/228758348\\_QUALITY\\_OF\\_ACADEMIC\\_LIBRARY\\_SERVICES\\_A\\_CUSTOMERS\\_POINT\\_OF\\_VIEW/links/55f6922108ae63926cf51526.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ville_Tuomi/publication/228758348_QUALITY_OF_ACADEMIC_LIBRARY_SERVICES_A_CUSTOMERS_POINT_OF_VIEW/links/55f6922108ae63926cf51526.pdf).

LibQual. [http://www.libqual.org/About/about\\_lq/birth\\_lq](http://www.libqual.org/About/about_lq/birth_lq)

LibQual. [https://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info)

LibQual. [https://www.libqual.org/about/about\\_survey/faq\\_survey](https://www.libqual.org/about/about_survey/faq_survey)

LibQual. [https://www.libqual.org/about/about\\_survey/tools](https://www.libqual.org/about/about_survey/tools)

**Snježana Furundžić**

University Library "Svetozar Marković", Belgrade  
furundzic@unilib.bg.ac.rs

**Milena Milinković**

Institute of Architecture and Urban & Spatial Planning of Serbia, Belgrade  
milenam@iaus.ac.rs

**Nikola Krsmanović**

University Library "Svetozar Marković", Belgrade  
krsmanovic@unilib.bg.ac.rs

## **MEASURING THE SATISFACTION OF LIBRARY USERS: THE APPLICATION OF SERVQUAL MODEL**

**Abstract:**

In this paper we present our research on satisfaction of undergraduate and graduate students at the University Library "Svetozar Marković", regarding the quality of library services using the SERVQUAL model. It is based on the Master's thesis of one of the authors. The SERVQUAL model is used in libraries worldwide (for example in Finland, USA or Australia). By showing the results of the research, the authors point out the significance of the survey and measurement of library users' satisfaction using the SERVQUAL model. These results are indicators of points where library services could be improved, such as library holdings, professionalism and level of education of library staff.

The satisfaction of library users, as a foundation for quality evaluation of libraries, is usually measured by surveys. This paper presents the SERVQUAL model for measuring users' satisfaction with library services using the gaps model, i.e. measuring the gap between users' expectations and their perceptions of library services. We suggest that these measurements should be repeated in order to get the results of the efficacy and usefulness of library services. In that case the changes between two or more measurements should be incorporated in the work process of the institution.

The organizations that provide different public services have become aware of the importance of measuring and evaluating their users' satisfaction. Seeing that libraries have been focused on library users from their beginnings, it is of vital importance for them to recognize users' needs and evaluate the quality of library services. Perceiving performance indicators of a library from the point of view of its users can be used as a significant resource for further strategic planning and developing the library as a "learning organization".

**Keywords:** Measurement of satisfaction, Users, Libraries, Evaluation, SERVQUAL, University Library "Svetozar Marković".

## Introduction

The term *evaluation* means determining the value. Determining and presenting the value of a library or some of its segments, services or work processes can be achieved through collecting data from various sources. We have different statistics conducted at libraries at our disposal (number of books, users, processed library materials, circulation etc.).<sup>1</sup> One of the indicators of library quality is satisfaction among users. Therefore, it is important to conduct research and monitoring in all facilities. McKnight<sup>2</sup> specifies why it is necessary to obtain

feedback from users and why their opinion matters in evaluating the quality of library services:

- Libraries are facilities that should understand and respond to users' needs;
- Regardless of the fact that library staff makes assumptions about what users need, these assumptions do not have to be always accurate;
- If library management does not have distinguished parameters about how to use its resources (staff and funds), the effort can be a waste of time that does not give positive information on user's experience;
- Acting upon the feedback from users can be a significant indicator of how the library should have more understanding for users and be more focused on them;
- Planning developed, formulated and based on the users' feedback enables monitoring and work control that lead to continuous quality improvement.

The users' satisfaction can be measured with a particular service (choosing priorities) or with overall library operations. Users' opinion is the basis for subjective evaluation. "However subjective criteria are not enough. They have to be fulfilled with objective measurements and indicators that can be quantified."<sup>3</sup> In that way we get two types of data that can be compared and then analyzed. When both of these measurements are performed, it is very important to choose priorities and conduct the research continuously.

The users' satisfaction is usually measured by surveys. One of the most popular surveys for measuring users' or customers' satisfaction applied in facilities is the SERVQUAL questionnaire, which is a part of the model of the same name. Also, there is a special model developed for libraries – LibQual method.

- 
- 1 Stela Filipi-Matutinović, "Evaluation of Library Performance and Estimation of the Efficiency of Their Results: Literature Overview and Suggestions for the Possible Indicators for Libraries in Serbia". *Infoteka* 6, 1-2 (2005): 8 <http://eprints.rclis.org/11793/1/1.pdf> (accessed 29/6/2016).
  - 2 Sue McKnight, *Customers value research*, in: Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation, ed. Trine Kolderup Flaten, (München: K.G. Saur, 2006) 206. [http://www.degruyter.com/downloadpdf/books/9783598440229/9783598440229.206.xml](http://www.degruyter.com/downloadpdf/books/9783598440229/9783598440229.206/9783598440229.206.xml) (accessed 16/8/2016).
  - 3 Gordana Stokić Simončić and Željko Vučković, *Library Management*, Belgrade: G. Stokić Simončić : Ž. Vučković, 2003, 88-89.

## SERVQUAL model

The SERVQUAL method for measuring service quality was developed in the period from 1985 to 1994<sup>4</sup> based on the original GAP model that defines the service quality as a gap between expected and perceived service by a user. The following gaps are defined:<sup>5</sup>

- Gap 1 – difference between user’s expectations and provider’s perception of those expectations;
- Gap 2 – difference between management’s perception and service quality specification;
- Gap 3 – quality specifications are not aligned with the performances of production and service offering;
- Gap 4 – difference between service delivery and promises made through various activities;
- Gap 5 – difference between user’s expectations and perceptions.

The first four gaps are the cause for appearance of the Gap 5 which consequently leads to a bad impression that facilities leave in public, negative publicity and loss of users.<sup>6</sup>

The SERVQUAL model presents service quality as a relation (creating a gap) between expectations and perceptions of given service delivery<sup>7</sup> through five dimensions:<sup>8</sup>

1. Tangible elements – the appearance of the physical facilities, equipment and personnel;
2. Reliability - the ability to perform the promised service in an accurate manner;
3. Responsiveness – the willingness to help customers and to provide prompt service;
4. Assurance - the knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust;
5. Empathy (understanding) - the provision of individualized service, user observation.

---

4 The leaders of this enterprise were A. Parasurman, Leonard L. Berry and Valarie Zeithaml. Francis Buttle, *SERVQUAL: review, critique, research agenda* European Journal of Marketing, vol. 30 no. 1 (1996): 8, <http://francisbuttle.com.au/wp-content/uploads/2014/10/SERVQUAL-review-critique-research-agenda-EJM.pdf>.

5 The classification is made according to: Milorad J. Kilibarda; Slobodan M. Zečević, *Quality Management in Logistics*, Belgrade: Faculty of Transport and Traffic Engineering, 2008, 71-75.

6 Ibid, 71-75.

7  $Q = P - E$  (quality equals perceptions – expectations) – Quality is what exceeds our expectations.

8 A. Parasurman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. *Journal of Retailing*; Spring vol. 64, no. 1 (1988): 19 and 23. <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf> (accessed 29/8/2016).



The SERVQUAL questionnaire consists of two totals with 22 items each, them being the characteristics of the above-mentioned dimensions and their value is variable. Both of the totals have these five dimensions. The first group of questions is used to get an impression of users' expectations, while the second group of 22 questions measures users' perceptions.<sup>9</sup> The users' expectations depend on the previous experience, personal needs and oral communication.

The service quality is determined through these five dimensions. "If the perceived value is approximately equal to the expected value, the user is satisfied and the service quality is high. If the perceived value is higher than expected, the user is very satisfied, but if the perceived value is lower than expected, the user is dissatisfied."<sup>10</sup>

The use of SERVQUAL questionnaire is being discussed in papers on the researches conducted in academic libraries in developing countries<sup>11</sup>, the USA<sup>12</sup>, Mexico<sup>13</sup>, Australia<sup>14</sup>...

### **The LibQual model**

One of the most used tools for measuring users' expectations and service quality in libraries is LibQual.<sup>15</sup> This project, based on the SERVQUAL model, was initiated in 1999 by Fred Heath and Colleen Cook from the University of Texas (Texas A&M University – TAMU). SERVQUAL contained certain questions that were not, in their opinion, adjusted to measuring the service quality in libraries, and on the other side some segments of library services were not included with this tool. Soon, Bruce Thompson from the same University joined them in the development of the LibQual protocol.<sup>16</sup>

---

9 Milorad J. Kilibarda and Slobodan M. Zečević, op. cit., 77.

10 Ibid, 77.

11 Brendan E. Asogwa et al, *Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries*, Library Philosophy and Practice (e-journal). Paper 1146 (2014), <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2947&context=libphilprac> (accessed 29/8/2016).

12 Vicki Coleman et al, *Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality*, College & Research Libraries, (1997) 237-249, DOI: 10.5860/crl.58.3.237, <http://paperity.org/p/37734959/toward-a-tqm-paradigm-using-servqual-to-measure-library-service-quality> (accessed 29/8/2016).

13 Claudia Castillo Cruz, Luis Antonio Delgadillo Gutiérrez and Graciela Lara López, *Adjusting SERVQUAL Model in a High Education Library Service*, Twenty Second Annual Conference, Reno, Nevada, U.S.A. April 29 – May 2, 2011, <http://www.pomlearning.org/reno/fullpapers/020-0882%20Adjusting%20SERVQUAL%20Model.pdf> (accessed 29/8/2016).

14 Bruce Thompson and Colleen Cook, *Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used To Evaluate Perceptions of Library Service Quality*, Paper presented at the annual meeting of the Southwest Educational Research Association, Dallas, January 27-29, 2000. <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED435671.pdf> (accessed 29/8/2016).

15 David Green and Martha Kyrillidou. *Procedures Manual*. Washington, D.C. : Association of Research Libraries Washington, 2012: 9.

16 LibQual. [http://www.libqual.org/About/about\\_lq/birth\\_lq](http://www.libqual.org/About/about_lq/birth_lq) (accessed 16/8/2016).

The LibQual model is adjusted and modified SERVQUAL model specially designed to measure satisfaction with library services quality and it includes 22 items.<sup>17</sup> For each of them the evaluation of satisfaction with the quality of services is being done at three levels:

- The evaluation of the minimum level of service;
- The evaluation of the desired level of service;
- The evaluation of the level of received service.

Within each of these levels, the user evaluates the service on a scale from 1 (low level of service) to 9 (high level of service) by choosing one of the given options. All 22 items are sorted in three dimensions:

- The information control (eight questions) – related to the quality, scope and easy access to information in libraries;
- The effect of service (nine questions) – related to approachability and competence of personnel at the library;
- The library space (five questions) and it is related to the quality of library space.

Apart from the above-mentioned evaluation of quality, it is possible to insert a comment at the end of the questionnaire into a special section for that.<sup>18</sup>

The project has been mainly financed by the University in Texas (Texas A&M University) and Association of Research Libraries – ARL, and partly by the United States Department of Education’s Fund for Improvement of Post – Secondary Education - FIPSE).<sup>19</sup>

The goals of LibQual are to foster a culture of excellence in providing library services, to help libraries understand user’s perceptions of library service quality, to collect and interpret library user feedback systematically, to compare libraries with peer institutions based on feedback, to identify best practices in library service and to enhance library staff members’ analytical skills for interpreting data.<sup>20</sup>

### **Measuring the satisfaction of users at the University library “Svetozar Marković – application of the SERVQUAL model**

The research<sup>21</sup> on users’ satisfaction, with the aim of showing the extent to which the users were satisfied with the library services, was conducted at the University library “Svetozar Marković in Belgrade. This research was done using the SERVQUAL model in October 2012.

---

17 LibQual. [https://www.libqual.org/about/about\\_survey/faq\\_survey](https://www.libqual.org/about/about_survey/faq_survey) (accessed 16/8/2016).

18 LibQual. [https://www.libqual.org/about/about\\_survey/tools](https://www.libqual.org/about/about_survey/tools) (accessed 16/8/2016).

19 Begović, Mia, *Library values from the users’ point of view: example of the City Library and Reading Room Vinkovci* – graduation thesis. Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences 2014: 70, [https://bib.irb.hr/datoteka/732209.Begovic\\_0122207448.docx](https://bib.irb.hr/datoteka/732209.Begovic_0122207448.docx) (accessed 18/8/2016).

20 LibQual. Available at: [https://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info) (accessed 16/8/2016).

21 The research conducted in the Finnish academic libraries regarding users’ satisfaction with library services was taken as an example of good practice for the research presented in this paper (Ville Tuomi, *Quality of Academic Library Services: a Customers Point of View*). Here the SERVQUAL model was used with adjusted questionnaire.

Data collecting was realized through a paper survey filled out by undergraduate and postgraduate students of natural and technical, and social sciences. The data collecting was performed during October 2012 on a sample of 83 subjects who were library members.<sup>22</sup> Four questionnaires were not filled out correctly.<sup>23</sup> The sample was chosen by a method of random sampling. The surveyed library users belonged to the categories of undergraduates and postgraduates whose activities were mainly related to the most frequent areas of the library (registration counter, catalog department, student reading rooms). The subjects were asked to say to which category of users they belonged (Figure 1), which year of studies they were in, if they were students of natural, technical or social sciences and about duration of their membership (Figure 2). A Likert scale in the range of 1 to 7 was used for the evaluation.

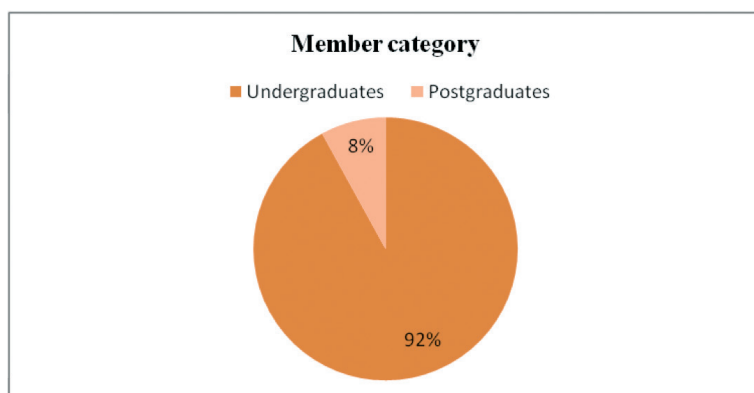


Figure 1

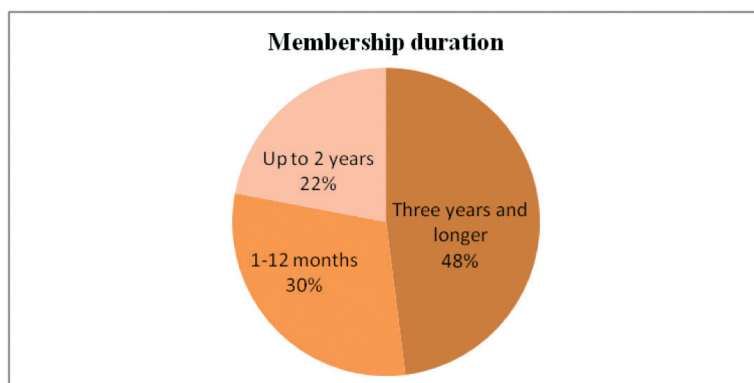


Figure 2

22 The results and analysis of the survey are a part of the Master's thesis of the author Snježana Furundžić titled *Standards and models for evaluation in librarianship* defended in 2013 at the Faculty of Philology in Belgrade in the Department of Library and Information Science.

23 The survey used for the Master's thesis research was processed again and additional and more precise calculations on a sample of 79 subjects were done for this paper.

The subjects were offered a survey manual. The survey participants<sup>24</sup> answered the same questions twice (in two separate questionnaires with 22 items each), with the instructions first to give the answers in accordance with their expectations and then to answer questions bearing in mind their own perceptions of the particular library that had been the subject of the survey. Processing of the received data<sup>25</sup> gave the following results:

Table 1

<b>All dimensions</b>	<b>5,86</b>	<b>5,66</b>	<b>02</b>	
<b>I</b>	<b>Tangibility</b>	<b>Expectations (E) 5,2</b>	<b>Perceptions (P) 5,2</b>	<b>Gap 0</b>
1.	Libraries have modern looking equipment	4,5	4,6	-0,1
2.	Ambient elements are visually attractive	5,1	5,4	-0,3
3.	Various materials related to the services (pamphlets, flyers, manuals, sign-out sheets) are visually attractive and at hand	6,2	5,9	0,3
4.	Library staff look neat	5,2	5,1	0,1
<b>II</b>	<b>Reliability</b>	<b>6,1</b>	<b>5,9</b>	<b>0,2</b>
5	When the library promises to do something until a specified time, it keeps its promises	6,1	5,9	0,2
6	When users have a problem, the library shows a sincere effort to solve it	6	5,8	0,2
7	Library offers adequate service from the first encounter and further	6,3	6,1	0,2
8	Library provides the service when promised	6,4	6,1	0,3
9	Library insists on an immaculate service	5,9	5,7	0,2

24 In further analysis the terms survey participants and students will be used for all categories that participated in the research, unless it has been particularly emphasized that we talk about undergraduates or postgraduates.

25 Based on the Finnish academic libraries, the results of the perceptions were subtracted from the results of the expectations  $Q=E-P$  (less is better in terms of quality), not the otherwise, as it is in the original model. This was done for comparing the results of both researches.

<b>III</b>	<b>Responsiveness</b>	<b>6,1</b>	<b>5,8</b>	<b>0,3</b>
10	Library staff give users the correct information when the service will be provided	6,1	5,9	0,2
11	Library staff provide quick services to users	6,1	5,8	0,3
12	Library staff are always ready to help users	6,4	6,1	0,3
13	Library staff are never too busy to meet users' requirements	5,8	5,5	0,3
<b>IV</b>	<b>Assurance</b>	<b>6,2</b>	<b>6,0</b>	<b>0,2</b>
14	Behavior of library staff conveys trust to users	6,1	6,1	0
15	Users feel safe when they use library	6,3	6,2	0,1
16	Library staff are always polite to users	6,3	5,7	<b>0,6</b>
17	Library staff have knowledge to answer users' questions	6,2	6,0	0,2
<b>V</b>	<b>Empathy</b>	<b>5,7</b>	<b>5,4</b>	<b>0,3</b>
18	Library staff pay attention to a user as an individual	5,7	5,4	0,3
19	Working hours of the library are suitable to users' needs	6,2	5,6	<b>0,6</b>
20	Library has staff that give personal attention to users	5,2	5,4	-0,2
21	Library is focused on what is best for users	5,8	5,4	0,4
22	Library staff have understanding for special needs of their users	5,7	5,5	0,2

Insight into the results of the survey provides the data that show that expectations got the average score 5,8 in all dimensions by the participants. Perceptions of the offered dimensions of the library quality got the score 5,6. The gap between expectations and perceptions was 0,2 (Figure 3). In the following table (Figure 4) the results for all dimensions in both sections are shown:

The survey participants' expectations in all dimensions got the higher average score than perceptions, except in the dimension of **tangibility**, where the results of expectations and perceptions did not differ. It can be concluded that the users

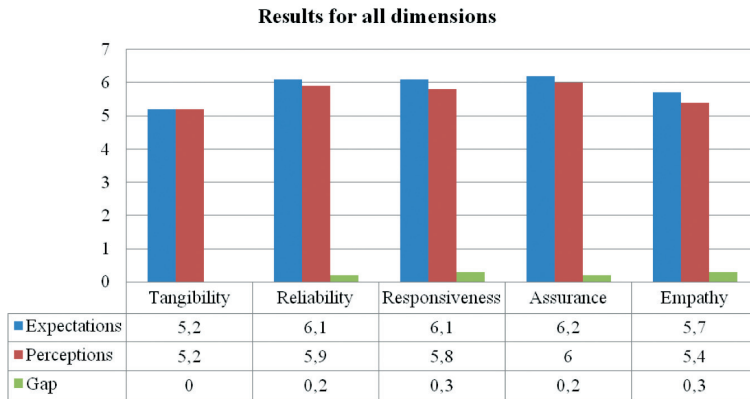


Figure 2

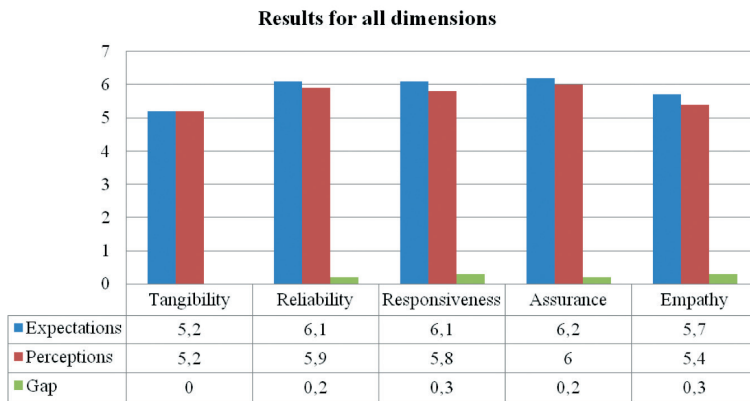


Figure 2

were satisfied with the equipment quality, ambiance and other elements of this segment or only that they were in the situation to compare this library to those they had a chance to visit until then (let's suppose those were smaller and less equipped school or public libraries). One of the reasons for users' satisfaction can be attributed to the investments that were made in the Library for the last couple of years<sup>26</sup>, related to the ambiance (opening of new reading rooms) and equipment (acquisition of the larger number of computers for online browsing).

Various materials related to the library services: pamphlets, flyers, manuals, sign-out sheets were evaluated as the highest quality within the dimension of tangibility and got the score 5,9, but the gap was 0,3.

The dimension of **reliability** can be considered as very important when it comes to the university libraries. The results of the perceptions and the accomplished gap show how efficient the library is in performing its activities. The survey participants' expectations related to reliability got a high score of 6,1. That

<sup>26</sup> The research was finished in January 2013.

is an indicator of how users largely agree on which characteristics an excellent library should have. When the users evaluated a specific library they perceived quality somewhat lower (5,9). The accomplished gap was 0,2. If we analyze the questions from this segment, we see that they mainly refer to the promptness of the document delivery, quickness in solving problems, respecting deadlines and excellence of the service. These could be good guidelines to the Library Management in which direction to make improvement plans. The survey participants gave the highest score (6,1) when they expressed their opinion about whether the Library provided adequate services from the first encounter and further, and if it provided services at a specific time.

In the dimension of **responsiveness** there was the gap of 0,3. The highest expectations were 6,4, but the best perception (6,1) was connected with the item *Library staff are always ready to help users*.

The survey participants showed great expectations relating to the **assurance** given by the Library (6,2). The difference between expectations and perceptions was 0,2. The average score (6,0) of the perceptions in this dimension indicated that students agreed that the specific library offered assurance, that library staff were polite and conveyed trust to users.

The users showed the lowest expectations (if we exempt the dimension of **tangibility**) when they evaluated the items in the field of empathy (5,7). They perceived that dimension with a lower score (5,4). The accomplished gap was 0,3. If we take a look at the questions from this group, we can see that they are connected with the personal attention given to users and understanding of their needs. In order to understand the reasons that led to the results in this segment, it would be good to conduct a separate survey among Library users with questions concerning their needs and expectations. One can already conclude that it is necessary for librarians to encourage users to address them personally and raise questions and dilemmas.

The students of natural and technical (39) and social sciences (40) filled out the SERVQUAL questionnaire. The results for the students of natural and technical sciences were processed and presented together. The following tables (Tables 2, 3 and 4) and charts (Figures 5, 6, 7 and 8) show the results for each dimension from the sections of expectations and perceptions (for each of the mentioned categories) and the gap accomplished in both cases.

Tabele 2

Dimension		Tangibility	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Average score
Expectations	Students of natural and technical sciences (39)	5,1	6,0	6,1	6,2	5,6	5,8
	Students of social sciences (40)	<b>5,3</b>	<b>6,3</b>	6,1	6,3	5,9	5,9
Dimension		Tangibility	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Average score
Perceptions	Students of natural and technical sciences (39)	5,1	5,7	5,6	5,7	5,2	5,4
	Students of social sciences (40)	<b>5,4</b>	6,1	6,1	6,3	5,7	5,9

If we analyze the dimension of **tangibility**, which includes scores on the quality of ambiance, equipment and librarians' looks, we see that the students of the social sciences had higher expectations (5,3), but their perceptions of that dimension were also higher (5,4). The students of the natural and technical sciences evaluated the expectations and perceptions the same way, giving the average score 5,1.

The students of the natural and technical sciences had lower expectations in the dimension of **reliability**, but also lower perceptions; therefore the accomplished gap was higher. The students of the social sciences had more approximate expectations and perceptions.

In the segment of **empathy**, the students evaluated librarians' dedication, personal attention given to them and understanding of employees for their special needs. One can notice that the users had the lowest expectations in this dimension.

The gap accomplished between expectations and perceptions of the students of natural and technical sciences is 0,4 (Table 3, Figure 7). If we take a look at the results for the section of expectations and the section of perceptions with the students of the social sciences, we see that the gap does not exist, which means that they are satisfied with the Library services (Table 4, Figure 8).

Tabele 3

Students of the natural and technical sciences (39)	5,8	5,4	0,4
---	-----	-----	-----



Tabele 4

	<b>Expectations</b>	<b>Perceptions</b>	<b>Gap</b>
Students of the social sciences (40)	5,9	5,9	0

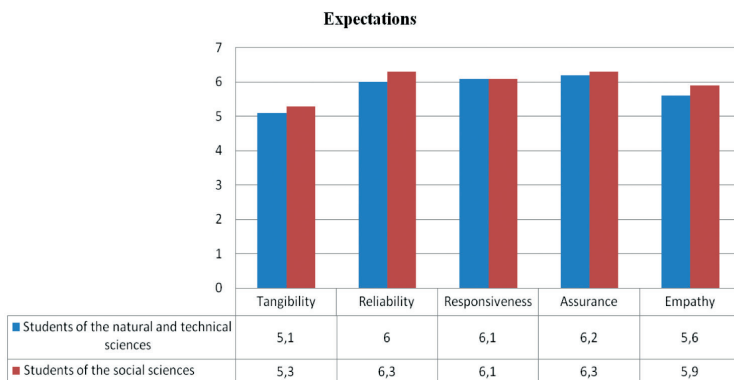


Figure 5

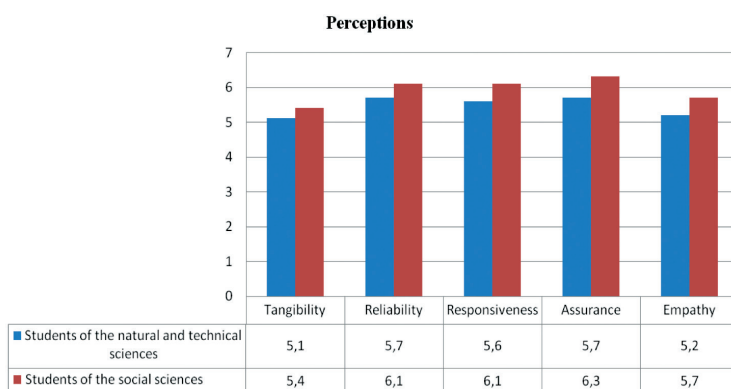


Figure 6

We can conclude that the expectations of the students of the social and natural and technical sciences are approximately equal, but the perceptions of the Library differ (Figures 7 and 8). The results show that the students of the social sciences are more satisfied with the Library. There are several technical faculties in the surrounding of the University library "Svetozar Marković" whose students use the Library in large numbers. It is possible to conduct the survey at the faculties in order to get an insight into students' expectations concerning the service quality of the Library.

The research shows that the users' satisfaction can be measured and that the chosen tool is very operational. The SERVQUAL model offers the possibility

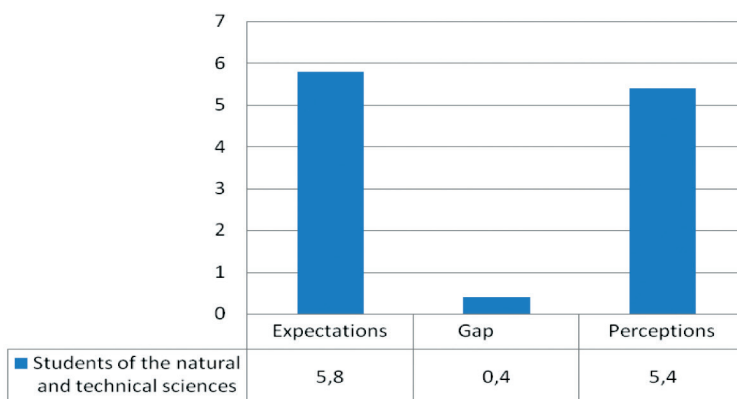


Figure 7

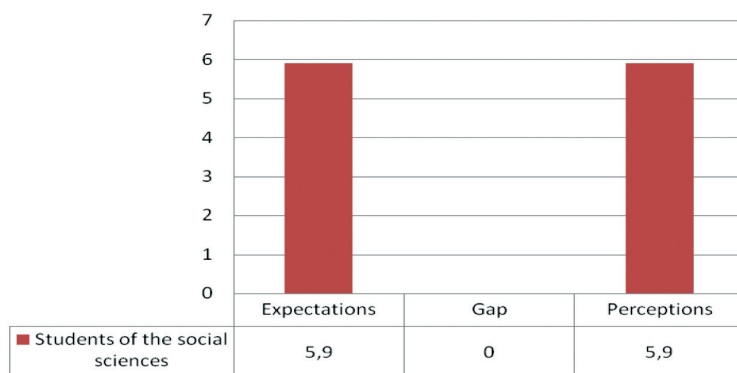


Figure 8

to compare the results of all dimensions and items (in fact they are attributes of the mentioned dimensions and their values are changeable), as well as to do additional calculations and comparisons according to the categories of the survey participants (membership duration, year of studies, user's profile).

While solving the offered survey the students had a need to leave a comment on the margins of the questionnaire or in the columns for some questions.

In the segment of tangibility (expectations) the students left the following notes: *Functionality, practicality, and when I say modern I mean technically equipped (computers...); I prefer relaxed to formal appearance; I prefer rustic appearance in libraries; The most important thing is that they are understandable and that they offer all the information (flyers, pamphlets)*. In the same segment (perceptions), it is written: *The chairs in the big hall are decrepit, but they suit the ambiance of the hall; The entrance lobby should be whitewashed and the shelf near the door-keeper should be modernized a bit; The ambiance here is much better than in the National Library, for example; It could be a bit more creative; They do not have to be attractive but to offer all the information (pamphlets, flyers)*.

**Responsiveness** (expectations): *It is not necessary to have an express service.*

**Reliability** (perceptions): *They do their best, mistakes are possible (to the question *Does the Library insist on an immaculate service?*).*

**Assurance** (expectations): *That is very important (to the statements *Behavior in the library conveys trust to users; Library staff are always polite to users*).*

**Assurance** (perceptions): *Civilized, composed; YES (to the statement *Behavior in the library conveys trust to users*).*

**Empathy** (perceptions): *Honestly, it would be cool if the working hours were a bit longer; For me, as a user, it would be best if they acquired some rare professional books (to the statement *The Library always has in focus what is best for its users*); They do their best, that is how it should be (to the statement *The library has understanding for special needs of its users*).*

**Notes, suggestions and expectations** that were written at the end of the questionnaire:

*Install air-conditioners; Provide a place for leaving users' books during the night; Extend working hours through weekends; Working hours should be 7 am - 12 pm; I expect both reading rooms to be opened when it is busy, regardless of the number of users that happen to be in the reading rooms; I expect that, if it is busy, and the library has two halls for reading, the other one to be opened.*

One of our user's comments is especially nice:

*You are wonderful, and the library is wonderful as well as the employees! I only have one request: please install at least a few air-conditioners in you reading rooms, because we have so many more exams to prepare in your rooms :) Your user*

## **Conclusion**

The SERVQUAL questionnaire, presented in this paper, which served as the basis for the survey conducted among the users of the University Library "Svetozar Marković" can be applied to different categories of users as well as to the research of different services. That enables better analysis of the specificities and priorities in library use. As it was shown in this paper, the results of different categories of users can be compared. In the following researches it would be useful to add the question on importance of the mentioned categories from the users' point of view. In that case, the survey participants would opt for each dimension in percentages. Then the gap result in each dimension and attributes would be multiplied by the percentage of the dimension importance in order to get additional indicators on the service quality.

The data obtained from the result analysis of the survey are good indicators to the management of the institution on how to maintain and improve work quality. The results from the segment of expectations can be used in quality

planning, because in that way users' needs are recognized, while the results of perceptions could be used in quality control.<sup>27</sup>

The authors of the paper would like to point out that the results obtained by using the SERVQUAL model are useful in further, repeated researches of the Library users' satisfaction. They can be compared in order to get the whole picture of the efficiency of the changes applied in the work process of the organization based on the previous results. All of these enable management to do strategic planning, which implies better use of resources and possibilities for meeting future demands.<sup>28</sup>

## Bibliography

1. Asogwa, Brendan E.; Boniface U. Asadu; Jonas U. Ezema; Cyprian I. Ugwu; and Ferdinand C. Ugwuanyi. „Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries”. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). Paper 1146 (2014):1-25 <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2947&context=libphilprac>.
2. Begović, Mia. *Vrijednost knjižnice u očima korisnika: primjer Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci* - diplomski rad. Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet 2014, p.70, [https://bib.irb.hr/datoteka/732209.Begovic\\_0122207448.docx](https://bib.irb.hr/datoteka/732209.Begovic_0122207448.docx).
3. Buttle, Francis. „SERVQUAL: review, critique, research agenda”. *European Journal of Marketing*, vol. 30 no. 1 (1996): 8-32, <http://francisbuttle.com.au/wp-content/uploads/2014/10/SERVQUAL-review-critique-research-agenda-EJM.pdf>.
4. Coleman, Vicki, Yi (Daniel) Xiao, Linda Bair, and Bill Chollett. „Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality”. *College & Research Libraries*, (1997): 237-249, DOI: 10.5860/crl.58.3.237.
5. Cruz Claudia Castillo, Luis Antonio Delgadillo Gutiérrez and Graciela Lara López. „Adjusting SERVQUAL Model in a High Education Library Service”. Twenty Second Annual Conference, Reno, Nevada, U.S.A. April 29 – May 2, 2011, <http://www.pomlearning.org/reno/fullpapers/020-0882%20Adjusting%20SERVQUAL%20Model.pdf>.
6. Denijel, Evelin. „Strateško planiranje i unapređivanje organizacije biblioteka” (2004), Translation: Gordana Ljubanović (Obrazovni centar VBS) [https://www.nb.rs/view\\_file.php?file\\_id=817](https://www.nb.rs/view_file.php?file_id=817).
7. Filipi-Matutinović, Stela. “Evaluation of Library Performance and Estimation of the Efficiency of Their Results: Literature Overview and Suggestions for

---

27 Ville Tuomi, *Quality of Academic Library Services: a Customers Point of View*: 5. [https://www.researchgate.net/profile/Ville\\_Tuomi/publication/228758348\\_QUALITY\\_OF\\_ACADEMIC\\_LIBRARY\\_SERVICES\\_A\\_CUSTOMERS\\_POINT\\_OF\\_VIEW/links/55f6922108ae63926cf51526.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ville_Tuomi/publication/228758348_QUALITY_OF_ACADEMIC_LIBRARY_SERVICES_A_CUSTOMERS_POINT_OF_VIEW/links/55f6922108ae63926cf51526.pdf) (accessed 16/8/2016).

28 Evelyn Daniel, *Strategic Planning and Organizational Development For Libraries* (2004), [https://www.nb.rs/view\\_file.php?file\\_id=817](https://www.nb.rs/view_file.php?file_id=817) (accessed 29/8/2016).

- the Possible Indicators for Libraries in Serbia". *Infoteka* 6, 1-2 (2005): 3-32, <http://eprints.rclis.org/11793/1/1.pdf>.
8. Furundžić, Snježana. *Standardi i modeli za evaluaciju u bibliotekarstvu*. (master rad odbranjen 2013. godine na Filološkom fakultetu u Beogradu, na Katedri za bibliotekarstvo i informatiku).
  9. Green, David and Martha Kyrrillidou. *Procedures Manual*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries Washington, 2012.
  10. Kilibarda, Milorad J. i Slobodan M. Zečević. *Upravljanje kvalitetom u logistici*. Beograd : Saobraćajni fakultet Univerziteta, 2008.
  11. McKnight, Sue. "Customers value research". in: *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*, ed. Trine Kolderup Flaten. München: K.G. Saur, 2006: 206-216, <http://www.degruyter.com/downloadpdf/books/9783598440229/9783598440229.206/9783598440229.206.xml>.
  12. Parasurman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1 (1988): 12-40, <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>.
  13. Стокић Симончић, Гордана и Жељко Вучковић. Менаџмент у библиотекама, Београд, 2003.
  14. Thompson, Bruce and Colleen Cook. "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used To Evaluate Perceptions of Library Service Quality". Paper presented at the annual meeting of the Southwest Educational Research Association, Dallas, January 27-29, 2000. <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED435671.pdf>.
  15. Tuomi, Ville. "Quality of Academic Library Services: a Customers Point of View", [https://www.researchgate.net/profile/Ville\\_Tuomi/publication/228758348\\_QUALITY\\_OF\\_ACADEMIC\\_LIBRARY\\_SERVICES\\_A\\_CUSTOMERS\\_POINT\\_OF\\_VIEW/links/55f6922108ae63926cf51526.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ville_Tuomi/publication/228758348_QUALITY_OF_ACADEMIC_LIBRARY_SERVICES_A_CUSTOMERS_POINT_OF_VIEW/links/55f6922108ae63926cf51526.pdf).

LibQual. [http://www.libqual.org/About/about\\_lq/birth\\_lq](http://www.libqual.org/About/about_lq/birth_lq)

LibQual. [https://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info)

LibQual. [https://www.libqual.org/about/about\\_survey/faq\\_survey](https://www.libqual.org/about/about_survey/faq_survey)

LibQual. [https://www.libqual.org/about/about\\_survey/tools](https://www.libqual.org/about/about_survey/tools)

*Translated from Serbian by Tijana Bežanić*