

XIII Конференција
Библиотекарског друштва Србије

13th Serbian Library Association Conference



КОРИСНИЦИ БИБЛИОТЕЧКИХ УСЛУГА

ИСТОРИЈСКА ПЕРСПЕКТИВА И САВРЕМЕНЕ ТЕНДЕНЦИЈЕ

**Users of Library Services:
Historical Perspective and Contemporary Tendencies**

**ЗБОРНИК САЖЕТАКА
BOOK OF ABSTRACTS**



Република Србија
Министарство културе и информисања



Народна библиотека Србије
Београд, 13-14. децембар 2016. (Амфитеатар)

National Library of Serbia, Belgrade
December 13th and 14th 2016 (Amphitheater)



КОРИСНИЦИ БИБЛИОТЕЧКИХ УСЛУГА
Историјска перспектива и савремене тенденције

USERS OF LIBRARY SERVICES
Historical Perspective and Contemporary Tendencies

ЗБОРНИК САЖЕТАКА

BOOK OF ABSTRACTS



Република Србија
МИНИСТАРСТВО КУЛТУРЕ
И ИНФОРМИСАЊА



Народна библиотека Србије
Београд, 13-14. децембар 2016. (Амфитеатар)

National Library of Serbia, Belgrade
December 13th and 14th 2016 (Amphitheater)

САДРЖАЈ

Александрова Красимира ПРОМОЦИЈА АРХИВСКИХ ЗБИРКИ НАРОДНЕ БИБЛИОТЕКЕ "СВ КИРИЛ И МЕТОДИЈЕ" анализа ставова корисника.....	6
Александровић Весна, Петаковић Никола СНЕЖАНА ИЗА 7 СИНТЕТИЧКИХ ГОРА.....	8
Аџић Александра, Шуковић Соња РАЗВОЈНИ ПУТ ИНФОРМАЦИОНОГ СИСТЕМА, ДИГИТАЛНЕ БИБЛИОТЕКЕ И ИНТЕРНЕТ ПРЕЗЕНТАЦИЈА НАРОДНЕ БИБЛИОТЕКЕ „СТЕВАН СРЕМАЦ“ НИШ; ЗАДОВОЉЕЊЕ ПОТРЕБА КОРИСНИКА БИБЛИОТЕЧКИХ УСЛУГА; УЛОГА И ЗНАЧАЈ БИБЛИОТЕКЕ У СИСТЕМУ САВРЕМЕНИХ ТЕХНОЛОГИЈА.....	10
Бабић Вукадинов Миланка КОРИСНИЦИ БИБЛИОТЕЧКИХ УСЛУГА - Историјска перспектива и савремене тенденције - на примеру Фонда књига о Београду Завичајног одељења Библиотеке града Београда.....	11
Брама Сангранг TOWARDS TRANSFORMING LIBRARY SERVICES IN FULFILLING DIVERSE USER EXPECTATION: A CASE STUDY OF CENTRAL LIBRARY, CENTRAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY KOKRAJHAR (CITK), ASSAM, INDIA.	13
Бркић Јасна ДЕЧЈЕ ОДЕЉЕЊЕ БИБЛИОТЕКЕ ГРАДА БЕОГРАДА: од рођења до нових поколења.....	15
Војнић Хајдук Ивона, Теноди Маријана ГРАДСКА БИБЛИОТЕКА СУБОТИЦА КРОЗ ШТАМПУ ОД 1885. ГОДИНЕ ДО ДАНАС.....	17
Галушка Слађана ШКОЛСКИ БИБЛИОТЕКАР И ЕЛЕКТРОНСКО УЧЕЊЕ.....	19
Георгиев Елизабета КОРИСНИЦИ У МУЛТИКУЛТУРАЛНИМ БИБЛИОТЕКАМА: историјска перспектива и савремене тенденције.....	20
Добрева Росица БИБЛИОТЕКА- ЦЕНТАР НЕФОРМАЛНОГ ОБРАЗОВАЊА И ЦЕЛОЖИВОТНОГ УЧЕЊА: ПОСТИЗАЊЕ ОДРЖИВОСТИ КРОЗ ПРОУЧАВАЊЕ СТАВОВА КОРИСНИКА	22
Ђокић Зорица ПСЕУДОНАУЧНИ ЧАСОПИСИ „ПРЕДАТОРИ“: како их препознати и избећи.....	24
Ђорђевић Виолета, Ивковић Марковић Владислава КУЛТУРНА АНИМАЦИЈА УЗ ПОМОЋ „ЗВЕЗДА“	26

САДРЖАЈ

Јечменица Олга ПРОЈЕКАТ „КЊИГЕ НА КУЋНОМ ПРАГУ“.....	27
Јовин Јелена ПРЕДЛОГ ЗА ПОСТЕР ПРЕЗЕНТАЦИЈУ Библиотекар - сарадник или „супарник“ - искуство са едукативне радионице.....	29
Клајн Иванка ВИШЕ ОД ЧЕТВРТ ВЕКА МЕЂУБИБЛИОТЕЧКЕ ПОЗАЈМИЦЕ ИЗ ИНОСТРАНСТВА У РЕФЕРАЛНОМ ЦЕНТРУ БИБЛИОТЕКЕ МАТИЦЕ СРПСКЕ.....	31
Костић Милена, Џидић Шејла, Ђелић Свјетлана, Милновић Емилије, Софронијевић Адам УНАПРЕЂЕЊЕМ ПОСЛОВАЊА ДО БОЉИХ УСЛУГА ЗА КОРИСНИКЕ: ПРИМЕРИ ДОБРЕ ПРАКСЕ УНИВЕРЗИТЕТСКЕ БИБЛИОТЕКЕ „СВЕТОЗАР МАРКОВИЋ“.....	32
Кривачевић Поповић Наташа, Планић Снежана, Видојевић Франислава КОРИСНИЦИ ГРАДСКЕ БИБЛИОТЕКЕ У ЧАЧКУ (1990-2015).....	33
Малић Драгана ИСТОРИЈСКИ РАЗВОЈ БИБЛИОТЕЧКО-ИНФОРМАЦИОНИХ УСЛУГА ЗА ДЕЦУ И НАЧИН ЊИХОВОГ ЗАДОВОЉАВАЊА У БУДУЋНОСТИ.....	35
Малић Лариса, Бановић Јелена АНАЛИЗА НАВИКА И ПОТРЕБА КОРИСНИКА ИНСТИТУТСКИХ БИБЛИОТЕКА.....	36
Маринчић Бојана, Давидовски Биљана, Росић Милица АУТСМАТИЗАЦИЈА БИБЛИОТЕЧКОГ ПОСЛОВАЊА И КОРИСНИЦИ НАРОДНЕ БИБЛИОТЕКЕ УЖИЦЕ.....	38
Матијевић Милица МЛАДИ КАО КОРИСНИЦИ БИБЛИОТЕКА.....	40
Мацура Љиљана NOTICE TO AIRMAN ИЛИ КОРИСНИЦИ БИБЛИОТЕКА ВАЗДУХОПЛОВНИХ УСТАНОВА.....	42
Неђић Марина, Бабић Вукадинов Миланка ИСТОРИЈСКИ РАЗВОЈ ПРОГРАМСКЕ ДЕЛАТНОСТИ БИБЛИОТЕКЕ „ЂОРЂЕ ЈОВАНОВИЋ“ ОД 1944 ДО 1989. ГОДИНЕ.....	43
Нешић С. Мирјана МУЛТИМЕДИЈАЛИЗАЦИЈА.....	46
Празић Бранка УНАПРЕЂИВАЊЕ БИБЛИОТЕЧКИХ УСЛУГА У НАРОДНОЈ БИБЛИОТЕЦИ „ИЛИЈА М. ПЕТРОВИЋ“ ПОЖАРЕВАЦ.....	48

САДРЖАЈ

Радовановић Пејовић Мирјана, Дуковић Ана ШКОЛСКА БИБЛИОТЕКА ЗА СВАКОГА - РАД СА КОРИСНИЦИМА У ОСНОВНОЈ ШКОЛИ.....	50
Радовић Милоје БИБЛИОТЕКЕ И ЊИХОВА ПУБЛИКА.....	51
Радловић Марија, Трфуновић Богдан ОТВОРЕНА БИБЛИОТЕКА ЧАЧКА: до нових читалаца превазилажењем институционалних граница.....	53
Сивалеро Едгардо LIBRARY SERVICES AS RESPONSE TO SOCIAL CRISIS: Experiences in Latin America.....	55
Спиридонова Блага ИСТОРИЈСКИ РАЗВОЈ БИБЛИОТЕЧКО-ИНФОРМАЦИОНИХ УСЛУГА И ЊИХОВИ РИСНИЦИ.....	56
Стрингер Јан THE BOOK STOPS HERE: How mobile libraries can open up the service to those in remote areas. A review using hands on experience and worldwide travel.....	57
Тасић Радмила КОРИСНИЧКО ПРЕТРАЖИВАЊЕ У ПРОГРАМУ БИСИС БИБЛИОТЕКЕ ГРАДА БЕОГРАДА.Л.....	58
Теноди Маријана СЕОСКА БИБЛИОТЕКА НЕКАД И САД.....	60
Филиповић Петровић Весна УЧЕНИК КАО КОРИСНИК ШКОЛСКЕ БИБЛИОТЕКЕ, ЈУЧЕ И ДАНАС - РАЗЛИЧИТО ИЛИ ИСТО.....	62
Фурунџић Сњежана, Милинковић Милена, Крсмановић Никола ПРИМЕНА SERVQUAL МОДЕЛА У МЕРЕЊУ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УНИВЕРЗИТЕТСКЕ БИБЛИОТЕКЕ "СВЕТОЗАР МАРКОВИЋ".....	64
Шмудла Марина, Ђачић Марина, Радовановић Слађана, Клајн Иванка, Петровић-Ђорђевић Светлана КОРИСНИЦИ И УСЛУГЕ РЕФЕРАЛНОГ ЦЕНТРА.....	66

Snježana Furundžić
Univerzitetska biblioteka „Svetožar Marković“, Beograd
furundzic@unilib.bg.ac.rs

Milena Milinković,
Institut za arhitekturu i urbanizam Srbije, Beograd
milenam@iaus.ac.rs

Nikola Krsmanović
Univerzitetska biblioteka „Svetožar Marković“, Beograd
krsmanovic@unilib.bg.ac.rs

Primena SERVQUAL modela u merenju zadovoljstva korisnika
Univerzitetske biblioteke „Svetožar Marković“
Stručni rad

Sažetak

U ovom radu je prikazano istraživanje o merenju zadovoljstva studenata i postdiplomaca Univerzitetske biblioteke „Svetožar Marković“, na osnovu SERVQUAL upitnika, sa ciljem da se pokaže kakav je kvalitet bibliotečkih servisa iz ugla korisnika Biblioteke. Istraživanje je deo master rada jednog od autora. SERVQUAL model je našao svoju primenu u većem broju istraživanja u bibliotekama u svetu (kao na primer Finska, SAD, Australija i dr.). Prikazivanjem rezultata istraživanja autori ukazuju na značaj ispitivanja i merenja zadovoljstva korisnika biblioteke, koristeći SERVQUAL model, kao pokazatelja mogućih tačaka unapređenja rada biblioteke, kao što su bibliotečki fond, profesionalizam, kao i podizanje nivoa obrazovanja bibliotekara.

Zadovoljstvo korisnika biblioteke, kao osnov za kvalitativnu evaluaciju biblioteka, se obično meri putem anketa. U ovom radu je predstavljen SERVQUAL model za merenje zadovoljstva klijenata, koji prikazuje kvalitet usluge odnosom (stvaranjem gega/jaza) između očekivanja i percepcije. Ponavljanjem istraživanja u određenim vremenskim intervalima dobija se slika efikasnosti i efektivnosti promena koje su, između dva istraživanja, ugrađene u proces rada organizacije.

Organizacije koje se bave uslužnim delatnostima sve više shvataju značaj merenja i vrednovanja zadovoljstva svojih korisnika. Kako su biblioteke od svog nastanka pre svega usmerene ka korisniku, veoma je važno da sagledaju njihove potrebe i procene zadovoljstvo pruženim uslugama. Sagledati kakve su performansi jedne biblioteke iz ugla njenih korisnika, predstavlja značajan resurs u daljem strateškom planiranju i stvaranju biblioteke kao „organizacije koja uči“.

Ključne reči: merenje zadovoljstva korisnika, evaluacija biblioteka, SERVQUAL, Univerzitetna biblioteka „Svetozar Marković“

Use of SERVQUAL model in the measurement of the satisfaction of the users of the University Library "Svetozar Marković"

Abstract

In this paper we present our research on the satisfaction of the undergraduate and graduate students of the University Library "Svetozar Marković", regarding the quality of the library services. It is based on one of the presenter's master's thesis that use SERVQUAL model. SERVQUAL model is used in the libraries worldwide such as those in Finland, USA or Australia. The authors will point out the significance of the SERVQUAL model and its use over a different period of time because of its ability to measure the satisfaction of the users of the library. The user's contentment can indicate effectively how to improve the organizational structure of the library e.g. the quality of library collection, professionalism, and level of education of the library staff. The contentment of the users of library services, as the foundation of the evaluation of the library's quality, is usually measured by opinion poll. When we give the SERVQUAL questionnaire to the users their answers create the gap between their expectation and perception about the library service. We suggest to repeat the measurement in order to get the results of the efficacy and usefulness of the library service. In that case the changes between two or more measurements should be inbuilt in the very structure of the library organization.

The organizations that provide different public services have become more aware of the consequence of the evaluation of the satisfaction of their clients. It is of vital importance for a library to recognize and understand the needs of its users and henceforth fulfill their expectations regarding library services, just because the library, as an institution, has its very existence in serving its users. Finally, the library may look like "learning organization."

Key words: measurement of user's satisfaction, library evaluation, SERVQUAL, University Library "Svetozar Marković"