

Стручни рад

UDK 027.7:024(497.11)''2014''

006.83:027.7(497.11)''2014''

**Мирјана Д. Манчев**

Библиотека Природно-математичког факултета у Нишу

maca@pmf.ni.ac.rs

## **КВАЛИТЕТ УСЛУГА У БИБЛИОТЕКАМА ФАКУЛТЕТА НА УНИВЕРЗИТЕТУ У НИШУ**

### **Сажетак**

Развијање мера за унапређење квалитета услуга у библиотекама основни је предуслов за сатисфакцију потреба њихових корисника, односно сатисфакцију потреба наставног особља и студената. У раду се анализира квалитет услуга у библиотекама на факултетима Универзитета у Нишу. Посебна пажња посвећена је настанку и развоју библиотека на факултетима Универзитета у Нишу, као и анализи врста услуга које се пружају корисницима. У циљу анализе квалитета библиотечких услуга спроведен је упитник на 12 факултета Универзитета у Нишу од априла до јула 2014. године. Добијени резултати истраживања могу бити значајни за пружаоце библиотечких услуга, јер могу да допринесу повећању сатисфакције потреба корисника.

**Кључне речи:** високошколске библиотеке, услуге, квалитет, Ниш, Универзитет у Нишу

### **Уводна разматрања**

Живот у савременом друштву захтева свакодневно праћење трендова, али и вођење рачуна о конкуренцији. Свако предузеће и установа представљају организацију на тржишту, при чему само најбоље могу опстати тако што се прилагођавају променама које настају услед развоја иновација.

Пословање библиотека се одвија у глобализованом и динамичном друштву које обликује потребе корисника, али и квантитет и квалитет пружених библиотечких услуга. „Библиотеке, под једнаким условима и без обзира на разлике, обезбеђују свим грађанима остваривање људских права у домену слободе изражавања, стваралаштва, интелектуалних и других грађанских слобода, као и остваривање комуникације са другим грађанима и интелектуалним добрима у земљи и иностранству.”<sup>1</sup> „Библиотеке су обавезне да корисницима библиотеке пруже одговарајућу и квалитетну библиотечко-информациону грађу и изворе, у библиотеци или преко електронске мреже.”<sup>2</sup>

Према структури фондова, пословима које обављају и профилу корисника, постоје следеће врсте библиотека: националне, матичне, народне, високошколске, специјалне и школске.<sup>3</sup>

„Високошколске и универзитетске библиотеке су организациони део универзитета, односно високошколске установе које обављају библиотечко-информациону делатност у складу с потребама установе која их је основала.”<sup>4</sup> Међутим, високошколске библиотеке могу да послују и самостално, као на пример Универзитетска библиотека у Крагујевцу.

„Високошколске и универзитетске установе обезбеђују високошколским и универзитетским библиотекама, као посебним организационим јединицама које обављају библиотечко-информациону делатност, одговарајући простор и опрему сразмерно величини библиотечког фонда и броју уписаних студената.”<sup>5</sup>

У раду је посебна пажња посвећена настанку и развоју библиотека на факултетима Универзитета у Нишу. Основни циљ истраживања је био да се утврди и анализира квалитет пружених услуга корисницима библиотечке грађе (студентима и наставном особљу). Посебни циљеви истраживања су:

<sup>1</sup> „Закон о библиотечко-информационој делатности” (Начела библиотечко-информационе делатности), *Службени гласник Републике Србије* бр. 52 (2011): 3.

<sup>2</sup> „Закон о библиотечко-информационој делатности (Коришћење библиотечко информационе грађе и извора)”, *Службени гласник Републике Србије* бр. 52 (2011): 8.

<sup>3</sup> Радомир Пејановић и Мирјана Брковић, „Библиотека у научном раду”, *Лейбиш научних радова Пољопривредној факултету* бр. 1 (2010): 7-8.

<sup>4</sup> „Правилник о националним стандардима за обављање библиотечко-информационе делатности (Стандарди у погледу врсте послова и активности)”, *Службени гласник Републике Србије* бр. 39 (2013): 22.

<sup>5</sup> „Правилник о националним стандардима за обављање библиотечко-информационе делатности (Стандарди у погледу врсте послова и активности)”, *Службени гласник Републике Србије* бр. 39 (2013): 22.

1. упоређивање постојећих услуга које нуде посматране библиотеке;
2. навођење извесних мера које би требало предузети ради повећања квалитета услуга.

Упитник је спроведен у периоду од априла до јула 2014. године на 12 факултета Универзитета у Нишу: Филозофском, Електронском, Медицинском, Машинском, Економском, Технолошком, Правном, Природно-математичком, Грађевинско-архитектонском, Факултету спорта и физичког васпитања, Факултету заштите на раду и Факултету уметности. Током прикупљања информација о настанку и развоју посматраних библиотека аутор је користио секундарне изворе информација као што су: радови са конференција и из часописа, веб локације и библиографије факултета.<sup>6</sup> Поред метода испитивања, у раду су коришћени историјски и метод компаративне анализе.

### Настанак и развој библиотека на факултетима Универзитета у Нишу

Библиотеке се разликују по свом пореклу и функцијама. У различитим облицима оне постоје у свим државама широм света. Порекло библиотека уско се везује за правну заоставштину и тековине монарха библиофила и богатих појединаца.<sup>7</sup>

Циљ прикупљања грађе не огледа се само у сакупљању и чувању знања, већ и у томе да се то знање даље користи пружањем услуга корисницима библиотеке. Корисници представљају основни разлог због којег библиотеке нужно теже континуираном развоју.

Према Катици Тадић, задаци сваке библиотеке огледају се у континуираном прикупљању, сређивању и стручној обради посматране грађе, као и логичном и адекватном смештају, чувању, заштити и давању на коришћење итд.<sup>8</sup> Из наведених задатака произлази значај библиотеке који се огледа у

---

<sup>6</sup> Mirjana Mančev, „Ranking the Libraries of the University of Nis Faculties Using the VIKOR Method = Le classement des bibliothèques des facultés de l’Université de Nis par la méthode VIKOR”, *The Canadian Journal of Information and Library Science = La Revue canadienne des sciences de l’information et de bibliothéconomie* 38, no. 1 (2014): 23.

<sup>7</sup> Нафиз Заман Шува и др., „Информационо-комуникационе технологије у националним библиотекама Бангладеша, Индонезије, Филипина и Уганде: компаративна студија”, превод са енглеског Зоран Ристовић, *Инфошјека* бр. 1 (2011): 36.

<sup>8</sup> Katica Tadić, *Rad u knjižnici* (Opatija: Naklada Benja, 1994), 53.

задовољавању потреба корисника, па се на основу тога може закључити да библиотека и библиотекар представљају посреднике између библиотечке грађе и корисника. Динамично окружење и мењање навика корисника на комплексан начин утичу на свакодневне послове у библиотеци.<sup>9</sup>

Библиотека је током времена постала установа која расте, прати трендове у друштву и иде у корак са њима. Она представља мултимедијско средиште друштва у коме делује, али је истовремено и сам његов производ, и осим улоге сакупљача знања има и задатак пружања услуга свим корисницима библиотечке грађе, без обзира на пол, старост, веру, националност или друштвени положај.

Библиотека представља везу између културе и друштва јер је део комуникацијског ланца корисник-библиотека-култура, са својом посебношћу сакупљања, чувања и коришћења забележеног знања. Незаобилазан чинилац у стварању културе, њеном ширењу, узимању учешћа у културним догађајима и образовању младих, представљају школске и високошколске библиотеке. Појам културе је везан за појам језика.<sup>10</sup>

*Sapir* о језику каже да антрополози проучавају човека по његовој припадности раси, језику и култури и да су језици, као и културе, ретко када довољни сами себи и да „неопходност међусобне комуникације доводи говорника једног језика у директни или индиректни контакт (међусобне везе) са језицима из његовог окружења или оним који су културно доминантни”.<sup>11</sup>

Крајем педесетих година XX века повећала се тражња за кадровима са високом стручном спремом. Ниш, са својим положајем и величином, као један од највећих центара у Србији са развијеном индустријом и широком мрежом културних, просветних, здравствених и других установа, испуњавао је све услове за отварање факултета, са могућношћу да се брзо развије у универзитетски центар. Због тога је Извршно веће НР Србије 18. маја 1960. године донело одлуку да се, у оквиру Универзитета у Београду, оснују три факултета у Нишу: Медицински, Правно-економски и Технички. Првог октобра 1960. године Технички факултет у Нишу је отпочео са радом. Он

<sup>9</sup> Адам Софронијевић и Јелена Андоновски, „Приближити библиотеку корисницима: библиотеке у алтернативним просторима“, *Инфојсека* бр. 1 (2011): 70.

<sup>10</sup> Јелена Кузмановић, „Нова улога библиотеке у основним школама и комуникациона стратегија за њено промовисање“, *Култура йолиса* бр. 17 (2012): 125.

<sup>11</sup> Edward Sapir, *Language: An Introduction to the Study of Speech* (Mineola: Dover Publications, 2004), <http://books.google.com> (преузето 15. 9. 2015).

је у свом саставу обухватао следеће одсеке: Машински, Грађевински, Архитектонски и Електронски.

На основу *Табеле 1* можемо закључити да је прва библиотека на Универзитету основана 1950. године у оквиру Више педагошке школе. Филозофски факултет је наследио управо ову библиотеку. Приликом преузимања, она је имала око 19.070 књига из разних области науке и уметности, али пре свега из оних струка које су се на самој Вишој педагошкој школи изучавале ради припреме одговарајућих кадрова(наставника) за потребе осмогодишњих школа. Истовремено, библиотека је имала и знатан број разних часописа.<sup>12</sup>

Природно-математички факултет је основан одлуком Владе Републике Србије 20. септембра 2000. године. Истом одлуком је одређено да у свом саставу има пет одсека и то: Математика, Физика, Хемија, Географија и Биологија са екологијом. До 1999. године, Одсек за математику, Одсек за физику и Одсек за хемију били су у саставу Филозофског факултета. Приликом оснивања Природно-математичког факултета формирана је библиотека која данас располаже са око 34.000 библиотечких јединица. Факултет је издавач следећих часописа: *Filomat*, *Functional Analysis*, *Approximation and Computation*, *Matematika i informatika* и *Biologica Nyssana*.

Најмлађа библиотека основана је на Факултету уметности 2002. године. Ова библиотека, од свог оснивања 2002. и уписом у Регистар високошколских библиотека јула 2004. године, стално тежи формирању адекватног фонда намењеног уметничким делатностима, као и усавршавању библиотечког пословања. Библиотека представља организациону јединицу факултета и усмерена је ка задовољавању потреба корисника. Претраживање библиотечке грађе корисници врше коришћењем неколико база података. У току 2009. године библиотека је постала пуноправна чланица удружења IAML (International Association of Music Libraries), чиме је омогућила редовно добијање часописа *Fontes Artis Musicae* (доступно на <http://www.iaml.info/>).

**Грађевинско-архитектонски факултет** опремљен је савременим училицама, рачунарским центром, бројним лабораторијама и библиотеком која располаже са 12.000 књига и значајним бројем часописа из области грађевинарства и архитектуре.

Библиотека Медицинског факултета у Нишу основана је приликом оснивања овог факултета 1960. године. У Регистар библиотека је уписана 14. 11.

<sup>12</sup> Глигорије Зајечарановић, *Филозофски факултети у Нишу – 1971-1996* (Ниш: Универзитет у Нишу, 1996), 64.

1997. године под именом Централна медицинска библиотека. На површини од 475 m<sup>2</sup> библиотека у свом саставу има читаоницу са 80 читалачких места, смештајни простор за један од најбогатијих фондова биомедицинске литературе у Србији и Медицински информациони центар (МИС) са 17 рачунара.

У 2010. години фонд библиотеке је имао око 136.744 библиотечке јединице: 13.982 књиге и 676 наслова домаће и стране периодике са укупно 122.762 библиотечке јединице. Фонд укључује збирку магистарских (884), докторских (2.447), специјалистичких (501) и дипломских радова (3.030), као и значајну збирку референци у папирном издању (Current Contents, Index Medicus, Excerpta Medica, Реферативний Журнал...) и на компакт-диск-овима (MEDLINE, Biomedical Reference Collection, i Academic Periodicals Collection).

Библиотека на Машинском факултету почела је са радом оснивањем Техничког факултета 1960. године. Ипак, као година њеног оснивања узима се 1971. када је Машински факултет формиран као посебна јединица. Библиотека данас има око 16.000 књига, легата и поклона, 87 доктората (одбрањених на Факултету), 137 магистарских радова и око 1800 дипломских радова.

Библиотека Факултета заштите на раду формирана је 1997. године са скромним фондом од 560 наслова. Књиге су углавном добијене на поклон од радника факултета и од институција које су се бавиле заштитом на раду. Данас она поседује значајну научно-стручну литературу из области заштите на раду, заштите од пожара и заштите животне средине. Поред алфаветског, предметног, стручног и топографског каталога, библиотека израђује и посебне каталоге (каталози дипломских радова, семинарских радова, магистарских теза, докторских дисертација, научно истраживачких пројеката и друго).

Табела 1: Основни подаци о библиотекама на факултетима Универзитета у Нишу

Назив факултета	Година оснивања	Простор библиотеке (у m <sup>2</sup> )	Број запослених
Филозофски факултет	1950.	180	6
Електронски факултет	1960.	1.108	4
Машински факултет	1971.	200	1
Медицински факултет	1960.	475	6
Правни факултет	1960.	436	5
Економски факултет	1960.	200	3
Факултет спорта и физичког васпитања	1971.	120	2
Грађевинско-архитектонски факултет	1960.	260	1
Технолошки факултет у Лесковцу	1979.	100	2
Факултет заштите на раду	1997.	120	3
Природно-математички факултет	2000.	222	5
Факултет уметности	2002.	26	2

У току друге деценије рада на Технолошком факултету у Лесковцу успешно је организован рад библиотеке. У циљу побољшања ефикасности рада са студентима извршена је едукација библиотекара за вођење евиденције библиотечког фонда и унос података у базе података.<sup>13</sup> У току 2001. године библиотека је добила два рачунара и повезана је на Интернет, а електронска база је обухватала око 90% целокупног фонда. Успостављена је стална сарадња са Народном библиотеком Србије и урађен је web сајт библиотеке Технолошког факултета.<sup>14</sup>

Библиотека на Правном факултету представља посебну организациону јединицу основану 1960. године, када и сам факултет (основана је 9. марта 1961). Школске 1974/75. године извршена је подела дотадашње правно-економске библиотеке на библиотеку Правног и библиотеку Економског факултета.

<sup>13</sup> Живан Стојковић, *Технолошки факултет у Лесковцу* (Лесковац: Технолошки факултет у Лесковцу, 2004), 64.

<sup>14</sup> Стојковић, *Технолошки факултет у Лесковцу*, 109.

На Економском факултету постоји библиотека намењена потребама научног и образовног рада. Библиотечким фондом користе се наставници и сарадници, студенти и други корисници. Фонд има преко 33.000 књига и око 6.400 страних и домаћих часописа.

Са становишта простора на коме се налазе библиотеке, површина се креће од 26 m<sup>2</sup> на Факултету уметности до 1.108 m<sup>2</sup> на Електронском факултету.<sup>15</sup>

„Према подацима из базе Мрежа библиотека Србије за 2009. годину који обухватају 97 библиотека Универзитета у Београду, Универзитета уметности, Универзитета у Нишу, Универзитета у Крагујевцу, универзитетске библиотеке и институте који се налазе у саставу универзитета, видимо да и даље постоје библиотеке које немају ниједног библиотекара (њих пет), као и библиотеке у којима постоје запослени без положеног стручног испита (њих десет), а нажалост и библиотеке у којима ниједан од запослених нема положен стручни испит.”<sup>16</sup>

Посматрајући број запослених можемо закључити да се он креће од једног (на Грађевинско-архитектонском и Машинском факултету) до шест (на Филозофском и Медицинском факултету). Доминирају запослени са високим стручним спремом, односно њихово учешће у укупном броју запослених у анкетираним библиотекама је око 73%. Број запослених одређен је, поред осталих фактора, организацијом рада на факултету. У Србији само мањи број факултета (око 8%) има централизовану библиотечку делатност, са једном библиотеком и већим бројем запослених,<sup>17</sup> док се већина њих определила се за организацију рада која организационим јединицама прати тематску подељеност фонда.<sup>18</sup>

<sup>15</sup> Мирјана Манчев, „Управљање квалитетом услуга у библиотекама факултета на Универзитету у Нишу применом ВИКОР методе”, *Инфошека* бр. 1 (2013): 17; Mirjana Mančev, „Application of the TOPSIS Method in Selecting the Best Academic Library of Niš University = L'application de la méthode TOPSIS en vue d'un choix de la meilleure bibliothèque académique de l'Université de Niš”, vol. 40, no 1 (2016): 81.

<sup>16</sup> Марија Булатовић и Никола Крсмановић, „Примена стандарда у високошколским и специјалним библиотекама на територији уже Србије”, (рад представљен на Међународној конференцији Стандардизација и квалитет библиотечких услуга, Нови Сад, 4-5. новембра 2010).

<sup>17</sup> Бојана Вукотић, „Особље високошколских и универзитетских библиотека у Србији 2005. године”, (2006): 13-14, [http://www.nb.rs/view\\_file.php?file\\_id=1759](http://www.nb.rs/view_file.php?file_id=1759) (преузето 15.9.2015).

<sup>18</sup> Адам Софронијевић, Весна Милићевић и Бојан Илић, „Потенцијали библиотечке делатности и процес виртуелизације у глобалном конкурентском окружењу”, *Индустрија* вол. 39, бр. 4 (2011): 366.



## Квалитет услуга у библиотекама

Квалитет добара представља скуп њихових особина и карактеристика које су у вези са могућношћу предузећа и установа да задовоље потребе потрошача. Квалитет услуга у библиотекама представља средство за задовољавање потреба корисника библиотечког фонда. Дефинисање квалитета и коришћење адекватних метода за његово унапређивање омогућавају задовољење њихових потреба. Разматрање ограничења у традиционалним методама и проналажење нових, успешнијих метода и система управљања квалитетом услуге води ка повећању квалитета пружених услуга.

Усмереност друштва ка повећању квалитета добара има дугу историју. Међутим, могу се издвојити две основне развојне фазе: прва је усмерена ка контролама техничке природе, док друга обухвата систематску активност на развоју квалитета у организацији.

Неопходно учешће запослених у развоју квалитета у једном предузећу или установи заснива се на чињеници да конкретан задатак најбоље познаје особа која га обавља и да једино она може на прави начин да унапреди делове радног процеса. Континуирано унапређење процеса не усмерава нас само на производ, као резултат радног процеса, него на све повезане поступке који доприносе повећању квалитета производа.

Табела 2: Библиотечке услуге које се пружају корисницима (студентима)

Питања	ДА (у %)	НЕ (у %)
Издавање библиотечке грађе на коришћење	100,00	0,00
Услуге умножавања монографских публикација	16,67	83,33
Међубиблиотечка размена	75,00	25,00
Претраживање библиотечке грађе Ваше библиотеке путем Интернета	63,64	36,36
Пружање услуга издавања библиотечке грађе на коришћење студентима који не студирају на Вашем факултету	100,00	0,00
Да ли постоји могућност резервисања публикације путем е-поште?	25,00	75,00
Да ли постоји могућност резервисања публикације путем пословног СМС-а или телефона?	25,00	75,00

Да ли је приступ корисника монографским публикацијама слободан?	41,67	58,33
Да ли сте вршили едукацију корисника?	75,00	25,00
Да ли набављате библиотечку грађу по захтеву студената?	41,67	58,33

Посредовање у ширењу знања, учешће у општем друштвеном прогресу, обезбеђивање интелектуалних слобода, оријентација ка служењу заједници, свест да је сваки корисник свет за себе, а да се квалитет услуге дефинише према корисниковом ставу о квалитету, садржане су у основним начелима библиотекарства XX века.<sup>19</sup> У њих је, такође, уткана свест да нас у будућности чекају и штампане публикације и електронска комуникација, линеарни текст и хипертекст, посредничка улога библиотекара и директан приступ, библиотечке збирке и општа доступност информација, библиотека као грађевина и библиотека као информациони простор.<sup>20</sup>

Под квалитетом услуге не подразумева се само пристојно понашање према корисницима, већ и активно и пасивно информисање читалаца, поштовање рокова, међубиблиотечка позајмица, као и међубиблиотечка сарадња. Неопходно је да предстојеће активности везане за стандардизацију квалитета библиотечких услуга временом прерасту у стандардизацију комплетног библиотечког пословања.

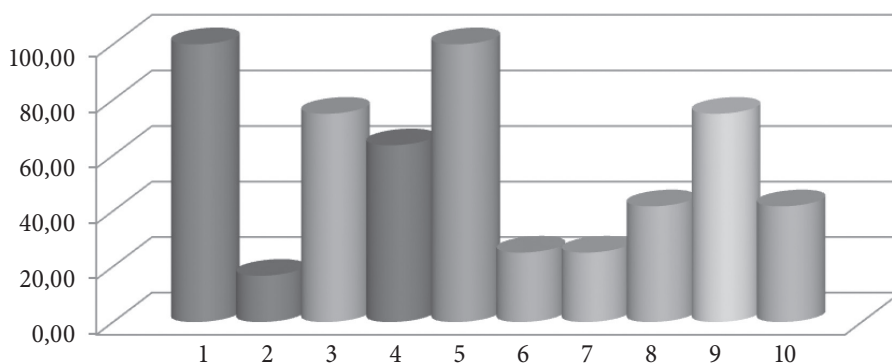
Потребно је да се мерења квалитета библиотека фокусирају на услуге, као и на задовољење корисника.<sup>21</sup> У циљу утврђивања квалитета пружених услуга корисницима у библиотекама на факултетима Универзитета у Нишу спроведен је упитник. Резултати упитника који се односи на пружање услуга студентима налазе се у *Табели 2*. На основу изнетих података можемо извести закључак да све библиотеке пружају следеће услуге: издавање библиотечке грађе на коришћење студенти-

<sup>19</sup> Гордана Стокић, „Библиотеке и управљање укупним квалитетом”, *Глас библиотеке* бр. 11 (2004): 41.

<sup>20</sup> Michael Gorman, *Future Libraries: Dreams, Madness and Reality* & Walt Crawford (Chicago: American Library Association, 1995), 180-181.

<sup>21</sup> Росица Петрова-Василева, „Оцена квалитета библиотеке – део менаџмента савремене библиотеке” (рад представљен на Међународном стручном скупу библиотекара Србије и Бугарске – Библиотека без граница, Ниш, Србија, 25-26. новембар 2010).

ма посматраног факултета и пружање услуга издавања библиотечке грађе на коришћење студентима који не студирају на факултету чије услуге користе. У циљу повећања квалитета услуга које се пружају студентима неопходно им је омогућити да резервишу публикације путем е-поште, пословног СМС-а или телефона у свим библиотекама, а не само у библиотекама на Грађевинско-архитектонском, Технолошком и Факултету уметности. Истовремено, неопходно је да се повећа доступност монографских и серијских публикација студентима путем међубиблиотечке размене и то у библиотекама на следећим факултетима: Филозофском, Природно-математичком и Факултету заштите на раду.



1. Издавање библиотечке грађе на коришћење
2. Услуге умножавања монографских публикација
3. Међубиблиотечка размена
4. Претраживање библиотечке грађе Ваше библиотеке путем Интернета
5. Пружање услуга издавања библиотечке грађе на коришћење студентима који не студирају на Вашем факултету
6. Да ли постоји могућност резервисања публикација путем е-поште?
7. Да ли постоји могућност резервисања публикације путем пословног СМС-а или телефона?
8. Да ли је приступ корисника монографским публикацијама слободан?
9. Да ли сте вршили едукацију корисника?
10. Да ли набављате библиотечку грађу по захтеву студената?

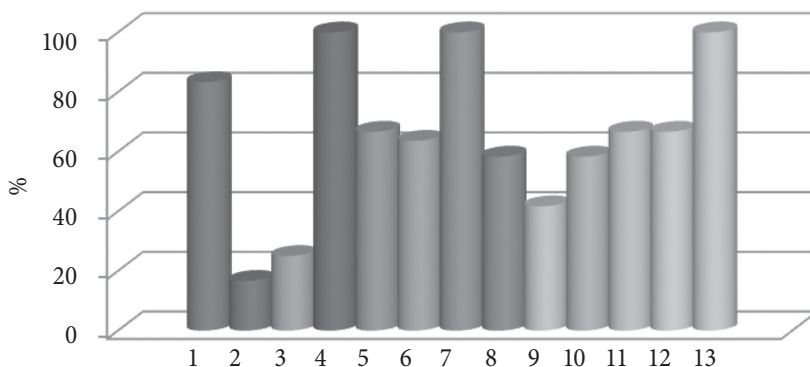
Слика 1: Библиотечке услуге које се пружају корисницима (студентима) – (позитивни одговори исказани у %)

Резултати анкете који се односе на пружање услуга наставном особљу налазе се у Табели 3 на основу које можемо закључити да све библиотеке пружају следеће услуге: међубиблиотечка размена, пружање услуга наставном особљу у библиотекама на чијим факултету нису запослени и набавка библиотечке грађе према захтеву корисника, односно наставног особља. Неопходно је напоменути да би библиотеке приликом набавке библиотечке грађе требало да полазе од потреба наставног особља, али и од потреба студената.

Табела 3: Библиотечке услуге које се пружају корисницима (наставном особљу)

Питања	ДА (у %)	НЕ (у %)
Референтне услуге	83,33	16,67
Услуге умножавања монографских публикација	16,67	83,33
Услуге умножавања серијских публикација	25,00	75,00
Међубиблиотечка размена	100,00	0,00
ISBN услуге	66,67	33,33,
Претраживање библиотечке грађе Ваше библиотеке путем Интернета	63,64	36,36
Пружање услуга издавања библиотечке грађе на коришћење наставном особљу које није запослено на Вашем факултету	100,00	0,00
Да ли постоји могућност резервисања публикације путем е-поште	58,33	41,67
Да ли постоји могућност резервисања публикације путем пословног СМС-а или телефона?	41,67	58,33
Да ли је приступ корисника монографским публикацијама слободан?	58,33	41,67
Да ли је приступ корисника серијским публикацијама слободан?	66,67	33,33
Да ли сте вршили едукацију корисника?	66,67	33,33
Да ли набављате библиотечку грађу по захтеву наставног особља?	100,00	0,00

Појава Интернета и рачунара допринела је промени начина рада у библиотекама.<sup>22</sup> Процеси виртуелизације доводе до повећања квалитета и квантитета библиотечких услуга, што би требало да резултира и побољшањем перформанси библиотеке.<sup>23</sup>



1. Референтне услуге
2. Услуге умножавања монографских публикација
3. Услуге умножавања серијских публикација
4. Међубиблиотечка размена
5. ИСБН услуге
6. Претраживање библиотечке грађе Ваше библиотеке путем Интернета
7. Пружање услуга издавања библиотечке грађе на коришћење наставном особљу које није запослено на Вашем факултету
8. Да ли постоји могућност резервисања публикација путем е-поште?
9. Да ли постоји могућност резервисања публикације путем пословног СМС-а или телефона?
10. Да ли је приступ корисника монографским публикацијама слободан?
11. Да ли је приступ корисника серијским публикацијама слободан?
12. Да ли сте вршили едукацију корисника?
13. Да ли набављате библиотечку грађу по захтеву наставног особља?

Слика 2: Библиотечке услуге које се пружају корисницима (наставном особљу)  
– (позитивни одговори исказани у %)

<sup>22</sup> Мирјана Манчев, „Примена информационо-комуникационих технологија у библиотекама на факултетима Универзитета у Нишу”, Библиотекар: часопис за теорију и праксу библиотекарства вол. 56, бр. 2 (2014): 56.

<sup>23</sup> Vesna Milićević and Bojan Ilić, „Specific Features of Performance Measurement Systems in Service Organizations”, *Strategic Management – International Journal of Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management* vol. 14, no. 1 (2009): 25.

Испитаници су навели следеће мере које је неопходно предузети у циљу повећања квалитета услуга које се пружају корисницима: набавку адекватне литературе, опремање електронских читаоница, постављање дипломских радова, магистарских теза и докторских дисертација на веб странице библиотека, рад у модулу COBISS 3/позајмица, обуку корисника у циљу могућности коришћења електронске базе података, омогућавање слободног приступа библиотечком фонду за кориснике и континуирану едукација запослених.

### Закључна разматрања

Библиотека представља један од најзначајнијих носилаца културе свакога друштва. Током времена она се развијала упоредо са развојем друштва и његове културе. Библиотека представља посредника између културе и друштва, јер доприноси њиховом развоју.

Квалитет услуга у библиотекама представља средство за задовољавање потреба корисника библиотечког фонда. Дефинисање квалитета и коришћење адекватних метода за његово унапређивање омогућавају задовољавање њихових потреба. Под квалитетом услуге не подразумева се само пристојно понашање према корисницима, већ и активно и пасивно информисање читалаца, поштовање рокова, међубиблиотечка позајмица, као и међубиблиотечка сарадња.

Библиотеке на факултетима Универзитета у Нишу представљају значајне секторе факултета који имају кључну улогу у промовисању и очувању националне културе. У циљу утврђивања квалитета пружених услуга корисницима у библиотекама на факултетима Универзитета у Нишу спроведен је упитник. На основу резултата можемо закључити да све библиотеке пружају следеће услуге: међубиблиотечку размену, пружање услуга наставном особљу у библиотекама на чијем факултету нису запослени и набавка библиотечке грађе према захтеву корисника, односно наставног особља. Неопходно је напоменути да би библиотеке приликом набавке библиотечке грађе требало да полазе од потреба наставног особља, али и од потреба студената. У циљу повећања квалитета услуга у анкетираним библиотекама неопходно је предузети следеће мере: опремање електронских читаоница, постављање дипломских радова, магистарских теза и докторских дисертација на веб странице библиотека, рад у модулу COBISS 3/позајмица, обуку корисника у циљу могућности коришћења електронске

базе података, омогућавање слободног приступа библиотечком фонду за кориснике и континуирану едукацију запослених.

Најљубазније захваљујем Природно-математичком факултету на помоћи приликом реализације овог рада. Такође захваљујем и колегама библиотекарима факултетских библиотека у Нишу и Лесковцу на сарадњи и учешћу у спроведеној анкети, као и свима који су на било који начин допринели настанку овог рада.

### Литература:

1. Bulatović, Marija i Nikola Krsmanović. „Primena standarda u visokoškolskim i specijalnim bibliotekama na teritoriji uže Srbije”. Rad predstavljen na Međunarodnoj konferenciji Standardizacija i kvalitet bibliotečkih usluga, Novi Sad, 4-5. novembra 2010. (na ćirilici)

2. Gorman, Michael. *Future Libraries: Dreams, Madness and Reality & Walt Crawford*. Chicago: American Library Association, 1995.

3. Kuzmanović, Jelena. „Nova uloga biblioteke u osnovnim školama i komunikaciona strategija za njeno promovisanje”. *Kultura polisa* br. 17 (2012): 124-146. (na ćirilici)

4. Mančev, Mirjana. „Application of the TOPSIS Method in Selecting the Best Academic Library of Niš University = L'application de la méthode TOPSIS en vue d'un choix de la meilleure bibliothèque académique de l'Université de Niš” vol. 40, no. 1 (2016): 81-96.

5. Mančev, Mirjana. „Primena informaciono-komunikacionih tehnologija u bibliotekama na fakultetima Univerziteta u Nišu”. *Bibliotekar: časopis za teoriju i praksu bibliotekarstva* vol. 56, br. 2 (2014): 53-63. (na ćirilici)

6. Mančev, Mirjana. „Ranking the Libraries of the University of Nis Faculties Using the VIKOR Method = Le classement des bibliothèques des facultés de l'Université de Nis par la méthode VIKOR”, *The Canadian Journal of Information and Library Science = La Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliiothéconomie* vol. 38, no. 1 (2014): 22-36.

7. Mančev, Mirjana. „Upravljanje kvalitetom usluga u bibliotekama fakulteta na Univerzitetu u Nišu primenom VIKOR metode”. *Infoteka: Zajednica biblioteka univerziteta u Srbiji* br. 1 (2013): 17-28. (na ćirilici)

8. Milićević, Vesna and Bojan Ilić. „Specific Features of Performance Measurement Systems in Service Organizations”. *Strategic Management – International Journal of Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management* vol. 14, no. 1 (2009): 25.

9. Pejanović, Radomir i Mirjana Brković. „Biblioteka u naučnom radu”. *Letopis naučnih radova Poljoprivrednog fakulteta* br. 1 (2010): 5-22.

10. Petrova-Vasileva, Rosica. „Ocena kvaliteta biblioteke – deo menadžmenta savremene biblioteke”. Rad predstavljen na Međunarodnom stručnom skupu bibliotekara Srbije i Bugarske – Biblioteka bez granica, Niš, Srbija, 25-26. novembar 2010.

11. „Pravilnik o nacionalnim standardima za obavljanje bibliotečko-informacione delatnosti (Standardi u pogledu vrste poslova i aktivnosti)”. *Službeni glasnik Republike Srbije* br. 39 (2013).

12. Sapir, Edward. *Language: An Introduction to the Study of Speech*. Mineola: Dover Publications, 2004, <http://books.google.com> (preuzeto 15. 9. 2015).

13. Sofronijević, Adam i Jelena Andonovski. „Približiti biblioteku korisnicima: biblioteke u alternativnim prostorima”. *Infoteka* br. 1 (2011): 69-75. (na ćirilici)

14. Sofronijević, Adam, Vesna Milićević, Bojan Ilić. „Potencijali bibliotečke delatnosti i proces virtuelizacije u globalnom konkurentskom okruženju”. *Industrija* vol. 39, br. 4 (2011): 351-372. (na ćirilici)

15. Stojković, Živan. *Tehnološki fakultet u Leskovcu*. Leskovac: Tehnološki fakultet u Leskovcu, 2004. (na ćirilici)

16. Stokić, Gordana. „Biblioteke i upravljanje ukupnim kvalitetom”. *Glas biblioteke* br. 11 (2004): 41-50. (na ćirilici)

17. Šuva, Nafiz Zaman, Tapozi Benrdži, Ama Nanigrum, Melodi Madrid, Pejšens Agabirvi, Ezerea Kulisoma. „Informaciono-komunikacione tehnologije u nacionalnim bibliotekama Bangladeša, Indonezije, Filipina i Ugande: komparativna studija”. Prevod sa engleskog Zoran Ristović. *Infoteka* br. 1 (2011): 35-52. (na ćirilici)

18. Tadić, Katica. *Rad u knjižnici*. Opatija: Naklada Benja, 1994.

19. Vukotić, Bojana. „Osoblje visokoškolskih i univerzitetskih biblioteka u Srbiji 2005. godine”, 2006. [http://www.nb.rs/view\\_file.php?file\\_id=1759](http://www.nb.rs/view_file.php?file_id=1759) (preuzeto 15. 9. 2015). (na ćirilici)

20. Zaječaranović, Gligorije. *Filozofski fakultet u Nišu – 1971-1996*. Niš: Univerzitet u Nišu, 1996. (na ćirilici)



21. „Zakon o bibliotečko-informacionoj delatnosti”. *Službeni glasnik Republike Srbije* br. 52 (2011). (na ćirilici)

**Mirjana D. Mančev**

Library, Faculty of Science and Mathematics, Niš  
maca@pmf.ni.ac.rs

## QUALITY OF SERVICES IN FACULTY LIBRARIES AT THE UNIVERSITY OF NIŠ

### Abstract

The development of measures to improve the quality of services in libraries is an essential prerequisite for satisfying the needs of their users, as well as the needs of teaching staff and students. The main objective of this work is to analyze the quality of services in the libraries at the University of Niš. Special attention is devoted to the creation and development of libraries at the University of Niš, as well as the analysis of types of services provided to users. In order to analyze the quality of library services, a questionnaire survey was conducted at 12 faculties of the University of Niš, from April to July 2014. The results of the survey can be important to the providers of library services and contribute to a more successful satisfaction of users' needs.

**Keywords:** academic libraries, services, quality, Niš, University of Niš

Примљено: 11. јула 2016.

Исправке: 27. септембра 2016.

Прихваћено: 4. октобра 2016.

