

Ранка Тубић

ranka.tubic@nub.rs

Милијана Бојић

boji.milijana03@gmail.com

Срђан Војводић

srđjan.vojvodic28@gmail.com

Народна и универзитетска библиотека Републике Српске

Бања Лука

УДК 027.7(497.6)

DOI 10.7251/BSCSR2310157T

СЕКТОР УНИВЕРЗИТЕСКЕ ЈЕДИНИЦЕ ЈУ НУБ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ – ФОНДОВИ, УСЛУГЕ, БИБЛИОТЕКАРИ

Сажетак: Библиотеке, као непрофитабилне организације, чија циљна група су корисници, морају мјерити, анализирати, вредновати и доказивати своју успјешност. Главни задатак Сектора универзитетске јединице ЈУ НУБ Републике Српске је задовољавање потреба и захтјева њених корисника. Из тог разлога, овај Сектор, непрестано се брине о грађи и опреми, услугама и програмима, радним процесима и поступцима који захтијевају нове компетенције управе и стручног особља.

Предмет анкетног истраживања овог рада преставља процјену постојећег стања које је исказано кроз степен задовољства корисника квалитетом и квантитетом добијених информација, укупним фондом библиотеке, опремљености читаоница, кроз приступачност и стручност библиотечног особља, доступност информатичкој опреми као и едукацијским алатима.

Кључне ријечи: универзитетска јединица, корисници, библиотечке услуге, анкетно испитивање.

Сектор универзитетске јединице НУБ Републике Српске је општенаучног карактера и представља информацијску платформу у умреженом друштву знања Републике Српске. Својим фондовима обухвата сва подручја науке. Њене услуге усмјерене су на међусобно повезане корисничке групе које

припадају сферама високог образовања, научноистраживачког рада и примјене професионалних знања. Њена дјелатност остварује се кроз: Одјелјење фонда универзитетске јединице, Одјелјење за истраживачко-развојни рад, Одјелјење за научне и стручне информације, Одсјек научних база, Одсјек међубиблиотечке позајмице и студијских читаоница и Одјелјење за научно-информациону дјелатност.¹

Усљед развоја технологије и ширења информација, дошло је до многих преокрета у библиотечком пословању. Ради активног укључивања у научно-образовни процес универзитетске библиотеке морају непрестано испитивати и допуњавати свој фондове те преиспитивати постојеће и осмишљавати нове услуге. Њихов крајњи циљ је побољшати и унаприједити пословање и њену ефикасност у циљу повећања кориштења библиотечких фондова и услуга кроз перцепцију задовољних корисника.

Питање које се директно намеће је: „Шта је то квалитетна услуга?“ Најкраћи одговор на ово питање би био да је квалитетна услуга, она услуга која резултира задовољним корисником. С друге стране, „перцепција корисника о квалитету услуга зависи о разлици између очекивања и стварно примљене услуге.“²

Предмет и циљ, задаци и инструмент истраживања

Предмет овога рада је истраживање перцепције корисника Сектора универзитетске јединице НУБ Републике Српске са аспекта мјерења квалитета и задовољства корисничких потреба.

Циљ истраживања је доћи до изравне корисничке перцепције о фонду и услугама универзитетске јединице,

¹ ЈУ Народна и универзитетска библиотека Републике Српске. URL: <https://nub.rs/biblioteka/delatnost/osnovne-djelatnosti/>

² Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York NY: Free Press.

односно доћи до одговора шта је то што код наших корисника узрокује (не)задовољство и шта би требало промијенити како би задовољство корисника било у средишту нашег успјешног пословања.

Најважнији задаци истраживања овог рада су прикупити податке о перцепцији корисника одређених сегмената рада Сектора универзитетске јединице НУБ Републике Српске и утврдити подручја библиотечких услуга и производа који код корисника узрокују незадовољство/задовољство.

Инструмент истраживања овог рада је анонимни анкетни упитник за кориснике библиотеке. Узорак на којем је рађено истраживање је 50 студената.

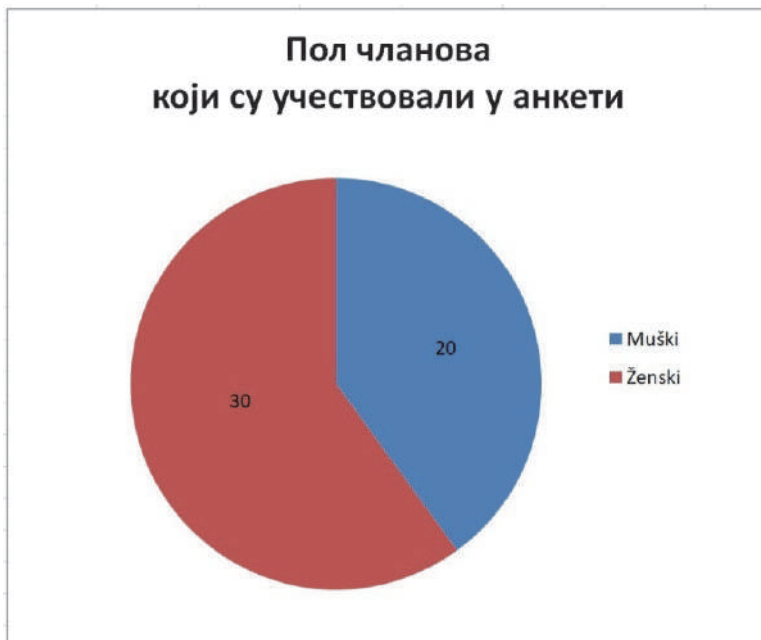
Анкетни упитник рађен је у штампаној форми а садржавао је 19 питања.

Анализа истраживања

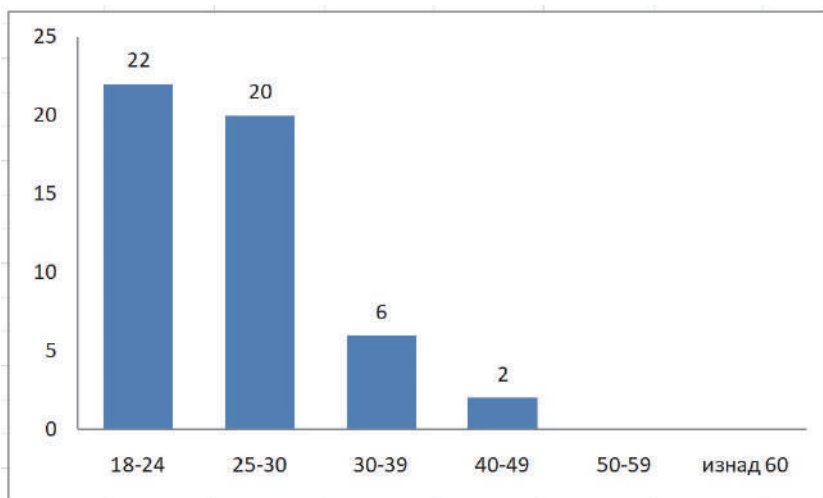
Анализа истраживања темељи се на резултатима добијеним анкетним истраживањем које је проведено у периоду од 24. 06. до 19. 07. 2021. године. Резултати анкете обрађивани су посредством статистичких метода у програму Microsoft Excel.

Резултати анкете

Уводна питања анкете односила су се на пол и доб испитаника те циклус студија и назив факултета и студијске групе на којој се школују испитаници. У анкети је учествовало 50 испитаника, од којих је било 40% мушког пола и 60% женског пола (графикон 1) Што се тиче добних скупина у анкетном листићу понуђено је 6 категорија: 18-24, 25-30, 30-39, 40-49, 50-59 и изнад 60 година. Највећи проценат, тј. 40% обухвата старосна скупина од 18 до 24 године. (графикону бр. 2). Дистрибуција испитаника по циклусима студија у процентима изгледа овако: први циклус студија 80%, други циклус студија 16% и трећи циклус 2% (графикон бр.3).



Графикон 1.

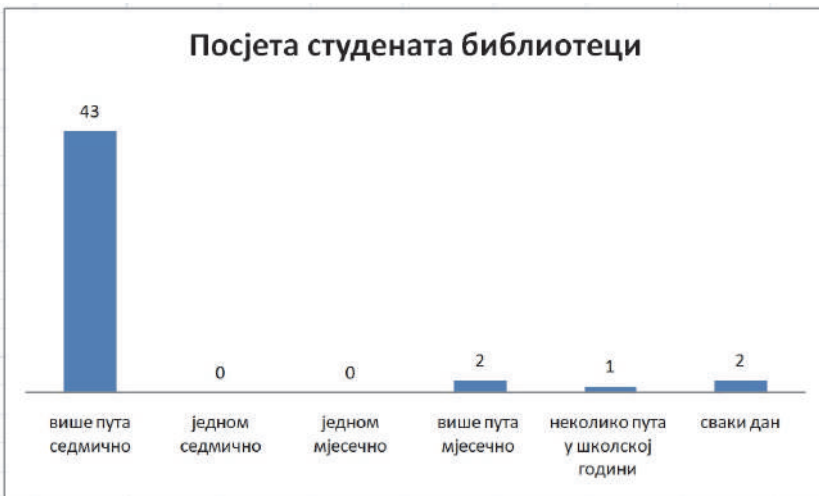


Графикон 2.



Графикон 3.

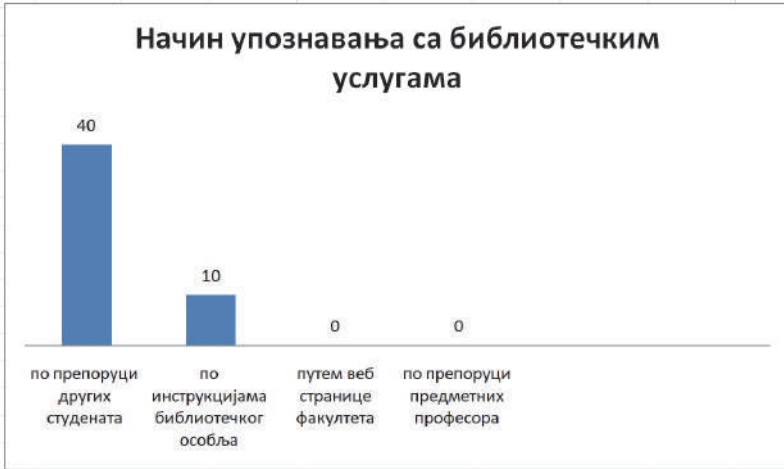
Пето питање односило се на учесталост посјете библиотеци. Највећи број испитаника, тј. корисника (86%), одговорили су да библиотеку посјеђују више пута седмично, док је 1% навело да да библиотеку посјеђују неколико пута у школској години. (Графикон бр. 4).



Графикон 4.

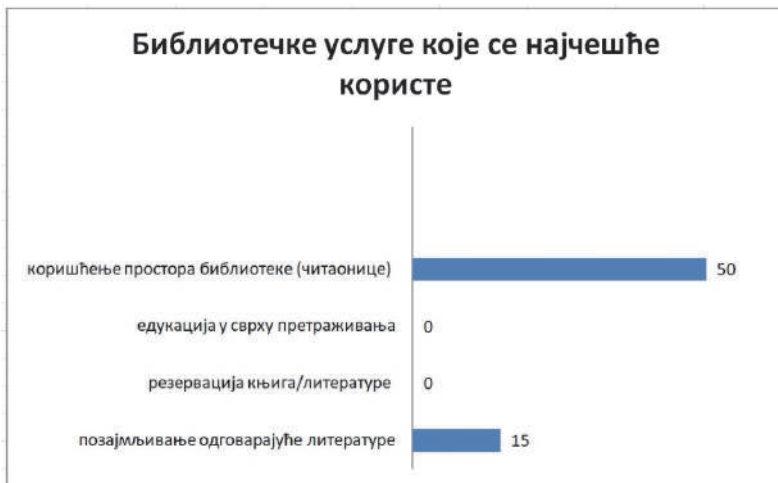
Значајан податак је да се 80% корисника упозна са библиотечким услугама по препоруци других студената, 20%

по инструкцијама библиотечког особља а 0% по препоруци предметних професора и путем веб странице факултета (Графикон бр. 5).



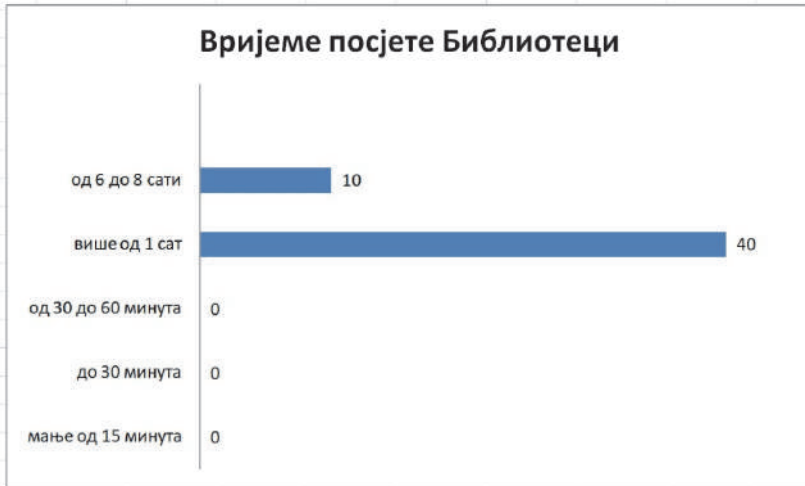
Графикон 5.

Услуга коју корисници ове библиотеке најчешће користе су кориштење простора библиотеке (читаонице) и позајмљивање одговарајуће литературе (њих 30%) (Графикон бр. 6).



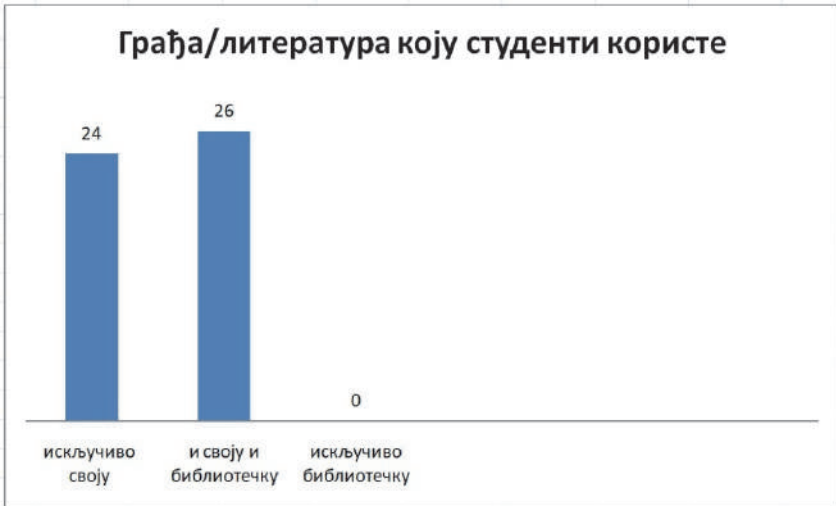
Графикон 6.

Осмо питање односило се на временско трајање посјете библиотеци. Највећи број корисника (80%) задржава се више од 1 сата, док њих 20% простор библиотеке (читаонице) користе од 6 до 8 сати дневно. (Графикон бр. 7).



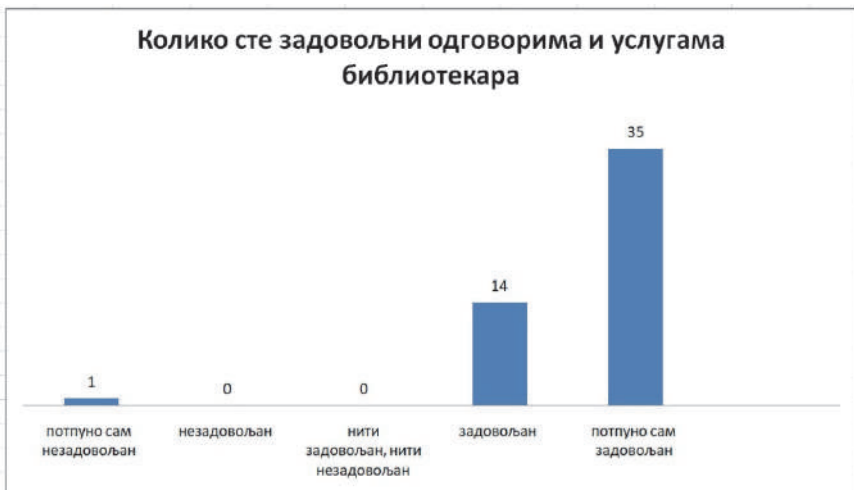
Графикон 7.

Девето питање било је да ли у читаоници библиотеке користите своју или библиотечку грађу/литературу. Њих 48% одговорило је да користе искључиво своју литературу, док их је 52 % одговорило да користе и своју и библиотечку литературу.



Графикон 8.

Питање које се односило на задовољство корисника библиотечко-информацијским услугама Сектора универзитетске јединице НУБ Републике Српске, резултирало је следећим одговорима: 70% испитаника су потпуно задовољни, њих 14% је задовољно, док је 2% потпуно незадовољних. (Графикон бр. 9)



Графикон 9.

Имајући у виду да се библиотечки фонд континуирано обнавља и проширује у складу са потребама наставних планова и програма, одговори на седмо питање анкете су јасан показатељ да наша библиотека има богат фонд али да ипак не располаже са довољним бројем примјерака одређене грађе (табела бр. 1).

	ОЦЈЕНА				
	5	4	3	2	1
обавезна литература потребна за полагање испита	32	3	4		
додатна литература за учење	25	9	6		
референтна збирка	24	7			
научни часописи		8			
литература за научноистраживачки рад		5	6		

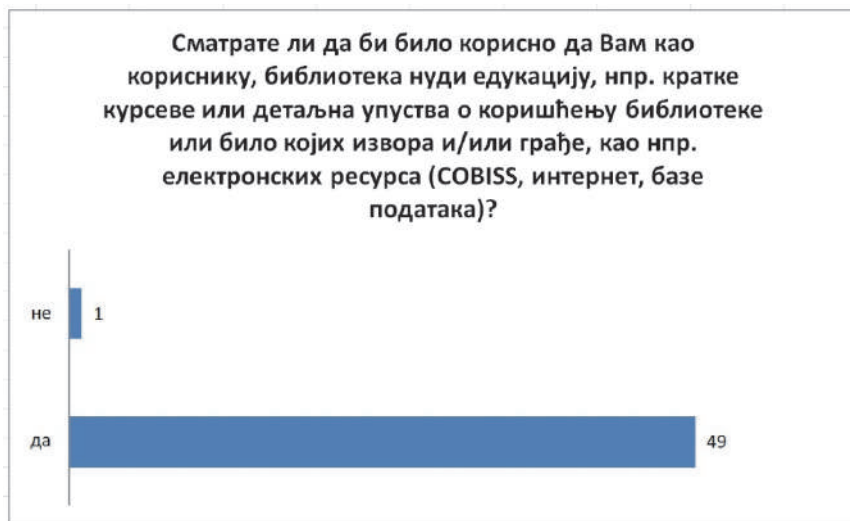
Табела 1.

С обзиром на чињеницу да је приступ фонду у Сектору универзитетске јединице НУБ Републике Српске затвореног типа, употребљивост COBISS-а при коришћењу има значајну вриједност. Наредно питање се односило на то колико студенти владају вјештином претраживања у COBISS систему (Графикон бр. 10). Као што је видљиво из резултата одговора на ово питање, највећи проценат испитаника (46%) оцијенили су (на скали од 1 до 5) своју способност претраживања у овом систему са оцјеном 5,30% са оцјеном 4, њих 20% сматра да се без икаквих потешкоћа користи COBISS-ом. По 2% корисника, своју вјештину при кориштењу COBISS-а вредновали су оцјеном 2 и 1.



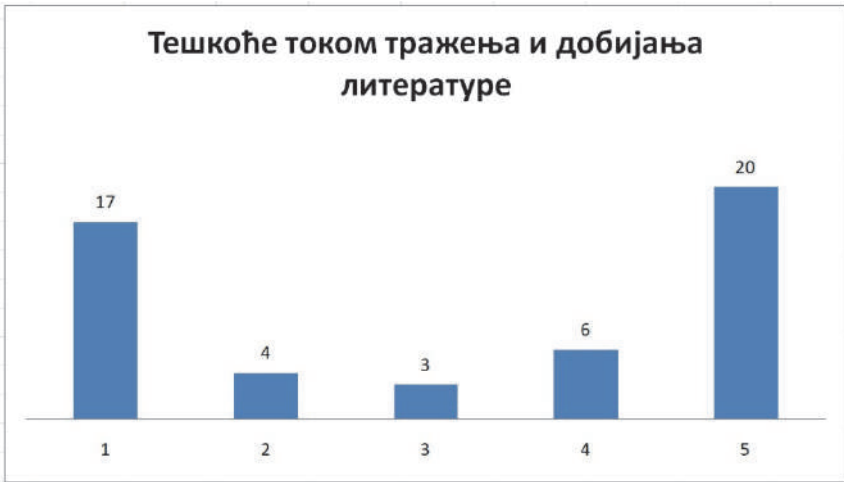
Графикон 10.

Тринаесто питање уско је повезано са претходним питањем, а карактеристично је по добивеним одговорима који се у великој мјери не поклапају са одговорима на претходно питање. Наиме, 98% корисника одговорило је да сматра како би било корисно да библиотека нуди едукацију (нпр. кратке курсеве, детаљније упуте) при кориштењу библиотеке као и осталим доступним електронским ресурсима (COBISS, базе података) док је само 2% испитаника одговорило да сматрају да им додатне едукације из ове области нису потребне (Графикон бр. 11).



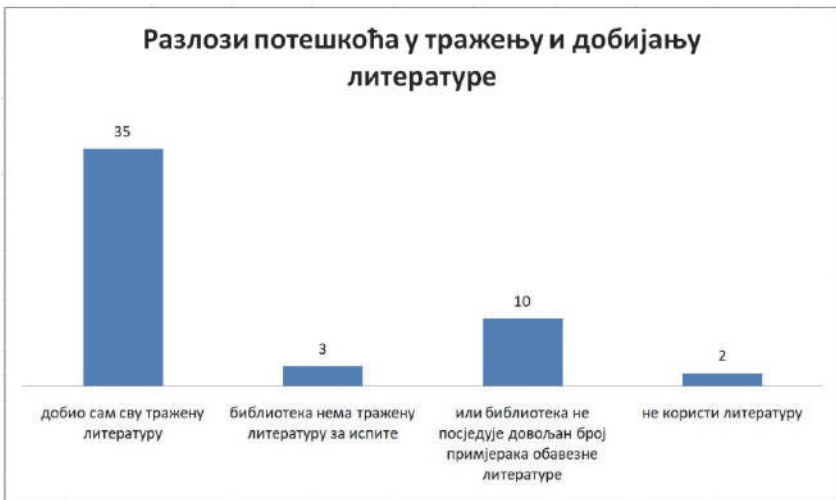
Графикон 11.

На четрнаесто питање у којем се од испитаника тражило да на скали од 1 до 5 оцијене евентуалне потешкоће при тражењу и добијању литературе, гдје 1 представља тешко, а 5 лако, добивени су сљедећи резултати: 6% испитаника дало је оцјену 3, 40% сматра да немају никаквих потешкоћа при тражењу и добијању литературе (оцјена 5), њих 12% дало је оцјену 4, 8% оцјену 2 (што значи да се углавном сналазе без потешкоћа) док је чак 34% анкетираних дало оцјену 1, тј. тешко се сналазе при тражењу и добивању литературе (Графикон бр. 12).



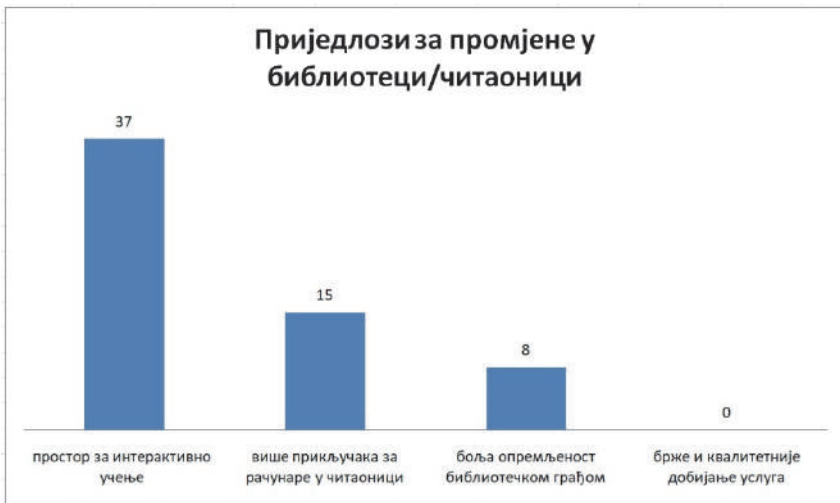
Графикон 12.

На питање: Који је разлог таквој процјени? (упиши на линију нпр. добио сам сву тражену литературу; библиотека нема тражену литературу за испите или библиотека не посједује довољан број примјерака обавезне литературе...) добили смо одговоре представљене графиконом бр. 13.



Графикон 13

У наредном питању испитаницима је понуђена могућност да сугеришу шта би то они промијенили у библиотеци/читаоници и то на основу понуђених приједлога. Највећи проценат испитаника тј.74% промијенили би простор за индивидуални рад у читаоници (за учење у тишини), 30% их жели више прикључака за рачунаре у читаоници, 16% су сугерисали да је неопходна боља опремљеност библиотечком грађом, тј. већим бројем примјерака обавезне литературе за припремање испита, док су сви задовољни брзином и квалитетом добијених услуга (Графикон бр. 14).



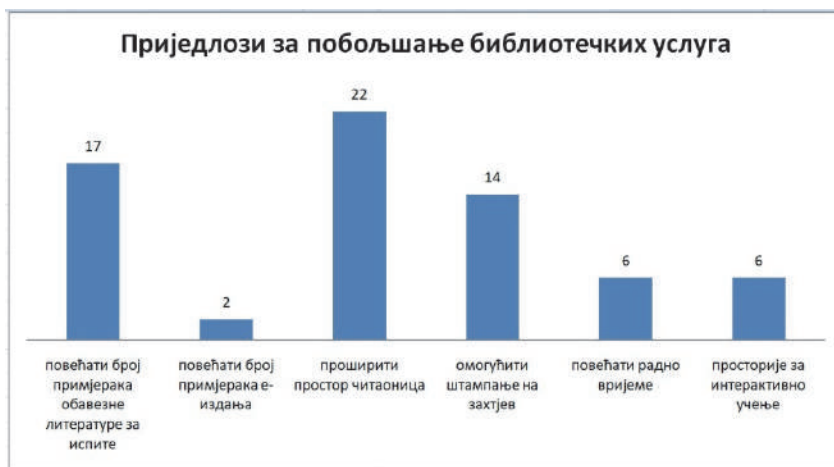
Графикон 14.

У седамнаестом питању испитаницима је била понуђена табела са оцјенама од 1-5 за одређене сегменте библиотечко-информационих услуга. Одговори су нам јасан показатељ степена задовољства наших корисника који је прилично висок. Најмањи проценат задовољстава у вези је са радним временом библиотеке/читаонице која је за кориснике отворена од 8.30 ч до 19.30 ч.

	Оцјена				
	1	2	3	4	5
<u>доступност библиотеке грађе</u>				6	41
<u>доступност запослених у библиотеци</u>					41
<u>љубазност и сусретљивост запослених у библиотеци</u>					44
<u>помоћ библиотекара у претраживању библиотечког каталога и база података</u>					43
<u>радно вријеме</u>	2	11	16	9	11
<u>опремљеност читаоница</u>					28

Табела 2.

На 18. питање анкете, испитаници су имали могућност вишеструког одабира понуђених приједлога за побољшање библиотечких услуга. Такођер, понуђена им је и опција да наведу властите сугестије (приједлоге) – Графикон бр. 15.



Графикон 15

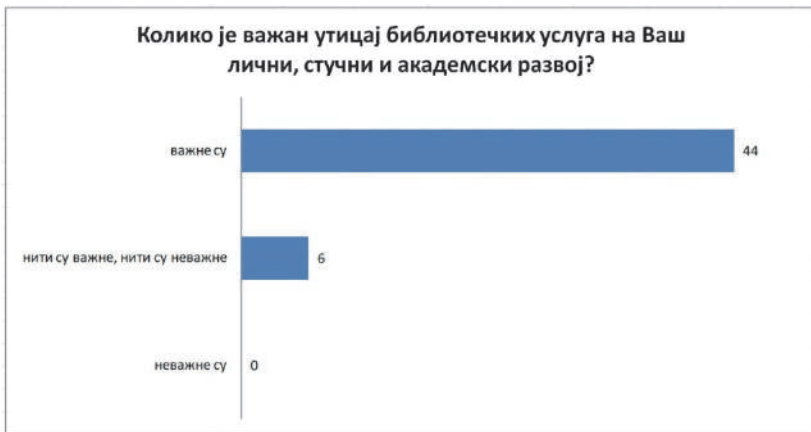
Као што је видљиво из графикана, највећи број приједлога односи се на проширење простора читаонице (22), затим повећање броја примјерака обавезне литературе за испите (17), омогућавање штампања на захтјев (14), продужења радног времена (6), повећања капацитета простора за

интерактивно учење (6) и на крају (само 2 приједлога) односио се на повећање броја примјерака е-издања.

Посљедње питање анкете односило се на процјену важности библиотечких услуга на лични, стручни и академски развој. Понуђени одговори су гласили:

- a) неважне су, наведите разлог;
- b) нити су важне, нити су неважне;
- c) важне су, наведите разлог.

Резултати одговора представљени су графиконом бр. 16.



Графикон 16.

Највећи број испитаника (88%) одговорило је да утјицај библиотечких услуга на њихов развој у личном, стручном и академском смислу сматрају „важним”. 12% испитаника утјицај наведених услуга сматрају „нити важним, нити неважним”, док оних чије је мишљење да утицај библиотечких услуга на њихов развој у личном, стручном и академском смислу није уопште важан, међу анкетираним нисмо пронашли.

Закључак

Испитивање пословања савремених библиотека у сврху идентификације корисника и њихових потреба, сегментирања корисничке популације ради стварања могућности бољег задовољавања њихових жеља и потреба и пружања корисницима њима прилагођених услуга, постало је неминовност. Стога, библиотеке своје напоре морају усмјерити према корисницима којима су информације намијењене и њиховом задовољству услугама библиотеке (понудом штампане и дигиталне грађе, понудом простора у којем се одвијају разне активности и понудом разноврсних услуга) као надопуну своје улоге сакупљача и организатора информација.³ Управо из тога разлога приступили смо овом анкетним истраживањем. Захваљујући њему дошло се до битних сазнања о степену задовољства корисника Сектора универзитетске јединице НУБ Републике Српске према: квалитету и квантитету добијених информација, укупном фондом библиотеке, опремљености читаоница, приступачности и стручности нашег особља, доступности информатичкој опреми те о едукацијским алатима које нуди ова библиотека. Уз помоћ методологије истраживања, тј. методе анализе садржаја, дескриптивне методе и компаративне методе, утврђено је колико су корисници задовољни одређеним библиотечко-информацијским услугама Сектора универзитетске јединице Републике Српске. Прикупљени подаци користиће нам као смијернице за побољшање постојећег квалитета.

³ Mi, J., Nesta, F. (2006). Marketing library services to the net generation. *Library management* 27 (67), str. 411-422.

Литература

1. Mi, J., Nesta, F. (2006). Marketing library services to the net generation. *Library management* 27 (67), str. 411–422.
2. ЈУ Народна и универзитетска библиотека Републике Српске. УРЛ: <https://nub.rs/biblioteka/delatnost/osnovne-djelatnosti/>
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York NY: Free Press

SECTOR OF THE UNIVERSITY UNIT OF THE REPUBLIC OF SRPSKA NUB – COLLECTIONS, SERVICES, LIBRARIANS

Abstract: Examining the operations of modern libraries for the purpose of identifying users and their needs, segmenting the user population in order to create opportunities to better satisfy their wishes and needs and provide users with services adapted to them, has become inevitable. Therefore, libraries must direct their efforts towards the users for whom the information is intended and their satisfaction with library services (offering printed and digital materials, offering space where various activities take place and offering various services) as a supplement to their role as collectors and organizers of information. It is precisely for this reason that we started this survey research. Thanks to it, important information was obtained about the level of satisfaction of the users of the Sector of the University Unit of the Republic of Srpska NUB according to: the quality and quantity of information received, the total collection of the library, the equipment of the reading rooms, the accessibility and expertise of our staff, the availability of IT equipment and the educational tools offered by this library. With the help of research methodology, ie. methods of content analysis, descriptive methods and comparative methods, it was determined how satisfied users are with certain library and information services of the Sector of the University Unit of the Republic of Srpska. The collected data will serve us as guidelines for improving the existing quality.

Keywords: university unit, users, library services, survey.
