

**SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET**

Aleksandra Moslavac

**Vrednovanje kvalitete i uspješnosti poslovanja visokoškolske
knjižnice na primjeru Knjižnice Filozofskog fakulteta
Sveučilišta u Rijeci**

(DIPLOMSKI RAD)

Rijeka, 2016.

SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET
Odsjek za kroatistiku

Aleksandra Moslavac
Matični broj: 20143

Vrednovanje kvalitete i uspješnosti poslovanja visokoškolske
knjižnice na primjeru Knjižnice Filozofskog fakulteta
Sveučilišta u Rijeci

DIPLOMSKI RAD

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost – smjer knjižničarstvo
Mentor: dr. sc. Aleksandra Horvat, red. prof. u miru

Rijeka, 05. rujna 2016.

*Načelo prvo:
Knjižnice su za korisnike*

*Donald J. Urquhart,
The Principles of Librarianship, 1981.*

Sadržaj:

I DIO

1.	Uvod	3
2.	Upravljanje kvalitetom u knjižničnom poslovanju	5
2.1.	Utvrđivanje stupnja kvalitete i pokazatelja uspješnosti	7
2.2.	Metode vrednovanja kvalitete visokoškolske knjižnice	10
2.2.1.	Vrednovanje visokoškolske knjižnice u postupku reakreditacije	10
2.2.2.	Knjižnična statistika kao metoda vrednovanja	12
2.3.	Instrumenti za vrednovanje kvalitete	13
2.3.1.	SERVQUAL	14
2.3.2.	LibQUAL+	15
2.3.3.	<i>Benchmarking</i>	16
2.3.4.	SWOT analiza	18
3.	Normizacija, standardizacija i legislativa	20
3.1.	ISO norme	21
3.2.	Standardi za visokoškolske knjižnice	22
3.3.	Nacrt Strategije hrvatskog knjižničarstva 2015.-2020.	24
3.3.1.	Revizija Zakona o knjižnicama	25
4.	Strategije osiguravanja i vrednovanja kvalitete na visokim učilištima	26
4.1.	Sustav osiguranja kvalitete Sveučilišta u Rijeci	28
4.2.	Sustav osiguranja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci	29

II DIO

5.	Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci	30
5.1.	Povijest Knjižnice	31
5.2.	Knjižnica danas	32
6.	Istraživanje zadovoljstva korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci	34
6.1.	Svrha i predmet istraživanja	34
6.2.	Cilj i hipoteza istraživanja	34
6.3.	Uzorak i instrument istraživanja	35

6.4. Metodologija istraživanja	35
7. Rezultati istraživanja	36
7.1. Prvi dio ankete - Struktura ispitanika	37
7.1.1. Spol, dob i kategorija korisnika	37
7.1.2. Pripadnost sastavnici Sveučilišta	39
7.2. Drugi dio ankete - Vrste aktivnosti u Knjižnici	40
7.2.1. Učestalost posjeta, vrijeme provedeno u Knjižnici i tražene usluge	40
7.2.2. Traženje informacija, vrste i dostupnost knjižnične građe	43
7.2.3. Korištenje <i>web</i> stranice i usluge koje se najmanje koriste	48
7.3. Treći dio ankete – Stavovi ispitanika	50
7.3.1. Uvjeti posudbe, prostor, radno vrijeme i knjižnično osoblje	51
7.3.2. Informacijske potrebe i što još Knjižnica može ponuditi	58
7.4. Zaključno o istraživanju	62
8. Zaključak	63
Sažetak	66
Summary	67
Popis literature	68
Popis slika	74
Popis tablica	74
Popis grafikona	75
Prilog 1. – Tiskani anketni upitnik	76
Prilog 2. – <i>Online</i> anketni upitnik	81

I DIO

1. Uvod

Vrednovanje kvalitete i uspješnosti poslovanja knjižnice danas je najvažniji pokazatelj značaja i održivosti knjižnice u okruženju u kojem djeluje. Knjižnice, koju se tradicionalno percipirane kao neprofitne institucije, u suvremenom društvu moraju opravdati vlastito postojanje kao društvene, kulturne, obrazovne, inovativne, javne informacijsko-komunikacijske ustanove, koje pružaju stručne, znanstvene i druge vrste informacija svojim korisnicima temeljem važećih propisa.¹ Ovo je osobito važno za visokoškolske knjižnice koje su neposredno integrirane u akademske znanstveno-obrazovne procese matične ustanove i predstavljaju važan čimbenik u sustavu visokoškolskog obrazovanja, unutar kojega se kontinuirano provodi evaluacija kvalitete.

Upravljanje kvalitetom i osiguranje sustava kvalitete predstavlja polazište za vrednovanje visokog obrazovanja, a temelji se na aktivnostima samovrednovanja (unutarnje vrednovanje), inicijalne akreditacije i reakreditacije (vanjsko vrednovanje). Kvaliteta visokoškolske knjižnice, kao dijela institucije koja se vrednuje, nedvojbeno utječe i na ocjenu kvalitete institucije u čijem je sastavu. Kvaliteta knjižnične usluge i uspješnost poslovanja knjižnice tako je jedan od čimbenika šire procjene, procjene sustava kvalitete matične institucije i cjelokupnog sustava visokoškolskog obrazovanja. Ta činjenica multiplicira potrebu za provođenjem vrednovanja visokoškolske knjižnice, stoga što su dobiveni podaci vrijedni s aspekta svih dionika u sustavu, a to su: korisnici knjižnice (studenti, profesori, znanstveno-istraživački djelatnici i ostalo osoblje), matična institucija, koja je u slučaju visokoškolskih knjižnica najčešće i osnivač (visoko učilište, sveučilište u čijem je sastavu visoko učilište), nakladnici i izdavači (ostvaruju poslovnu produktivnost opskrbljujući knjižnice potrebnom knjižničnom građom i informacijskim resursima), djelatnici knjižnice (rezultati vrednovanja upućuju ih na daljnje smjernice u poslovanju, oblikovanje knjižničnog fonda, ponudu kvalitetnih usluga za zadovoljenje korisničkih informacijskih i obrazovnih potreba, ponudu mrežnih usluga i dr.), šira društvena zajednica u kojoj djeluje visoko učilište i knjižnica (integrirani knjižnični sustav, lokalna i opća zajednica).

¹ Dio naziva formuliran je temeljem definicije knjižnice iz Nacrta Strategije Hrvatskoga knjižničarstva 2015.-2020. Dostupno na: http://www.hkdruštvo.hr/hr/obavijesti/odabrana_novost/632/ (13.05.2016.)

Dijakronijski prikaz kvalitativnog vrednovanja knjižnica seže u devedesete godine dvadesetog stoljeća, kada su tek pojedine studije analizirale kvalitativnu uspješnost knjižnica (Turk, 2007:178). Međutim, danas su evaluacijski procesi u knjižnicama dio svakodnevne prakse, a uspostava i održavanje sustava za upravljanje kvalitetom i strategije vrednovanja, svjetski trend koji se iz područja ekonomske znanosti, organizacijske kulture, menadžmenta i marketinga, proširio na multidisciplinarna znanstvena područja. Ambrožič navodi da su dosadašnja mjerila i metode provjere uspješnosti poslovanja knjižnica bile usmjerene na djelovanje i proizvode knjižnica, a u manjem broju predmet vrednovanja bili su postupci rada i djelotvornost tih postupaka (Ambrožič, 2009:56). Stoga je zadnjih nekoliko godina pozornost visokoškolskih knjižničara usmjerena na primjenu i razvoj znanstveno-istraživačkih metoda i tehnika koje mjere kvalitetu cjelovite knjižnične djelatnosti i njezin utjecaj na okruženje. Vrednovanjem se propituju rezultati kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja uspješnosti knjižnice, a sve sa svrhom kontinuiranog nastojanja za poboljšanjem stupnja kvalitete. Odabir funkcionalnog područja, metoda i instrumenata vrednovanja raznolik je, pa se tako uz uobičajena statistička mjerenja provode anketna istraživanja zadovoljstva korisnika uslugom knjižnice, istraživanja utjecaja knjižnice na rezultate studentskih postignuća i produkciju znanstveno-istraživačkog rada, vrednovanja stupnja informacijske pismenosti i zadovoljenja informacijskih potreba korisnika, kao i mnoge druge metode koje imaju za cilj vrednovati uspješnost knjižnice i utvrditi stupanj kvalitete.

Sadržaj ovog rada koncipiran je u dva dijela. U prvom dijelu očište razmatranja bit će sustav kvalitete promatran kroz teorijsko-metodološki okvir, legislativu, pravilnike, standarde, smjernice i modele vrednovanja kvalitete u visokoškolskim knjižnicama i sustavu u kojem djeluju. Drugi dio rada predstaviti će istraživanje koje će ispitati razinu kvalitete usluge u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, iz korisničke perspektive, odnosno zadovoljstvo korisnika uslugama koje Knjižnica pruža. Metodologija prikupljanja podataka realizirala se kroz anketni upitnik strukturiran od dvadeset četiri pitanja, podijeljenih u tri tematske skupine (struktura ispitanika, vrste aktivnosti u knjižnici, stavovi korisnika). Cilj istraživanja bio je utvrditi u kojoj mjeri Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci zadovoljava potrebe svojih korisnika, s aspekta korisničkog gledišta, a u odnosu na postojeću razinu kvalitete pružene usluge. Rezultati istraživanja poslužit će kao ishodište za procjenu trenutnog stanja zadovoljstva korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, a ujedno će pokazati koja je područja poslovanja potrebno redefinirati i unaprijediti. Dobivene rezultate planira se primijeniti na provedbu daljnjih koraka u izradi planova rada i osmišljavanju daljnje poslovne strategije Knjižnice.

2. Upravljanje kvalitetom u knjižničnom poslovanju

Za učinkovito vrednovanje uspješnosti poslovanja knjižnice potrebno je uspostaviti sustav upravljanja kvalitetom koji će odrediti kriterije i metode za provođenje procesa vrednovanja uspješnosti, analizirati dobivene rezultate i ukazati na primjenu dobivenih rezultata u daljnjem radu. Pri formiranju sustava za upravljanje kvalitetom ključno je „sveobuhvatno i sustavno dokumentiranje, analiziranje, procjenjivanje i interveniranje, pa čak i prognoziranje mogućeg razvoja ili posljedica“ (Nikolić, 2009:3). Uspostavljanje sustava za upravljanje kvalitetom i utvrđivanje stupnja kvalitete neke organizacije, djelatnost je proizašla iz teorije ekonomske znanosti,² a cilj joj je provođenje postupka certifikacije i dobivanje certifikata kao potvrde o ispunjavanju zahtjeva određene norme. Nedvojbeno je međutim, da kvalitetu knjižnice ne možemo komparirati s kvalitetom komercijalnih tvrtki gdje se stupanj kvalitete proizvoda i usluga mjeri, između ostalog, jasnim kvantitativnim financijskim pokazateljima. Postavlja se i pitanje smislenosti sustava za upravljanje kvalitetom u knjižnicama, koje su često nesamostalne u odlučivanju, s nedovoljnim brojem zaposlenika i minimalnim financijskim resursima. Tu su visokoškolske knjižnice u svojevrsnom povlaštenom položaju, s obzirom na to da pripadaju složenim organizacijama poput sveučilišta ili fakulteta, odnosno institucijama gdje je sustav upravljanja kvalitetom i provođenje analize uspješnosti poslovanja i usluga, definiran zakonskim odredbama.

² a) Hrvatska online enciklopedija, između ostalog kvalitetu definira - (njemački *Qualität*; latinski *qualitas*) „...vrijednost, valjanost, vrsnoća neke stvari...“ Dostupno na:

<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=34865> (13.05.2016.)

b) U Leksikonu menadžmenta pronalazimo definiciju potpunog upravljanja kvalitetom (*engl. total quality management - TQM, njem. Total Quality Management*): „...način upravljanja organizacijom usredotočen na kvalitetu i utemeljen na sudjelovanju svih članova organizacije, koji zadovoljenjem korisnika teži za dugoročnim uspjehom i boljitkom za sve članove organizacije i zajednice u cjelini.“ (Bahtijarević-Šiber, F.; Sikavica, P. (ur.), 2001:432)

c) Isti izvor kvalitetu proizvoda i usluga definira: (*engl. quality of products and services, njem. Produktqualität*) „...sposobnost proizvoda (dobra, odnosno robe i usluge) da (trajno) zadovoljava, pa čak i premašuje očekivanja kupaca (korisnika, potrošača). (...) Osim toga, kvalitetu proizvoda treba promatrati ne samo kao jedinstvenu kategoriju već i kao niz njezinih brojnih i različitih dimenzija.“ (Bahtijarević-Šiber, F.; Sikavica, P. (ur.), 2001:257)

d) ISO norma 9000 kvalitetu definira kao „stupanj do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahtjeve.“ (Hoyle, 2001:22) Dostupno na: <http://pqm-online.com/assets/files/lib/books/holye2.pdf> (13.05.2016.)

Pojam kvalitete zasigurno ima drugačije značenje u nekomercijalnim institucijama, kakve su između ostalih i knjižnice, gdje se kvaliteta percipira kumulativno, kao zbroj elemenata poput zadovoljstva korisnika, stupnja informacijske pismenosti, sadržajne i financijske vrijednosti zbirke knjižničnog fonda, produkcije intelektualnih sadržaja (u visokoškolskoj knjižnici to se odnosi na izradu ocjenskih radova i znanstveno-istraživački rad studenata i znanstveno-nastavnog osoblja), stručnosti i broju knjižničnih djelatnika, nabavi relevantne knjižnične građe, formalnoj i sadržajnoj obradi knjižnične građe, kvaliteti i funkcionalnost prostora... Isto tako, pojam kvalitete neće biti isti pri vrednovanju visokoškolske, narodne ili školske knjižnice. Percepcija kvalitete knjižnice razlikuje se i s aspekta interesnih skupina. Tako korisnici vide kvalitetu knjižnica u skladu sa svojim iskustvima temeljem usluga koje koriste. Korisnike ne zanima unutarnja knjižnična problematika, nedostatak materijalnih resursa ili financijskih sredstava, oni žele učinkovito i efikasno pružanje usluga.³ Osnivači i financijeri knjižnice zainteresirani su za korisnost knjižnice kao ustanove u sastavu šire društvene zajednice. Knjižničari i knjižnično osoblje, kvalitetu knjižnice ocjenjivat će prema svojim radnim uvjetima, mogućnosti stručnog usavršavanja i napredovanja te učinkovitom podrškom osnivača i financijera (Poll / Boekhorst, 2008:15). Špac sustav upravljanja kvalitetom definira kao „*ukupnost upravljačkih procesa i postupaka potrebnih kod planiranja i realizacije ciljeva (proizvodi, procesi, usluge) ključnih za djelatnost organizacije*“, a za provedbu sustava upravljanja kvalitetom u knjižnici navodi sljedeće korake:

- odrediti poslanje i primarnu skupinu korisnika te utvrditi izražene i neizražene potrebe korisnika,
- oblikovati dugoročne i kratkoročne ciljeve,
- uspostaviti odgovarajuće usluge te osigurati najveću moguću razinu provedbe tih usluga,
- mjeriti svoje poslovanje i uspoređivati ga s ciljevima (utvrđivati uspješnost poslovanja i implementirati mehanizme za trajno poboljšavanje poslovanja),

³ U knjizi *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*, autorica Kornelija Petr Balog navodi kako su očekivanja korisnika od visokoškolske knjižnice sve veća. Korisnički interesi su sve raznolikiji, a velik broj zahtjeva korisnika predstavlja prepreku sposobnosti osoblja da uspješno komunicira i zadovoljava sve veće i kompliciranije zahtjeve. S jedne strane od knjižnice se očekuje da zadovolji svoju tradicionalnu ulogu (održavanje zbirke i osiguravanje pristupa informacijama), a s druge strane moderna knjižnica mora zadovoljiti uvjete ekonomske isplativosti te sustavno pratiti novine u području informatizacije i zaštite, kao i nove načine pristupa informacijama (str. 33).

- među zaposlenicima uspostaviti ozračje usmjerenosti ka korisniku i osiguravanju kvalitete usluga (Špac, 2009:196).

Možemo zaključiti da upravljanje kvalitetom u knjižničnom poslovanju predstavlja višeslojan, dinamičan proces, u kojem participiraju osnivači, financijeri, korisnici i knjižnični djelatnici. Upravljanje kvalitetom u visokoškolskoj knjižnici, prema Petr Balog je kontinuiran proces, a danas je glavno pitanje kako nadmašiti očekivanja korisnika, osnivača i financijera te kako ukazati na prednosti koje donose knjižnične usluge (Petr Balog, 2010:86).

2.1. Utvrđivanje stupnja kvalitete i pokazatelja uspješnosti

Pristupanje procesu utvrđivanja kvalitete i vrednovanju stupnja uspješnosti poslovanja knjižnice, predstavlja kontinuirano i dosljedno provođenje planirane i utvrđene metodologije. Ambrožič navodi (prema Carbone), da pri odabiru pokazatelja uspješnosti treba uvažiti:

- a) informativnost (informacija koju nam daje pokazatelj, mora biti upotrebljiva u planiranju rada i kod pripreme proračuna),
- b) pouzdanost (pokazatelj mora dati iste rezultate ako ga koristimo višekratno u istim uvjetima, razlike su prihvatljive samo ako možemo objasniti njihov uzrok),
- c) valjanost (mjeriti mora upravo ono što treba mjeriti),
- d) preciznost (mjerni objekt mora biti predstavljen na dovoljno precizan način),
- e) praktičnost (pokazatelj treba za primjenu tražiti što manje napora),
- f) usporedivost (pokazatelj mora omogućiti usporedbu u slučaju da je kvaliteta usluge ili stupanj njene uspješnosti u knjižnicama koje želimo uspoređivati jednak) (Ambrožič, 1999:118).

Kako navode Poll i Boekhorst, pokazatelji uspješnosti utvrđuju se prikupljanjem statističkih i drugih podataka koji opisuju poslovne procese u knjižnici te se na temelju analize tih podataka ocjenjuje uspješnost. Drugim riječima, uspoređuje se ono što knjižnica radi - *izvedba*, s onim što bi trebalo raditi – *misija*, i onim što želi postići – *ciljevi* (Poll / Boekhorst, 2008:21). Mihalić (prema Abbot) pokazatelje dijeli na makropokazatelje (pokazatelje za usluge), koji imaju ekonomske / tržišne attribute i pokazatelje na operativnoj razini. Atributi pokazatelja za usluge su djelotvornost, učinkovitost i vrijednost za novac, dok

su atributi operativnih pokazatelja trošak i produktivnost (Mihalić, 2009:111). Jedan od razloga za praćenje uspješnosti poslovanja i pokazatelja uspješnosti knjižnice proizlazi iz etičkih načela knjižničarske profesije, a to je odgovornost prema osnivačima, korisnicima i odgovornost pred cjelokupnom javnošću društvene zajednice u kojoj djeluje. U slučaju visokoškolskih knjižnica, ključna je činjenica uključenost u nadređene organizacijske cjeline, u kojima knjižnica ostvaruje svoju svrhu.

Međutim, ta svrha mijenja se sukladno s fazama društvenih promjena, uloge knjižnice u društvu i napretka informacijsko-komunikacijskih tehnologija.⁴ Pokazatelji uspješnosti promjenjiva su kategorija, što potvrđuje povijesni osvrt na knjižnično poslovanje, pa je tako u nedalekoj prošlosti uspješna (kvalitetna) knjižnica bila ona knjižnica koja je posjedovala sadržajno bogatu zbirku tiskanih naslova, dok je danas zadovoljenje informacijskih potreba korisnika nezamislivo bez *online* baza podataka. Visokoškolske knjižnice su važni izvori informacija za potrebe studenata i znanstvenika, što pretpostavlja zadovoljenje njihovih informacijskih potreba sukladno zahtjevima suvremenih znanstveno-nastavnih paradigmi.

Pri takvom okruženju pokazatelji uspješnosti ne mogu se svesti isključivo na kvantitativne podatke (što ćemo razmotriti u sljedećem poglavlju), kao što su veličina fonda, dužni metri polica ili broj mjesta u čitaonici. Naravno da kvantitativni i statistički podaci predstavljaju važan segment koji doprinosi cjelokupnom vrednovanju, no sustavno, kompleksno vrednovanje, može biti zasnovano samo na širokom rasponu kvalitativnih i kvantitativnih pokazatelja. Ambrožič (prema Keys) navodi šest razina kojima knjižnice mogu utvrđivati uspješnost poslovanja, a to su:

⁴ Razvoj visokoškolskih knjižnica prati razvoj znanosti te je stoga podložan mijenama procesa usvajanja znanja i primjeni novih tehnologija. Ekspanzija informacijsko-komunikacijskih tehnologija, konvergirani mediji, globalizacija, razvoj modernog društva..., sve navedeno stvorilo je nove fenomene u obrazovanju, znanosti i svakodnevnom životu, a možemo reći da se paradigma knjižničarstva velikim dijelom promijenila. Nove tehnologije omogućile su nove načine komuniciranja s korisnicima. Komunikacija između korisnika i traženih informacija sadržanih u knjižničnom fondu do skora se odvijala posredno, putem knjižničara. Ovakav, možemo reći personalizirani odnos knjižničara i korisnika, postao je depersonalizirani. Tako korisnik danas, iz udobnosti vlastitog doma pristupa *online* katalogu, pregledava knjižnični fond, a ujedno se informira o raznim aktivnostima u knjižnici ili dobiva faktografske informacije, npr. o radnom vremenu knjižnice, djelatnicima i sl. Organizirani prostor klasične knjižnice preslikan u beskrajni prostor i beskonačno vrijeme *weba*, predstavlja realizaciju novih multimedijalnih tehnologija na djelu. Stoga možemo zaključiti da budućnost visokoškolskih knjižnica nosi puno izazova, a održivost kvalitete svakako će biti povezana sa spremnošću i mogućnostima knjižnice da prati promjene u razvoju tehnologije i znanosti.

- resursi (zbirka, osoblje, oprema ...),
- aktivnosti (utvrđivanje uspješnosti pojedinih aktivnosti, naprimjer obrada građe ili posredovanje informacija),
- funkcije i usluge (uspješnost svih aktivnosti koje su dio funkcije ili usluge),
- lokacija (nastavno na prethodni navod, misli se na uspješnost funkcija ili usluga glede mjesta njihovog izvođenja, naprimjer odjelna knjižnica),
- knjižnica kao cjelina (utvrđivanje uspješnosti poslovanja knjižnice kao cjeline) (Ambrožič, 1999:76).

Turk navodi da samo kombinacija tradicionalnih i novih, alternativnih pokazatelja uspješnosti, može biti odgovarajući evaluacijski okvir za utvrđivanje uspješnosti knjižnice. Područje kvalitete zapravo je široki koncept povezanih usluga i predstavlja proces stalnog unapređenja djelatnosti u kojima se korisnici stavljaju u središnju poziciju, stoga se pri vrednovanju uspješnosti treba fokusirati na višestruke aspekte vrednovanja (Turk, 2007:177,178).

Pokazatelji uspješnosti temelje se na *HRN EN ISO 9000* normi, čiji razvoj prati ISO Tehnički odbor *ISO/TC 176 Quality Management and Quality Assurance*, a koju ćemo razmotriti u nastavku ovog rada. U svrhu zaključka poglavlja o procesima utvrđivanja stupnja kvalitete i pokazateljima uspješnosti, navest ćemo osam načela kvalitete koje sadrži navedena norma, a koja su, uz određene modifikacije, primjenjive i u knjižničnom poslovanju. Načela kvalitete su (prema Mihalić, 2009:111):

1. usredotočenost na kupca / korisnika
2. znanje upravljanja
3. uključivanje ljudi
4. procesni pristup
5. sistemski pristup upravljanju
6. neprekidno poboljšanje sustava
7. odlučivanje na temelju činjenica i podataka
8. obostrano pogodni odnosi dobavljača

2.2. Metode vrednovanja kvalitete visokoškolske knjižnice

Razmatrajući temu vrednovanja visokoškolske knjižnice, osiguranja sustava kvalitete, proces utvrđivanja stupnja kvalitete i pokazatelja uspješnosti, moramo se osvrnuti na ishodište vrednovanja. Suvremeni trendovi vrednovanja knjižnice, kvalitete usluge i uspješnosti poslovanja, proistekli su iz nužnosti da knjižnica opravda svoj značaj u okruženju u kojem djeluje. To znači da, uz ono što knjižnica pruža kao rezultat rada u vidu materijalnih pokazatelja (npr. broj jedinica u fondu ili broj informacijskih upita), pozornost treba usmjeriti i na djelotvornost i učinkovitost postupaka rada te utjecaj knjižničnih usluga na okruženje. Pokazatelji uspješnosti i kvalitete povezani su s knjižničnom misijom, vizijom i ciljevima, a zaključci se donose vrednujući aktivnosti i usluge s nekoliko stajališta, koristeći različite metode procjene i mjerenja (Turk, 2007:180). Petr Balog navodi tri elementa koja se trebaju uzeti u obzir pri postupku mjerenja kvalitete: uložena sredstva (*inputs*); procese, proizvode (*outputs*); okruženje, učinak (*outcomes*) (Petr Balog, 2010:140).

Možemo zaključiti da kontekst vrednovanja kvalitete knjižnice nadilazi pojedinačne metode, bilo da se radi o kvantitativnim ili kvalitativnim pokazateljima. Kako bismo u cijelosti sagledali stupanj kvalitete, kontinuirano moramo primjenjivati višestruke metode vrednovanja, jer jedino u ukupnosti svih rezultata možemo kritički procijeniti kvalitetu knjižnice.

2.2.1. Vrednovanje visokoškolske knjižnice u postupku reakreditacije

Uvođenjem Bolonjskog procesa⁵ u hrvatski visokoobrazovni sustav, dogodile su se mnogobrojne promjene koje su potpuno promijenile dotadašnji ustroj visokih učilišta, a posredno su se te promjene odrazile i na visokoškolske knjižnice.

Sustav osiguranja kvalitete, koji je jedan od elemenata Bolonjske deklaracije, uveden je u Hrvatsku 2009. godine. Osiguranje kvalitete provodi se radi razvijanja usporedivih kriterija i metodologija kojima će se održavati kvaliteta na nivou svih potpisnica Bolonjske

⁵ Bolonjski proces (na temelju potpisane Bolonjske deklaracije), u Hrvatsku je uveden 2001. godine. Kada su stečeni preduvjeti za primjenu 2005. godine, svi postojeći studijski programi usklađeni su sa zahtjevima Bolonjskoga procesa. Studenti koji u Republici Hrvatskoj završavaju bolonjske studije dobivaju ECTS bodove, koji su važeći u svim zemljama potpisnicama deklaracije. Glavni cilj Bolonjskoga procesa, stvaranje je usporedivog, kompatibilnog i koherentnog Europskog sustava visokoga obrazovanja.

deklaracije. Cilj Bolonjskog procesa u suštini je podizanje kvalitete visokog školstva. Razumljivo je dakle, da su se visokoškolske knjižnice našle u situaciji da brzo moraju revidirati i prilagođavati svoje strategije poslovanja, kako bi zadovoljile kriterije prilikom kontinuiranih vrednovanja matične institucije. Začuđujuće je to, što pri vrednovanju kvalitete visokog učilišta (postupak reakreditacije ćemo obrazložiti u nastavku rada), knjižnica ne zauzima značajno mjesto. U službenom obrascu *Kriteriji za ocjenu kvalitete visokih učilišta u sastavu sveučilišta*⁶, koji navodi elemente vrednovanja u postupku reakreditacije visokog učilišta, knjižnica je spomenuta na samo dva mjesta, u sedmoj skupini elementa koja je naslovljena - *7. Stručne službe, prostor, oprema i financije*:

- ▶ *7.1. Visoko učilište ima dovoljno resursa za učinkovito učenje svih studenata. Ti resursi uključuju predavaonice, laboratorije i opremu, **knjižnicu**, računala, pojedinačne i grupne prostore za učenje i ostalo u skladu s raznim mogućnostima učenja unutar visokog učilišta.*
- ▶ *7.6. Veličina, iskoristivost, dostupnost i razina opremljenosti **knjižnice** osigurava odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju.*

Dokument koji prethodi procjeni kvalitete visokog učilišta, odnosno reakreditaciji (vanjskom vrednovanju), odnosi se na samoanalizu i samoprocjenu. U tom dokumentu, visoko učilište procjenjuje vlastite resurse koji se zatim podnose na razmatranje Povjerenstvu za akreditaciju. U tablici za samoanalizu, *Upute za sastavljanje Tablica uz samoanalizu visokog učilišta u sastavu sveučilišta*⁷, knjižnice su navedene pod točkom 6.9. *Bibliotečni prostor i njegova opremljenost (Slika 1)*, dok se u ostalim elementima knjižnica ne vrednuje.

⁶ *Kriteriji za ocjenu kvalitete visokih učilišta u sastavu sveučilišta*. Dostupno na:

https://www.azvo.hr/images/stories/vrednovanja/reakreditacija_vu/Kriteriji_sveucilista_2013.pdf (13.05.2016.)

⁷ *Upute za sastavljanje Tablica uz samoanalizu visokog učilišta u sastavu sveučilišta*. Dostupno na:

<https://www.azvo.hr/hr/vrednovanja/73-vrednovanja-visoko/613-arhiva-provedenih-vrednovanja> (13.05.2016.)

6.9. Bibliotečni prostor i njegova opremljenost

a) Navedite podatke o bibliotečnom prostoru

Ukupna površina (u m ²)	Broj zaposlenih	Broj sjedećih mjesta	Broj studenata koji koriste biblioteku	Postoji li kompjuterska baza podataka vaših knjiga i časopisa

b) Navedite podatke o opremljenosti bibliotečnog prostora

Broj naslova knjiga	Broj udžbenika*	Ocjena suvremenosti knjiga i udžbenika (od 1–5)	Broj naslova inozemnih časopisa	Broj naslova domaćih časopisa	Ocjena funkcionalnosti kataloga knjiga i časopisa	Ocjena opremljenosti (od 1 – 5)**	Ocijenite kvalitetu i dostupnost elektronskih sadržaja***

* Pod brojem udžbenika misli se na sve udžbenike bez obzira na broj primjeraka

** Mogućnosti kopiranja za nastavnike i studente, nabava kopija iz drugih knjižnica, katalogi radova nastavnika, ...

*** Pod elektronskim sadržajima podrazumijevaju se elektronska izdanja knjiga, časopisa, baze podataka, ali i katalogi vlastite i vanjskih knjižnica

Slika 1. – Tablica za samoanalizu visokog učilišta u sastavu sveučilišta (točka 6.9.)

Umjesto zaključka, citirat ćemo tvrdnju slovenske knjižničarke Melite Ambrožič, koja je analizirala reakreditaciju slovenskih visokih učilišta i položaj visokoškolske knjižnice u okviru Bolonjskog sustava vrednovanja kvalitete: „*Pri vanjskom vrednovanju, za knjižnice se upotrebljavaju mjerila koja ni izdaleka nisu pokazatelji njihove kvalitete, nego su zastarjela, prednost daju klasičnim izvorima i fizičkom posjetu knjižnice*“ (Ambrožič, 2009:69).

2.2.2. Knjižnična statistika kao metoda vrednovanja

Praksa koja se u knjižnicama oduvijek provodila, a i danas se primjenjuje kako bi upotpunila kvalitativne modele vrednovanja, jest knjižnična statistika. Knjižnična statistika je metoda kojom knjižnice mjere učinak svog poslovanja kroz isključivo kvantitativne pokazatelje pa se stoga ne smatra zadovoljavajućim pokazateljem kvalitete knjižnice, a s obzirom na to da ne daje ocjenu knjižnične usluge u cjelini. Podaci o knjižnicama prikupljaju se svake treće godine, a zatim se objavljuju na *web* stranicama *Državnog zavoda za statistiku*⁸. Statistika sama po sebi ne govori puno o uspješnosti poslovanja, već opisuje postojeće stanje.

⁸ Državni zavod za statistiku. Dostupno na: <http://www.dzs.hr/default.htm> (13.05.2016.)

Za cjelokupnu analizu, statistici treba pridodati i brojne druge pokazatelje uspješnosti poslovanja, kao što su zadovoljstvo korisnika, kvaliteta informacijskih usluga, odnos djelatnika prema korisnicima, stručnost osoblja (Bačić i Peradenić-Kotur, 2009:119).

Suvremeni se trendovi vrednovanja knjižnica temelje na prikupljanju što raznovrsnijih kvalitativnih podataka u cilju utvrđivanja kvalitete, no unatoč tome, statistički podaci i dalje su iznimno važni. Nacionalna i sveučilišna knjižnica pokrenula je 2014. godine projekt *Elektroničkog prikupljanja i obrade statističkih podataka*, odnosno pokrenula web portal putem kojeg je implementiran *Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica*.⁹ Prikupljanje podataka temelji se na relevantnim međunarodnim normama (*ISO 2789, ISO 11620*). Za pristup pri unošenju podataka potrebna je autentifikacija, što je i razumljivo zbog relevantnosti unesenih podataka, međutim podaci koji su već u bazi, vidljivi su za sve zainteresirane. Podaci prikupljeni putem portala daju statističko izvješće o poslovanju svih vrsta knjižnica u Republici Hrvatskoj. Prikupljanje podataka predviđeno je na godišnjoj razini, a organizirano je u šest glavnih skupina podataka (s ukupno 93 pitanja):

1. opći podaci knjižnice
2. prostor, pristup, oprema
3. knjižnična građa
4. korištenje i korisnici
5. financiranje i djelatnici
6. statistički pokazatelji

2.3. Instrumenti za vrednovanje kvalitete

Unatoč sustavnom prikupljanju statističkih podataka, knjižnice često ne mogu procijeniti značaj dobivenih rezultata. Još je veći problem iz statističkih podataka donijeti zaključak o učinkovitosti pojedine djelatnosti, usluge, zadovoljstvu korisnika. Djelomično je tome razlog nedostatak znanja o statističkim analizama, a djelomično činjenica da statistički podaci ne mogu mjeriti efikasnost, pravovremenost ili brzinu usluge.

⁹ Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica. Dostupno na: <http://hk.nsk.hr/> (15.05.2016.)

Stoga se u knjižničnoj znanosti sve više koriste instrumenti koji mjere parametre poput učinkovitosti knjižničnih usluga, zadovoljstva korisnika ili npr. utjecaja visokoškolske knjižnice na ishode studentskog znanja. Dio instrumenata preuzet je iz sfera komercijalnih poslovnih strategija, međutim, takav način utvrđivanja kvalitete samo je djelomično kompatibilan s knjižničnim poslovanjem pa se mjerni instrumenti često prilagođavaju čimbenicima koji su mjerljivi u knjižničnom okruženju. U nastavku rada obrazložit ćemo primjenu nekih od instrumenata koji služe za mjerenje kvalitete knjižnice.

2.3.1. *SERVQUAL*

SERVQUAL (Service Quality Model) je instrument koji predstavlja konceptualni okvir za istraživanje i mjerenje kvalitete usluga. Kvaliteta usluge kompleksan je pojam koji se sastoji od percepcije kvalitete pružatelja i očekivanja (zadovoljstva) primatelja usluge. Ovi parametri su tijekom vremena podložni promjenama, pa je zbog te činjenice kvaliteta usluge teško mjerljiva dimenzija. Petr Balog navodi kako „na očekivanja korisnika, odnosno na stupanj njihova zadovoljstva, mogu utjecati mnogi čimbenici, kao naprimjer profil korisnika, povijest usluge te lokalne okolnosti“ (Petr Balog, 2010:90). *SERVQUAL* je instrument prvotno namijenjen za komercijalni sektor, a dizajniran je da mjeri zadovoljstvo kupca i percepciju očekivane kvalitete. Kako između zadovoljstva i očekivane kvalitete uvijek postoji određeni nesrazmjer, prema autorima instrumenta, upravo taj jaz je stvarna kvaliteta usluge (Sheikh, 2014:49). Instrument *SERVQUAL* sačinjen je od dvadeset i dva pitanja grupiranih u pet dimenzija: dodirljivost (*tangibles*), pouzdanost (*reliability*), poistovjećivanje (*responsiveness*), stručnost i povjerenje (*assurance*), susretljivost (*empathy*). Cilj upotrebe *SERVQUAL* instrumenta je izmjeriti učinak u navedenim dimenzijama kvalitete. No neki od čimbenika koji karakteriziraju kvalitetu usluge prema *SERVQUAL*-u, namijenjeni su vrednovanju usluga komercijalnih institucija, što knjižnice u većini slučajeva nisu. *SERVQUAL* se ipak počeo primjenjivati i za mjerenje korisničkog zadovoljstva u knjižnicama, no s obzirom na njegovu prvotnu namjenu, uslijedile su brojne modifikacije. Knjižnice su primjenom *SERVQUAL*-a mogle saznati koje aktivnosti trebaju poboljšati kako bi zadovoljile potrebe i očekivanja korisnika. Iz potrebe da se ekvivalent ovog instrumenta primjeni isključivo za vrednovanje kvalitete knjižničnih usluga, *SERVQUAL* je modificiran za primjenu u knjižnicama, a rezultat je instrument *LibQUAL+*.

2.3.2. LibQUAL+

Temeljen na istim pretpostavkama pri mjerenju kvalitete usluge SERVQUAL-om, a namijenjen mjerenju zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice, nastao je LibQUAL+. Kao što je prije navedeno, za mjerenje kvalitete knjižnične usluge prvotno se koristio instrument SERVQUAL. Međutim, s obzirom na to da SERVQUAL između ostalog mjeri stavke koje nisu presudne za ocjenu knjižnične usluge i koje su korisnicima nevažne, dok s druge strane, nedostaju stavke koje su specifične isključivo u knjižničnom okruženju, stvorila se potreba izrade novog instrumenta. Pilot testiranje novonastalog LibQUAL+ protokola izvršeno je 2000. godine, a ispitanici su bili korisnici američkih visokoškolskih knjižnica.¹⁰

LibQUAL+ je instrument kojim se korisnička mišljenja prikupljaju, vrednuju i analiziraju, sve u cilju boljeg razumijevanja korisničkih potreba i promicanja kulture izvrsnosti u pružanju knjižničnih usluga. Instrument sadrži dvadeset i dva mjerna čimbenika kojima se mjeri kvaliteta usluge u tri dimenzije: utjecaj usluga knjižničnog osoblja (*service affect*), knjižnica kao mjesto (*library as place*) i nadzor informacija (*information control*) (Pikić, 2015:61,62; prema Thompson, Cook i Kyrillidou). LibQUAL+ je dobro prihvaćen u svjetskim knjižničnim zajednicama, pa je tako već 2007. bio primijenjen u više od tisuću knjižnica, na više od milijun ispitanika. Unatoč dokazanoj uspješnosti mjerenja kvalitete knjižnične usluge, posebice u visokoškolskim knjižnicama, LibQUAL+ u Hrvatskoj još nije zaživio u široj upotrebi. Vrijedno je spomenuti testiranje instrumenta na primjeru Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, koje je provedeno 2011./2012. Cilj istraživanja bio je: „*provjeriti valjanost i pouzdanost hrvatske inačice instrumenta kvalitete usluge prema protokolu LibQUAL+™ na hrvatskom uzorku te pokušati objasniti koji elementi teorijskog modela nesrazmjera u kvaliteti usluge najbolje objašnjavaju zadovoljstvo knjižničnom uslugom*“ (Pikić, 2015:92). Za potrebe ovog istraživanja instrument je preveden na hrvatski jezik, a procjena potvrde zaključnih hipoteza donesena je na temelju usporedbe s rezultatima primjene originalnog instrumenta. Zaključak ovog vrijednog istraživanja „*da je LibQUAL+™ koristan alat za utvrđivanje korisničke percepcije kvalitete usluge knjižnice, međutim on ne mjeri npr. učinkovitost knjižnice ili sukladnost poslovanja standardima struke*“ (Pikić, 2015:168). Stoga je, tvrdi Pikić, za sveobuhvatno vrednovanje knjižnice, preporučljivo koristiti više instrumenata vrednovanja.

¹⁰ LibQUAL+® Dostupno na: <http://www.libqual.org/home> (15.05.2016.)

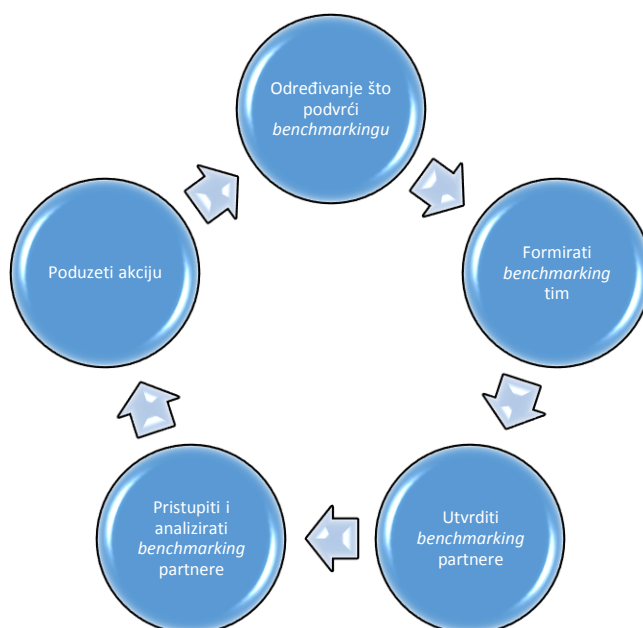
2.3.3. *Benchmarking*

Kao što je već spomenuto, ulaskom Hrvatske u Europski sustav visokog obrazovanja, pred visokoškolske knjižnice postavljeni su zahtjevi za efikasnijim mjerenjem učinkovitosti knjižničnih usluga. Za uspješno poslovanje i osiguranje zadovoljavajuće kvalitete, visokoškolske knjižnice moraju primjenjivati suvremene poslovne metode, poput inozemnih knjižnica, koje imaju dugogodišnje iskustvo rada u okruženju tržišnog gospodarstva. *Benchmarking* je izvorno ekonomska metoda koja se temelji na uspoređivanju s relevantnim konkurentnim partnerima, u cilju unapređivanja poslovanja kroz konkurentnost.¹¹

Ova metoda je, poput SERVQUOLA, modificirana kako bi se mogla implementirati u proces vrednovanja kvalitete knjižnične djelatnosti. *Benchmarking* u knjižnici je „kontinuirani proces unapređivanja cjelokupnog poslovanja knjižnice zasnovan na neprekidnom uspoređivanju rezultata mjerenja vlastitog učinka s rezultatima poslovanja drugih knjižnica, odnosno drugih organizacija, te spremnošću iskorištavanja ovih izvora kao poticaja vlastitog poboljšanja“ (Katalenac, 2000:31).

¹¹ Leksikon menadžmenta razlikuje *benchmarking* i kvalitativni *benchmarking*. *Benchmarking* definira kao „proces mjerenja i uspoređivanja kompanijinih operacija, proizvoda i usluga s najboljima. (...) *Benchmarking* je postupak koji se temelji na uspoređivanju vlastitih dimenzija (...) s nekim poduzećem koje zaslužuje da bude mjera vrijednosti.“ Definicija kvalitativnog *benchmarkinga* glasi: „(engl. *qualitative benchmarking, qualitative analysis*) ... kvalitativna analiza, praksa *benchmarkinga*, koja slijedi kvantitativni *benchmarking*, odnosno mjerenje performanci“ (Bahtijarević-Šiber, F.; Sikavica, P. (ur.), 2001:42,256).

Naime, u procesu izvođenja *benchmarkinga* dobivamo kvantitativne vrijednosti – jaz između dvije jedinice mjerenja (organizacije, poduzeća, knjižnice...), izražen kvantitativnim podacima. Kvalitativni *benchmarking* objašnjava taj jaz donoseći rješenja i metode prenošenja pozitivnih rezultata jedne jedinice na drugu i nadmašivanje konkurencije.



Slika 2. - *Benchmarking* krug¹²

Specifičan cilj *benchmarkinga* - uspoređivanje knjižnice s drugim knjižnicama radi postizanja poslovnih prednosti, može se učiniti neprimjeren s obzirom na to da knjižnice zagovaraju otvorenost i dostupnost u informacijskom i svakom drugom pogledu. Osim toga, poslovanje visokoškolske knjižnice donekle je instruirano od strane visokog učilišta te je sa strane resursa koji su dostupni pojedinoj knjižnici konkurentnost upitna kao vjerodostojna metoda za postizanje cilja, jer već su i polazišne točke kvantitativno i kvalitativno različite. Petr Balog navodi da je iznimno važno kod provođenja *benchmarkinga* u knjižnici, odnosno usporedbe s drugim knjižnicama, obratiti pozornost na to da se općeprihvaćeni pokazatelji uspješnosti poslovanja mogu uspoređivati jedino pod uvjetom da:

- knjižnice imaju sličnu strukturu i poslanje te
- da se pokazatelj koristio u istim (ili gotovo istim) uvjetima (Petr Balog, 2010:102).

¹² Navedeni elementi prikaza preuzeti su iz članka Dragutina Katalenca navedenog u popisu literature (Katalenac, 2000:7), a izvorno je prikazano u: *Bhutta, K.S.; F. Huq 1999.*

Iako u inozemnim visokoškolskim knjižnicama *benchmarking* ima dugu tradiciju provođenja,¹³ u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama poznat je uglavnom kao teoretska mogućnost primjene. Prema Udiljak Bugarinovski, razlog tomu treba tražiti u nedovoljnom poznavanju opsega i mogućnosti primjene *benchmarkinga*, ali i raznim ograničenjima koja već dugi niz godina utječu na hrvatsko knjižničarstvo (Udiljak Bugarinovski, 2011:80).

2.3.4. SWOT analiza

SWOT analiza je pojam koji označava kvalitativnu analitičku metodu kojom se utvrđuju četiri elementa koja prikazuju prednosti, nedostatke, mogućnosti i prepreke u sagledavanju određenog dijela ili cjelokupnog poslovanja. SWOT je akronim od *Strengths* – snage, prednosti; *Weaknesses* – slabosti, nedostaci; *Opportunities* – mogućnosti; *Threats* – prijetnje, otežavajuće okolnosti.

U kontekstu strategija ispitivanja kvalitete, SWOT analiza je višestruko korisna jer je jednostavna za primjenu, nema financijskih troškova, može se provoditi parcijalno za pojedine aktivnosti, kao instrument za sagledavanje trenutnog stanja, analiziranje stanja nakon provođenja neke aktivnosti i sl. SWOT analizom nastojimo definirati najpoželjniju poslovnu strategiju koja će osigurati najpozitivnije ishode. Prema Udiljak Bugarinovski spoznavanje snaga, slabosti, mogućnosti i prijetnja u knjižnici, komplementarno je sa spoznajom okruženja u kojem knjižnica djeluje. Okruženje svake knjižnice je drugačije i „*važno je naglasiti da u pravilu okruženje ne možemo mijenjati, za razliku od onoga što se nalazi unutar knjižnice*“ (Udiljak Bugarinovski, 2011:54). Drugim riječima, provođenjem SWOT analize u knjižnici možemo ukazati na presjek postojećeg stanja, utvrditi stupanj razvoja, povećati snagu pojedinih segmenata i razvojne mogućnosti, identificirati probleme s kojima se djelatnost susreće, minimalizirati očekivane prepreke i prijetnje u provedbi ciljeva.

¹³ SCONUL (*The Society of College, National and University Libraries*), u Velikoj Britaniji kontinuirano provodi *benchmarking* projekt istraživanja u visokoškolskim knjižnicama. Međutim, rezultati istraživanja nisu u potpunosti dostupni javnosti. Područja koja se uspoređuju su: knjižničarske kompetencije, dostupnost informacija, informacijska pismenost, korisničke službe, zadovoljstvo korisnika, knjižnično okruženje. Dostupno na: <http://www.sconul.ac.uk/tags/benchmarking> (14.05.2016.)

S (snage)	W (slabosti)
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ različitost usluga? ⇒ zadovoljstvo korisnika? ⇒ iskustvo u pružanju usluga? ⇒ dobra organizacija marketinga? ⇒ dobar stil upravljanja? ⇒ predanost i poštivnost djelatnika? ⇒ prilagodljivost promjenama? ⇒ dobro razrađena strategija knjižnice? ⇒ kvalitetni i suvremeni programi? ⇒ dobar imidž u javnosti? ⇒ inovativnost u kreiranju novih programa? ⇒ drugo? 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ misija neprilagođena uvjetima? ⇒ nedovoljna sredstva za programe? ⇒ konflikti unutar knjižnice? ⇒ nedorečenost strateških ciljeva? ⇒ slab <i>image</i>? ⇒ neodgovarajuće praćenje potreba korisnika? ⇒ nezadovoljstvo korisnika? ⇒ neodgovarajući kadrovi? ⇒ nezadovoljstvo djelatnika? ⇒ neodgovarajuća primjena marketinških aktivnosti? ⇒ drugo?
O (mogućnosti)	T (prijetnje)
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ proširenje knjižničnih usluga? ⇒ pokretanje novih aktivnosti i programa? ⇒ povećanje finansijskih ili drugih konkurentskih prednosti? ⇒ stručno usavršavanje zaposlenih? ⇒ usvajanje novih tehnologija? ⇒ poboljšanje imidža u javnosti? ⇒ kadrovske i organizacijske promjene? ⇒ poboljšanje ukupne ekonomske situacije u okruženju? ⇒ drugo? 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ napadi na osnovnu djelatnost? ⇒ promjena očekivanja korisnika? ⇒ novi oblici konkurencije? ⇒ promjena demografskih čimbenika? ⇒ pogoršanje ukupne ekonomske situacije u okruženju? ⇒ negativan imidž financijera, korisnika i ostalih suradnika knjižnice? ⇒ nenaklonjenost vladinih i drugih važnih institucija? ⇒ drugo?

Tablica 1. - Primjeri pitanja na kojima se može temeljiti SWOT analiza u knjižnicama¹⁴

¹⁴ Tablica je preuzeta iz specijalističkog poslijediplomskog rada Zrinke Udiljak Bugarinovski (str. 55), koja je tablicu sastavila na temelju izvora: *Aleksić, 2001., str. 107. prilagođeno prema: Hill i Jones, 1992., str. 430.; Thompson i Strickland, 1990., str. 91.; Rocco, 1994., str. 170. i Renko, Delić i Škrtić, 1999., str. 151.* Zbog brojnosti navedenih stavki, u ovom su prikazu pojedine stavke izuzete.

3. Normizacija, standardizacija i legislativa

Službena potvrda postojanja organiziranog sustava za upravljanje kvalitetom je posjedovanje certifikata o normizaciji sustava za upravljanje kvalitetom. „*Normizacija je djelatnost uspostavljanja odredaba za opću i opetovanu uporabu koje se odnose na postojeće ili moguće probleme radi postizanja najboljeg stupnja uređenosti u danome kontekstu.*“¹⁵ Rezultat provođenja procesa normizacije su norme, „*dokumenti doneseni konsenzusom i odobreni od priznatoga tijela, koji za opću i višekratnu uporabu daje pravila, upute ili značajke za djelatnosti ili njihove rezultate s ciljem postizanja najboljeg stupnja uređenosti u danome kontekstu.*“¹⁶

Najutjecajnije međunarodne institucije za izradu i provođenje norma su *International Organization for Standardization – ISO* (Međunarodna organizacija za normizaciju, tijelo za donošenje norma sa sjedištem u Ženevi, sastavljeno od predstavnika raznih nacionalnih normizacijskih tijela), a na europskoj razini *European Committee for Standardization - CEN* (Europski odbor za normizaciju, jedna od tri europske organizacije za normizaciju, uz *CENELEC* i *ETSI*, koje su službeno priznate od strane Europske Unije kao organizacije odgovorne za razvoj i definiranje standarda na europskoj razini). Institucija koja na razini Republike Hrvatske djeluje kao nacionalno normirno tijelo je Hrvatski zavod za norme – HZN. Hrvatski zavod za norme je neovisna i neprofitna javna ustanova sa sjedištem u Zagrebu, a član je *ISO*-a i *CEN*-a. Članstvo Hrvatskog zavoda za norme u međunarodnim i europskim organizacijama osigurava dostupnost i primjenu međunarodnih i europskih norma u Republici Hrvatskoj. Tijela HZN-a koja provode normizaciju, izrađuju norme i usklađuju ih s međunarodnim, sastavljena su od stručnjaka s predmetnog područja, a nazivaju se Tehnički odbori. Službeni naziv Tehničkog odbora za područje knjižničarstva je *HZN/TO 46 – Bibliotekarstvo, dokumentacija i informacije.*

¹⁵ Hrvatski zavod za norme. Dostupno na: <http://www.hzn.hr/default.aspx?id=89> (14.05.2016.)

Uz definiciju pojma normizacije dodane su napomene: NAPOMENA 1: Ta se djelatnost u prvome redu sastoji od oblikovanja, izdavanja i primjene norma. NAPOMENA 2: Važne su koristi od normizacije poboljšavanje prikladnosti proizvoda, procesa i usluga za njihove predviđene svrhe, otklanjanje zapreka u trgovini te olakšavanje tehničke suradnje.

¹⁶ Isto

Područje rada ovog odbora je „izrada norma za knjižnice, arhive, muzeje, dokumentacijska i informacijska središta i službe, nakladništvo, informacijske znanosti, upravljanje i rukovanje dokumentima, pohranu i razredbu dokumenata i informacija, učenje i obrazovanje.“¹⁷

3.1. ISO norme

U kontekstu razmatranja upravljanja kvalitetom u visokoškolskoj knjižnici treba spomenuti nekoliko ISO norma. Skup norma koje se odnose na uspostavu sustava za upravljanje kvalitetom pripadaju skupini *HRN EN ISO 9000*. Radi se o normama koje određuju temeljna načela, terminološki rječnik, zahtjeve i pristup upravljanja kvalitetom te provođenje audita sustava (*ISO 9000 Sustavi upravljanja kvalitetom - Temeljna načela i terminološki rječnik; ISO 9001 Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi; ISO 9004 Upravljanje u svrhu trajne uspješnosti organizacije – Pristup upravljanju kvalitetom; ISO 19011 Smjernice za provođenje audita sustava upravljanja*). Ova skupina norma normira kvalitetu i provodi se u institucijama kojima visokoškolske knjižnice ustrojstveno pripadaju, a rijetko je primjenjiva na pojedinačne knjižnice kao samostalne jedinice (Nikolić, 2009:9).

ISO norma koja propisuje postupak vrednovanja svih vrsta knjižnica je *HRN ISO 11620 Informacije i dokumentacija -- Pokazatelji učinka knjižnice*, a svrha joj je podržavati primjenu pokazatelja uspješnosti u pogledu utvrđivanja kvalitete knjižničnih usluga u knjižnicama. Ova norma određuje pokazatelje uspješnosti knjižnica, ukazuje na metode mjerenja tih pokazatelja i pruža smjernice o tome kako implementirati pokazatelje vrednovanja uspješnosti u daljnji rad. „Norma ISO 11620 pokazatelje uspješnosti definira kao brojčane, simbolične ili jezične izraze koji su nastali iz knjižnične statistike“ (Mihalić, 2009:112). Norma, između ostalog, uzima u obzir stavove korisnika dostavljene elektroničkim putem, a to je jedan od četrnaest pokazatelja procjene za elektroničke knjižnice koje norma obuhvaća. Ove stavke norme rezultat su dvogodišnjeg projekta sponzoriranog od strane EU komisije – *EQUINOX*,¹⁸ u kojem je sudjelovalo sedam partnera koji su tijekom trajanja projekta predložili pokazatelje za elektroničke knjižnice.

¹⁷ Isto

¹⁸ Izvorni podaci o *EUROPEAN COMMISSION EQUINOX PROJECT* nalaze se u e-knjizi Poll, Roswitha / te Boekhorst, Peter (2008) *Measuring Quality - Performance Measurement in Libraries*, a projekt spominju u svojim radovima Marina Mihalić (2009:112) i Aleksandra Pikić (2015:29)

Za knjižnice je važna i norma *HRN ISO 16439 Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica*, koja propisuje metode i postupke za procjenu utjecaja knjižnica. Još treba spomenuti i *HRN ISO 2789 Informacije i dokumentacija -- Međunarodna knjižnična statistika*, koja propisuje elemente za provedbu međunarodne knjižnične statistike. Temeljem ove norme parametri podataka koji se prikupljaju ujednačeni su za sve vrste knjižnica, prikupljaju se na službenom propisanom obrascu (obrazac KNJ-1), a kao što je već ranije spomenuto, dobiveni podaci dostavljaju se Državnom zavodu za statistiku gdje se analiziraju, statistički obrađuju i postaju javno dostupni na *web* stranicama zavoda. Podaci se prikupljaju svake treće godine, a pokazatelji analize usmjereni su na sastav korisnika, korištenje knjižne i neknjižne građe, prinove knjižnične građe, statistiku međuknjižnične posudbe, zaposlenike u knjižnicama.¹⁹ Ovi podaci značajni su kao kvantitativne vrijednosti pojedinih segmenata knjižničnog poslovanja kojima se može uspoređivati kretanje broja korisnika u određenom vremenskom razdoblju ili tendencija u korištenju knjižnične građe, ali ne odražavaju kvalitativne učinke i ne mogu prikazati uspješnost knjižnice kroz zadovoljstvo korisnika, stupanj ostvarenja zacrtanih ciljeva i utjecaj na okruženje u kojem knjižnica djeluje.

3.2. Standardi za visokoškolske knjižnice

Standardima za knjižnice utvrđuju se poslovi, tehnički i kadrovski uvjeti za obavljanje knjižnične djelatnosti u pojedinim vrstama knjižnica. Postojeći standard za visokoškolske knjižnice je *Standard za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj*, koji je usvojen na sjednici Savjeta za biblioteke Hrvatske 21. studenog 1990.²⁰ Ne treba posebno obrazlagati da je većina stavaka ovog standarda zastarjela sadržajno i terminološki te se ne može u cijelosti primijeniti u današnjem poslovanju visokoškolskih knjižnica. *Povjerenstvo za izradu standarda* (konstituirano 2008. godine na prijedlog *Vijeća za knjižnice pri Ministarstvu kulture*), sastavljeno od renomiranih knjižničarskih stručnjakinja, izradilo je i uputilo Ministarstvu kulture i Hrvatskom knjižničnom vijeću nacrt *Standarda i smjernica razvoja i*

¹⁹ Državni zavod za statistiku. Dostupno na: <http://www.dzs.hr/> (13.05.2016.)

²⁰ Standard za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj (1990). Dostupno na:

https://www.fer.unizg.hr/_download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnice_u_RH_iz_1990.pdf (21.05.2016.)

uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj.²¹ U uvodnim odredbama nacrtu stoji:

„Ovim se Standardom i smjernicama razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj utvrđuju ciljevi, zadaće i način djelovanja knjižnica, mogućnosti njihove suradnje i povezivanja u jedinstven i djelotvoran knjižnično informacijski sustav. Ovim Standardom predlažu se knjižnične službe i usluge u skladu s najboljom praksom, potrebnim stručnim knjižničarskim osobljem, sredstvima za rad knjižnice, prostorom i opremom, te propisuju osnovni uvjeti za uspostavu knjižnice visokog učilišta.“²²

Nakon uvodnih odredbi nacrt razrađuje: svrhu i načela, postupak osnivanja visokoškolskih knjižnica, vrste i ustroj knjižnica, zadaće, djelatnosti i načine pribavljanja sredstava za rad, knjižnični fond (uključujući postupke nabave i obrade), organiziranje službi i usluga, stručno knjižničarsko osoblje u visokoškolskoj knjižnici, smjernice o prostoru i opremi. Ovaj nacrt zasada nije zaživio kao pravovaljani standard, međutim, iako nije stekao status pravno važećeg dokumenta, nacrt *Standarda i smjernica razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj* postao je kvalitetan temelj za uspostavljanje nove legislative hrvatske knjižničarske zajednice, na kojoj intenzivno rade ekipe knjižničarskih znanstvenika usklađujući pravne okvire zakonodavstva Republike Hrvatske sa stvarnim i aktualnim potrebama hrvatskih knjižnica.

U ozračju nastojanja za osuvremenjivanjem legislative, kao osnovnog preduvjeta za podizanje kvalitete u knjižničnom sustavu, od strane Hrvatskoga knjižničnog vijeća 2012. godine pokrenuta je javna rasprava oko nacrtu *Strategije razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj 2012.–2015.*²³ Ovaj nacrt je značajan jer propituje status knjižnica u sustavu visokoškolskog obrazovanja te upućuje na aktualnu problematiku koja se očituje u „nevidljivosti knjižnične djelatnosti i knjižničnih djelatnika u sustavu visokog obrazovanja, u nepovezanosti knjižnica u sustavu, pogotovo kad je riječ o nabavi informacijskih izvora i pružanju informacijskih usluga te, u konačnici, u neracionalnom

²¹ Nacrt „Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj“ (2008). Dostupno na: https://www.fer.unizg.hr/_download/repository/Standardi_i_smjernice-listopad_2008_2_3__2-1.pdf (21.05.2016.)

²² Isto

²³ Nacrt *Strategije razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj 2012.–2015.* Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Strategija-razvoja-SKS-Nacrt-verzija-1.pdf> (21.05.2016.)

trošenju proračunskih sredstava.“ Ovaj akt donosi i značajnu promjenu u terminologiji pa se tako umjesto sintagme *visokoškolske knjižnice* koristi *sveučilišni knjižnični sustav*. Ovime se izražava nastojanje za integracijom i funkcionalnim povezivanjem visokoškolskih knjižnica u sveučilišni sustav, a u cilju usklađivanja poslovanja knjižnica s poslovanjem matičnih institucija koje su dio istog sustava.

Možemo zaključiti da su aktivnosti i potreba za osuvremenjivanjem legislative u knjižničnoj djelatnosti konstanta na svim razinama knjižničarske zajednice, a to je i jedna od točaka Nacrta Strategije hrvatskoga knjižničarstva 2015.-2020., koju ćemo kratko razmotriti u sljedećem poglavlju.

3.3. Nacrt Strategije hrvatskog knjižničarstva 2015.-2020.

Tvrđnja da je knjižnična djelatnost od posebnog društvenog interesa za Republiku Hrvatsku, polazna je premisa nacrta *Strategije hrvatskog knjižničarstva 2015.-2020.*²⁴ Sinergija društva i suvremenih knjižnica očituje se u pet područja javnih politika: obrazovanju, kulturi, socijalnoj politici, informacijama i gospodarstvu. Nacrt *Strategije hrvatskog knjižničarstva 2015.-2020.* bio je nužno potreban s obzirom na to da nije postojala jedinstvena nacionalna strategija u knjižničnoj djelatnosti. Nemogućnost sveobuhvatnog planiranja razvojnih ciljeva, zastarjela legislativa, nadležnost više ministarstava u stručnom nadzoru, djelomice i marginalizacija knjižnične djelatnosti, tendencija izjednačavanja knjižničnih djelatnika s administrativnim osobljem i ina problematika; sve navedeno stvaralo je nepovoljne okolnosti za razvoj hrvatskog knjižničarstva. U ovakvim okolnostima probudila se svijest kompetentnih knjižničnih djelatnika u Hrvatskoj, koji su realno sagledali stanje u hrvatskom knjižničarstvu danas te usporedili navedeno stanje sa sličnim knjižničarskim zajednicama u svijetu, a zatim prionuli na izradu nacrta *Strategije*. Na 5. sjednici Hrvatskoga knjižničnog vijeća, koja je održana 27. ožujka 2014., jednoglasno je prihvaćen *Prijedlog strateških ciljeva hrvatskog knjižničarstva do 2020.*, koji su izradile članice Radne grupe za pripremu nacrta *Strategije*.

Pitanje kvalitete u nacrtu *Strategije* razmatra se u nekoliko navrata, a u okviru 2. točke (mjere), koja glasi: *Uspostaviti učinkovitu i funkcionalnu mrežu knjižnica povezanih u*

²⁴ Nacrt Strategije Hrvatskoga knjižničarstva 2015.-2020. Dostupno na:
http://www.hkdrustvo.hr/hr/obavijesti/odabrana_novost/632/ (13.05.2016.)

jedinstveni nacionalni knjižnični informacijski sustav, navodi se podtočka (mjera) 2.5.: *Uspostaviti jedinstveni sustav u praćenju kvalitete knjižničnih usluga*. U obrazloženju ove mjere ističe se važnost sustavnog vrednovanja knjižničnih usluga, uvođenje sustavnog prikupljanja statističkih podataka, uspostavljanje sustava pokazatelja za utvrđivanje uspješnosti poslovanja i sustava upravljanja kvalitetom s postupkom certificiranja, a sve na temelju međunarodno priznatih standarda. Pokazatelji rezultata očitovat će se u sljedećem:

- Uveden jedinstveni sustav za prikupljanje statističkih podataka
- Uveden sustav pokazatelja za utvrđivanje uspješnosti poslovanja knjižnica
- Uveden sustav upravljanja kvalitetom u knjižnicama

3.3.1. Revizija Zakona o knjižnicama

Rad knjižnica reguliran je zakonskim i podzakonskim aktima, stručnim nacionalnim i međunarodnim pravilnicima i priručnicima. Temeljni zakonski akt kojim se regulira knjižnična djelatnost u Hrvatskoj je *Zakon o knjižnicama* (NN 105/97, 05/98, 104/00, 69/09). S obzirom na svekolike društvene i obrazovne promjene, informatičko okruženje i razvoj novih tehnologija koje knjižnice moraju integrirati u svoje poslovanje, postojeći *Zakon* ne zadovoljava sve aspekte knjižnične djelatnosti. Stoga je, u ozračju očekivanih promjena koje predstoje hrvatskom knjižničarstvu, izrađen prijedlog nacрта novog *Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti*, kojeg je izradila *Radna skupina za izmjene Zakona o knjižnicama*. Hrvatsko knjižnično vijeće, kao krovna institucija hrvatskog knjižničarstva, usvojilo je nakon rasprave tekst prijedloga novog *Zakona o knjižnicama i o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti*, koji je također dostavljen cjelokupnoj knjižničarskoj zajednici na raspravu. Radi se o općem zakonu, koji se odnosi na sve vrste knjižnica i koji daje okvire za rad i razvoj ukupnog knjižničarstva. Radna skupina je ustrajala na stajalištu da se radi o jedinstvenoj djelatnosti i struci, da je knjižničar zanimanje koje počiva na temeljnim znanjima i vještinama primjenjivim u svim vrstama knjižnica i da u zakonu ne bi bilo dobro raditi bilo kakve izuzetke za pojedine vrste knjižnica i njihove djelatnike. Pitanje kvalitete spominje se u članku 29., stavak 6., gdje se navodi: „*Knjižnice osiguravaju namjenski, djelotvoran i svrhovit*

*utrošak dodijeljenih sredstava, između ostaloga, i mjerenjem kvalitete knjižničnih službi i usluga.*²⁵

Iz navedenog je razvidno da, unatoč zastarjelosti zakonskih i podzakonskih akata, tendencija u knjižničarstvu se mijenja i pokrenute su mnoge inicijative za donošenje kompleksne i uređene legislative, koja će biti usklađena s važećim propisima u svijetu i što je još važnije, zahtjevima suvremene knjižničarske znanosti.

4. Strategije osiguravanja i vrednovanja kvalitete na visokim učilištima

Provođenje ispitivanja kvalitete znanstvenih ustanova, visokih učilišta i knjižnica u sastavu istih, danas predstavlja *conditio sine qua non* za pozicioniranje navedenih institucija u sustavu visokog obrazovanja i znanosti na nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj razini. Specifičnost visokoškolskih knjižnica, što smo već nekoliko puta naveli, je implementiranost u institucije u čijem su sastavu. To podrazumijeva pravni, ustrojstveni i organizacijski aspekt koji određuje nadležnosti i djelokrug poslovanja knjižnica u sastavu. Vrednovanje uspješnosti poslovanja visokoškolske knjižnice ne bi se trebalo izdvajati iz konteksta vrednovanja uspješnosti i kvalitete visokog učilišta u čijem je sastavu. Visoka učilišta osiguranje kvalitete provode sukladno važećim zakonskim propisima u Republici Hrvatskoj i standardima za osiguravanje kvalitete u sustavu visokog obrazovanja Europske Unije.

Temeljni zakonski propis u Republici Hrvatskoj, koji propisuje metodologiju za ispitivanje i osiguravanje kvalitete visokih učilišta je *Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju* (NN 45/09).²⁶ Zakon propisuje ulogu tijela koja u Republici Hrvatskoj brinu o osiguravanju i unapređivanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, terminologiju i značenje pojmova, izgradnju i održavanje sustava za osiguravanje i unapređivanje vanjske i unutarnje kvalitete. Između ostalog, ovim zakonom se propisuje status, djelatnost i ustrojstvo *Agencije za znanost i visoko obrazovanje (AZVO)*²⁷, pravne osobe čiji je osnivač Republika Hrvatska, a koja nepristrano obavlja poslove ispitivanja

²⁵ Prijedlog Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. Dostupno na: www.hkdrustvo.hr/datoteke/263 (29.05.2016.)

²⁶ Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (NN45/09). Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/default.aspx> (29.05.2016.)

²⁷ Agencija za znanost i visoko obrazovanje. Dostupno na: <https://www.azvo.hr/hr/> (13.05.2016.)

kvalitete u znanstvenim ustanovama, visokim učilištima i drugim institucijama visokoškolskog obrazovnog sustava. *Agencija za znanost i visoko obrazovanje* vrednuje visoka učilišta i znanstvene organizacije te tako potvrđuje vjerodostojnost njihova rada. Agencija je pod nadzorom Europske udruge za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (*European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA*).

ENQA je autor dokumenta *Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru (European Standards and Guidelines, ESG)*²⁸, skupa standarda i smjernica za vanjsko i unutarnje osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju. *ESG* je usmjeren na stupanj kvalitete izvedbe obrazovnog procesa u visokom školstvu. Iz svega navedenog, razvidno je da su strategije za utvrđivanje kvalitete hrvatskih visokih učilišta sukladne zahtjevima europskog sustava osiguranja kvalitete, što jamči jednaku razinu kvalitete hrvatskog i europskog obrazovnog sustava, a to je ujedno i jedan od ciljeva Bolonjske deklaracije. Postupke vrednovanja kojima se utvrđuje stupanj kvalitete u visokom obrazovanju provodi *Agencija za znanost i visoko obrazovanje*, a to su:

- Inicijalna akreditacija studijskih programa
- Inicijalna akreditacija visokih učilišta
- Reakreditacija visokih učilišta
- Tematsko vrednovanje u visokom obrazovanju
- Reakreditacija dijela djelatnosti visokih učilišta
- Postupci i kriteriji za davanje mišljenja *AZVO*-a o opravdanosti javnog financiranja studijskih programa javnih sveučilišta
- Vrednovanja izmjena i/ili dopuna odobrenih studijskih programa
- Vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguranja kvalitete (audit) visokih učilišta

Osim navedenih oblika vrednovanja kvalitete u visokom obrazovanju, *Agencija za znanost i visoko obrazovanje* provodi i postupke vrednovanja u znanosti, što dodatno jamči održivost sustava za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti Republike Hrvatske.

²⁸ European Standards and Guidelines. Dostupno na:

https://www.azvo.hr/images/stories/kvaliteta/ESG_HR_final.pdf (29.05.2016.)

4.1. Sustav osiguranja kvalitete Sveučilišta u Rijeci²⁹

Sveučilište u Rijeci sustav osiguranja kvalitete temelji na misiji, viziji i ciljevima predstavljenim u *Strategiji Sveučilišta*.³⁰ Sustav osiguranja kvalitete Sveučilišta u Rijeci promovira razvoj kulture kvalitete, a kao cilj sustava za unapređenje kvalitete navodi izgradnju institucijskih mehanizama za sustavno vrednovanje i koordiniranje inicijativa i razvojnih programa. Sveučilište se usmjerava na promicanje visokih standarda profesionalnog i stručnog razvoja dionika na svim područjima djelovanja, a održivost sustava osiguranja kvalitete temelji na *ESG (European Standards and Guidelines)*, kao i nacionalnim kriterijima. Naglašava se važnost aktivne uloge svih organizacijskih jedinica, sastavnica Sveučilišta te uključivanje studenata u poticanju i provođenju sustava kvalitete. Čimbenici na kojima se temelje najveće vrijednosti sustava kvalitete Sveučilišta u Rijeci su kvaliteta obrazovanja, kvaliteta znanstvenih istraživanja i doprinos razvoju zajednice.

Područja vrednovanja, ustroj i djelovanje sustava osiguranja kvalitete, definirana su *Pravilnikom o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci*.³¹ Pravilnik propisuje ustroj, nadležnosti i odgovornost tijela za provođenje sustava kvalitete na Sveučilištu (*Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Sveučilišta, Centar za osiguravanje i unapređivanje kvalitete, Savjet za kvalitetu, Odbori za osiguravanje i unapređivanje kvalitete na sastavnicama Sveučilišta* i ostala savjetodavna i stručna tijela Sveučilišta nadležna za osiguravanje kvalitete).

²⁹ Politika kvalitete Sveučilišta u Rijeci. Dostupno na:

http://www.uniri.hr/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=46&Itemid=116&lang=hr (30.05.2016.)

³⁰ Strategija Sveučilišta u Rijeci 2014.-2020. Dostupno na:

http://www.biotech.uniri.hr/files/Dokumenti/Strategija_UNIRI_2014_2020_HR.pdf (30.05.2016.)

³¹ Pravilnik o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci. Dostupno na:

<http://www.uniri.hr/files/kvaliteta/dokumenti/Pravilnik%20o%20sustavu%20osiguravanja%20i%20unapre%20%91ivanja%20kvalitete%20Sveu%20C4%8Dili%20C5%A1ta%20u%20Rijeci.pdf> (30.05.2016.)

4.2. Sustav osiguranja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci

Nastavno na prethodnu točku, Filozofski fakultet Sveučilišta u Rijeci kao organizacijska jedinica Sveučilišta, preuzima sveučilišnu praksu i načela u provođenju sustava kvalitete. Tako su na Fakultetu odabrani pojedinci i ustrojena tijela koja su odgovorna za provođenje, nadzor i evaluaciju sustava kvalitete. Odgovornost za sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete u nadležnosti je dekana Filozofskog fakulteta, a ustrojen je i *Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete*. Polazište za sustav osiguranja kvalitete na Fakultetu su *Kriteriji za ocjenu kvalitete visokih učilišta u sastavu sveučilišta*.³² Sukladno zakonskim obvezama, doneseni su i podzakonski akti koji reguliraju provođenje procesa osiguranja kvalitete, a to je u prvom redu *Pravilnik o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete*.³³

Osim donošenja potrebnih dokumenta, koji predstavljaju osnovu za održavanje sustava kvalitete, na Fakultetu se sustavno provode vrednovanja koja doprinose unapređivanju kvalitativnog razvoja, poput vrednovanja nastavnog procesa, evaluacije predavača, procjene prilagodbe na studij, procjene svakodnevnog funkcioniranja i slično. Sve su ovo pokazatelji da se sustavno i kontinuirano radi na izgrađivanju i održavanju sustava kvalitete na Fakultetu. U prilog svekolikim nastojanjima održavanja sustava kvalitete drugi dio ovoga rada donosi istraživanje provedeno u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, koje će propitati kvalitetu usluge s korisničkog gledišta.

³²Kriteriji za ocjenu kvalitete visokih učilišta u sastavu sveučilišta. Dostupno na:

https://www.azvo.hr/images/stories/vrednovanja/reakreditacija_vu/Kriteriji_sveucilista_2013.pdf (13.05.2016.)

³³Pravilnik o sustavu osiguranja i unapređivanja kvalitete FFRI. Dostupno na:

[http://www.ffri.uniri.hr/files/dokumentiodbori/Odbor-za-kvalitetu-](http://www.ffri.uniri.hr/files/dokumentiodbori/Odbor-za-kvalitetu-Pravilnik%20o%20osiguravanju%20i%20unapredenju%20kvalitete.pdf)

[Pravilnik%20o%20osiguravanju%20i%20unapredenju%20kvalitete.pdf](http://www.ffri.uniri.hr/files/dokumentiodbori/Odbor-za-kvalitetu-Pravilnik%20o%20osiguravanju%20i%20unapredenju%20kvalitete.pdf) (30.05.2016.)

II DIO

5. *Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*

Istraživanje o zadovoljstvu korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci drugi je dio ovoga rada, no prije analize istraživanja, a u kontekstu vrednovanja kvalitete i uspješnosti poslovanja, potrebno je reći nešto o povijesti Knjižnice. Naime, ako razmatramo kvalitetu u visokom obrazovanju, povijest i tradicijske vrijednosti dio su kulture kvalitete,³⁴ odnosno fokusiranja na kontinuirani napredak i promjene u sveobuhvatnom okviru koje su u skladu s institucionalnim ciljevima.³⁵ Dakle, ukupan rezultat vrednovanja kvalitete visokoškolske knjižnice djelomično je definiran prethodnim radom u okviru matične institucije.

Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci ima zanimljivu povijest, o kojoj nažalost ne postoji mnogo pisanih izvora. Stoga će ovaj rad pokušati zabilježiti nešto od povijesnih činjenica kako bi se stvorila cjelovita slika onoga što je Knjižnica danas. U ovom uvodnom obrazloženju, navest ćemo samo da je današnja Knjižnica nastala formalnim spajanjem dviju knjižnica, Knjižnice Fakulteta industrijske pedagogije (*Knjižnica 1*) i Knjižnice Pedagoške akademije Rijeka (*Knjižnica 2*), 1977. godine. Međutim, kako je svaka od ovih institucija povijesno gledajući, temelj na kojem se izgradila institucija današnjeg Fakulteta, povijest današnje Knjižnice teče od trenutka osnivanja tih institucija. Nastavno na to, a više ćemo o tome u nastavku rada, Knjižnica je razmatrajući s povijesnog aspekta, dugi niz godina djelovala na više lokacija (i institucija), ali uvijek se poimala kao jedna Knjižnica. Dokazuje to i podatak da je i nakon formalnog spajanja 1977. godine, Knjižnica i dalje radila na dvije lokacije, sve do preseljenja u riječki Sveučilišni kampus i novu zgradu Filozofskog fakulteta, u travnju 2011. godine.

³⁴ Prema pojmovniku Agencije za znanost i visoko obrazovanje (AZVO): „*Osnovni termini i definicije u području osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju*“, kultura kvalitete definirana je kao „*niz zajedničkih, prihvaćenih i integriranih obrazaca kvalitete*“. Definicija navodi da se „*elementi kvalitete mijenjaju odnosno razvijaju kroz vrijeme*“ te se tako mijenja i „*integrirani sustav stavova i ustroja koji predstavlja temelj kvalitete (kultura kvalitete)*“. Dostupno na: <https://www.azvo.hr/hr/pojmovnik/111-kultura-kvalitete> (13.05.2016.)

³⁵ Bollaer, L. (et al.) (ed.) (2007) *Embedding Quality Culture in Higher Education, A Selection of papers from the 1st European Forum for Quality Assurance*, str. 22 Dostupno na: http://www.enqa.eu/indirme/papers-and-reports/associated-reports/EUA_QA_Forum_publication.pdf (30.05.2016.)

5.1. Povijest Knjižnice

Povijest Knjižnice³⁶ seže u daleku 1953. godinu. Cjelokupan povijesni razvoj usko je vezan uz razvoj matične institucije – Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Fakultet je sljednik obrazovnih institucija koje su tijekom godina nekoliko puta mijenjale svoj ustrojbeni oblik, no uvijek se radilo o ustanovama koje su promicale znanstveni, obrazovni i kulturni napredak. Na studijskim programima tih institucija obrazovane su brojne generacije nastavnika, profesora, znanstvenika i stručnjaka na raznim područjima, a Knjižnica je bila potpora u procesima širenja novih znanstvenih i obrazovnih vidika. Povijest Knjižnice prati promjene ustroja matične institucije, a sve je započelo odlukom *Savjeta za prosvjetu, nauku i kulturu NR Hrvatske*, od 14. lipnja 1953. godine, kojom je osnovana Viša stručna pedagoška škola (VSPŠ). Viša stručna pedagoška škola započela je s radom 20. listopada 1953. godine, a istovremeno se uspostavio rad knjižničnog odjela. Knjižnica je u toj prvoj fazi djelovanja organizirala infrastrukturu, započela s inventarizacijom knjižnične građe i upisom prvih korisnika. U razdoblju postojanja Više stručne pedagoške škole, od 1953. do 1962. godine, diplomiralo je 811 studenata, od kojih su većina bili korisnici Knjižnice.

Viša stručna pedagoška škola 1962., odlukom *Sabora NR Hrvatske* postaje Viša industrijsko-pedagoška škola (VIPŠ). Uz postojeće odsjeke, institucijskoj strukturi dodaje se Odjel industrijske pedagogije, a akademske godine 1966./1967. prelazi se s dvogodišnjeg na četverogodišnji studij. Knjižnica prati sve te promjene, nabavlja literaturu za postojeće studijske programe, upisuje nove korisnike. Broj studenata koji su diplomirali do 1972. godine, iznosio je 2116. Visoka industrijsko-pedagoška škola odlukom *Prosvjetno-kulturnog vijeća Sabora SR Hrvatske*, od 20. srpnja 1972. godine, postaje Fakultet industrijske pedagogije u Rijeci (FIP).

Dijakronijski niz predstavljanja institucija prethodnica današnjeg Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci vraćamo u 1960. godinu, u kojoj je osnovana prva pedagoška akademija u Hrvatskoj – Pedagoška akademija u Rijeci. Ova institucija obrazovala je nastavnike osnovnih škola svih usmjerenja i odgajatelje za djecu predškolskog uzrasta, a značajna je i zbog toga što je u razdoblju od osnutka do integracije u Pedagoški fakultet u Rijeci, među diplomantima

³⁶ S obzirom na to da ne postoje publikacije koje se tiču isključivo povijesti Knjižnice, dio podataka povijesnog prikaza preuzet je iz publikacija koje prikazuju povijest matične institucije (Rosić, V. (ur.) (1988) *Pedagoški fakultet Rijeka: 1953.-1988.*; Stolac, D. (ur.) (2000) *Filozofski fakultet u Rijeci*. Drugi izvor povijesnih podataka su dokumenti Knjižnice u kojima je tijekom godina dokumentiran broj korisnika, veličina fonda i ostale informacije o poslovanju Knjižnice.

ove institucije diplomiralo i 109 nastavnika hrvatskoga jezika s bibliotekarstvom. Nedugo nakon osnivanja Pedagoške akademije u Rijeci, osnovane su Pedagoške akademije u Puli (1961.) i Gospiću (1963.). Ovo je važno spomenuti jer su na sve tri novonastale institucije oformljeni knjižnični odjeli koji su u narednom razdoblju objedinjeni s postojećom Knjižnicom Više industrijsko-pedagoške škole u Rijeci (kasnije Fakulteta industrijske pedagogije), koja je prethodnica današnje Knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci.

Pedagoški fakultet u Rijeci nastaje 1977. godine, sjedinjavanjem četiri prije spomenutih institucija: Fakulteta industrijske pedagogije i triju Pedagoških akademija u Rijeci, Puli i Gospiću. Knjižnica djeluje na dvije lokacije u Rijeci, s pridruženim odjelima u Puli³⁷ i Gospiću.

Pedagoški fakultet 27. veljače 1998. godine konstituira se u Filozofski fakultet u Rijeci, koji djeluje na tri lokacije (Gospić i dvije lokacije u Rijeci), a sve tri lokacije imaju odjel Knjižnice. Nedugo nakon toga Knjižnica u Gospiću se izdvaja, te ostaju dvije lokacije u Rijeci. Knjižnica, kao i matična institucija i dalje nastavlja raditi dislocirano, na dvije adrese (Rijeka, Omladinska 14 i Ivana Klobučarića 1), sve do preseljenja u novu zgradu Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, na riječkom Sveučilišnom kampusu (Sveučilišna avenija 4), 2011. godine.

5.2. Knjižnica danas

Knjižnica danas djeluje u novoizgrađenom prostoru ukupne površine 460 m². Ova površina obuhvaća prostor za smještaj fonda, čitaonicu, spremište za arhivsku i ostalu građu te urede djelatnika. S obzirom na činjenicu da je Strategijom Sveučilišta u Rijeci do 2020. godine planirana izgradnja nove Sveučilišne knjižnice, koja će prostorno i sadržajno objединiti sve fakultetske knjižnice Sveučilišta u Rijeci, prostor u kojem je Knjižnica smještena nije namjenski građen za Knjižnicu. To je razlog što Knjižnica, unatoč željama korisnika, djelatnika Knjižnice i uprave Fakulteta, zasada nema otvoreni pristup knjižničnom fondu.

Prostor čitaonice, uređen i opremljen novim računalima 2015. godine, smješten je uz posudbeni pult pa korisnici nemaju osiguran potreban mir i tišinu za studentski rad. U čitaonici se nalazi dvanaest radnih mjesta opremljenih računalima.

³⁷ Osnivanjem Filozofskog fakulteta u Puli, 1998. godine, odjel Knjižnice u Puli počeo je djelovati kao Knjižnica Filozofskog fakulteta u Puli.

Fond Knjižnice³⁸ sastoji se od 75488 svezaka monografskih publikacija, 7256 godišta periodičke građe, 900 magistarskih i doktorskih radova i 1180 jedinica elektroničke građe. Knjižnični fond je interdisciplinaran, pretežito humanističko-društvenog karaktera te prilagođen potrebama studija i znanstvenog rada na Fakultetu. Kako se, u koordinaciji s upravom, kontinuirano radi na izgradnji i proširivanju fonda potrebnom građom, postoji bojazan da će slobodni prostorni kapaciteti za smještaj knjižnične građe uskoro postati nedostatni.

Prema podacima programskog sustava Crolist, kojim su evidentirani svi korisnici upisani od 2011. godine kada je sustav uspostavljen pa nadalje, Knjižnica ima 3902 korisnika, od toga 2039 aktivnih.³⁹ Svake akademske godine u Knjižnicu se upisuju novi članovi, tako je primjerice akademske godine 2014./15. upisano 513, a 2015./16. 548 novih korisnika.

Korisnici imaju pristup *online* katalogu Knjižnice i bazama podataka dostupnim na Sveučilištu u Rijeci, kao i ostalim elektroničkim izvorima važnim za akademsku i znanstvenu zajednicu. Osim toga, Knjižnica u suradnji s drugim knjižnicama vrši uslugu međuknjižnične posudbe za građu potrebnu korisnicima, a koju nema u fondu. Tako je u 2015. godini uslugom međuknjižnične posudbe, nabavljeno 62 naslova za potrebe korisnika Knjižnice.

U travnju 2016. godine Knjižnica je uključena u sustav Digitalnih akademskih arhiva i repozitorija – Dabar. Zadaća Knjižnice je da prikuplja i u digitalni repozitorij pohranjuje ocjenске radove studenata i doktorske disertacije doktoranada Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Trenutno je u repozitorij pohranjeno oko 300 završnih, diplomskih i doktorskih radova dostupnih u otvorenom pristupu. To je tek začetak pohranjivanja znanstvene produkcije Fakulteta u repozitorij jer već u narednoj fazi planira se pohranjivanje stručnih i znanstvenih radova, podataka istraživanja, elektroničkih publikacija, video i audiozapisa te ostale digitalizirane građe.

U Knjižnici su trenutno zaposlene četiri knjižnične djelatnice, od toga tri diplomirane knjižničarke i jedna knjižničarka. Djelatnicama je omogućeno stručno usavršavanje kroz programe cjeloživotnog obrazovanja Nacionalnog Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara, programe radionica koje provodi Matična služba pri Sveučilišnoj knjižnici u Rijeci i ostale stručne edukacije.

³⁸ Podaci o fondu na dan 31. prosinca 2015. godine.

³⁹ Podaci o korisnicima preuzeti su iz statistike korisnika evidentiranih u Crolistu na dan 22. veljače 2016. godine. Podatak o ukupnom broju upisanih korisnika odnosi se na korisnike evidentirane u računalnom programu Crolist od preseljenja u novu zgradu 2011. godine.

6. Istraživanje zadovoljstva korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci

6.1. Svrha i predmet istraživanja

Svrha ovog istraživanja je ispitati razinu kvalitete knjižnične usluge u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci te utvrditi relevantnost Knjižnice kao sastavnice Fakulteta. Istraživanjem se želi ispitati razina kvalitete usluge s korisničkog očišta, a stupanj kvalitete utvrdit će se kroz ispitivanje zadovoljstva korisnika, korisničke dojmove i stav prema knjižničnim uslugama i Knjižnici u cjelini.

Predmet istraživanja ujedno je i procjena postojećeg stanja, iskazana kroz stupanj zadovoljstva korisnika knjižničnim fondom, uvjetima posudbe, kvalitetom, kvantitetom i brzinom dobivanja informacija, prostorom čitaonice, stručnošću i ljubaznošću knjižničnog osoblja, dostupnošću i ponudom obvezne i istraživačke literature, edukacijskim alatima, informatičkom opremljenošću i radnim vremenom Knjižnice.

6.2. Cilj i hipoteza istraživanja

Cilj je ovog istraživanja utvrditi u kojoj mjeri Knjižnica zadovoljava potrebe svojih korisnika, što korisnici preferiraju, koliko su zadovoljni ponudom i raznolikošću knjižničnih usluga i čime su izrazito nezadovoljni.

Hipoteza koju ovaj rad postavlja:

► *Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci važna je sastavnica Fakulteta, sastavnica koja nudi neophodne općeznanstvene, informacijske i ostale knjižnične resurse koji su potrebni za provođenje obrazovno-nastavnog i znanstveno-istraživačkog procesa.*

Istraživanjem će se pokušati dokazati da je Knjižnica relevantan i neodvojiv segment navedenih procesa te da knjižnično poslovanje pozitivno utječe i značajno doprinosi razini kvalitete matične institucije. Istinitost tvrdnje da su usluge koje Knjižnica pruža korisnicima važne i potrebne, potvrdit će (ili opovrgnuti) rezultati istraživanja koji će prezentirati postojeću kvalitetu poslovanja i pružene usluge prema parametrima navedenim u predmetu istraživanja.

6.3. Uzorak i instrument istraživanja

Primijenjeni instrument istraživanja je anonimni anketni upitnik, a anketno ispitivanje provelo se na jednostavnom slučajnom uzorku korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Uzorak ispitanika predstavlja dio osnovnog skupa koji čine svi aktivni registrirani korisnici Knjižnice (redovni i izvanredni studenti Filozofskog fakulteta u Rijeci, redovni i izvanredni studenti ostalih sastavnica Sveučilišta u Rijeci, nastavno osoblje svih sastavnica Sveučilišta, zaposlenici Sveučilišta i građanstvo). Korisnici se prilikom upisa u Knjižnicu registriraju putem računalnog programa Crolist (Integrirani knjižnični informacijski sustav koji se koristi u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Rijeci), tako da je u programu evidentiran ukupan broj korisnika.

Kod definiranja osnovnog skupa treba napomenuti da se korisnici u Knjižnici evidentiraju samo jednom, prilikom upisa, a podaci kod promjene statusa (npr. preddiplomski studij u diplomski, diplomski u poslijediplomski, kategorija studenta u kategoriju građanstva ili znanstveno-nastavnog osoblja i sl.), mijenjaju se pod istim evidencijskim brojem. Stoga se osnovni skup koji se koristio u istraživanju može smatrati relevantnim za prikupljanje reprezentativnog uzorka ispitanika jer nema duplikacije broja korisnika.

Na dan 22. veljače 2016. ukupan broj korisnika iznosio je 3902, od toga 2039 aktivna korisnika koji čine osnovni skup na kojem će se temeljiti istraživanje.⁴⁰

6.4. Metodologija istraživanja

Metodologija prikupljanja podataka realizirala se kroz anketni upitnik strukturiran od dvadeset četiri tematska pitanja (sedam pitanja u formi Likertove ljestvice od pet stupnjeva, šest pitanja zatvorenog, dva pitanja otvorenog te devet pitanja kombiniranog tipa u kojima korisnik može obrazložiti odabrani odgovor). Anketni upitnik koncipiran je u tri dijela:

⁴⁰ Prema *online* kalkulatoru za izračunavanje potrebne veličine uzorka, uz osnovni skup od 2039 aktivnih korisnika i 95% očekivane pouzdanosti te interval pouzdanosti 0,6, veličina uzorka trebala bi biti 236 anketiranih članova. Svako umanjenje uzorka smanjilo bi postotak očekivane pouzdanosti u dobivenim odgovorima. Međutim, kako je u postupku anketiranja prikupljeno 248 važećih anketa, uzorak se može smatrati relevantnim. Dostupno na: http://www.mef.unizg.hr/if/alati/racunala/tekst/velicina_u.htm (17.07.2016.)

- Prvi dio ankete - Struktura ispitanika
- Drugi dio ankete - Vrste aktivnosti u Knjižnici
- Treći dio ankete – Stavovi ispitanika

Upitnik u tiskanoj formi ponuđen je korisnicima zainteresiranim za sudjelovanje u anketi prilikom posjeta Knjižnici. Osim tiskane forme, anketni upitnik istog sadržaja bio je dostupan u elektroničkom obliku, putem poveznice na *web* stranici Knjižnice. Korisnicima Knjižnice profesorima i zaposlenicima Sveučilišta poslana je poveznica na upitnik putem elektroničke pošte, a temeljem pretpostavke da ove skupine korisnika rjeđe posjećuju Knjižnicu i manje koriste *web* stranicu od ostalih korisnika. Intencija je bila da se svim korisnicima koji su voljni sudjelovati u istraživanju to i omogući, bez definiranja određenog broja ispitanika iz pojedinih kategorija korisnika. Na taj je način formiran uzorak ispitanika, koji su putem anonimnog anketnog upitnika izrazili svoje stavove. Primijenjenom metodologijom istraživanja utvrdilo se koliko korisnici Knjižnice poznaju i koriste knjižnične usluge te koliko su zadovoljni njima, kako bi se u konačnici utvrdila kvaliteta poslovanja Knjižnice te uloga i status u okviru matične ustanove - Fakulteta.

7. Rezultati istraživanja

Rezultati istraživanja temelje se na podacima prikupljenim putem anonimne ankete provedene u razdoblju od 9. ožujka do 3. lipnja 2016. godine. Prikupljeno je 248 važećih anketnih upitnika, što predstavlja 12,16 % populacije aktivnih korisnika. Rezultati ankete obrađeni su primjenom statističkih metoda u računalnim programima *Google Forms Statistics* i *Microsoft Excel*. Rezultati istraživanja temelje se većinom na kvantitativnoj metodologiji, a kod analize manjeg dijela kombiniranih i otvorenih pitanja primijenila se deskriptivna kvalitativna obrada dobivenih rezultata.

Kod prikaza rezultata iz kvantitativne skupine, rezultati istraživanja iskazani su u broju korisnika i postotku koji taj broj iznosi u ukupnom uzorku. U pitanjima gdje je ponuđen višestruki odabir odgovora, rezultati su prikazani samo postotkom dijela ukupnog uzorka, a broj korisnika nije se navodio. U slučaju deskriptivne analize kvalitativnih podataka treba napomenuti da je, s obzirom na broj komentara, u radu sažeto prikazan samo onaj dio komentara korisnika koji iskazuju pozitivne i negativne stavove korisnika, u omjeru u kojem je to izraženo u svim zaprimljenim komentarima.

7.1. Prvi dio ankete - Struktura ispitanika

Početni dio istraživanja odnosi se na prikupljanje podataka o strukturi ispitanika. Kako su svi ispitanici ujedno i korisnici Knjižnice, u daljnjem tekstu koristit ćemo pojam korisnik. Na početku obrade rezultata istraživanja treba napomenuti da je struktura korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci specifična i heterogena te da korisnici Knjižnice nisu isključivo studenti i znanstveno-nastavno osoblje Filozofskog fakulteta. Naime, na Fakultetu djeluju odsjeci i katedre s velikim brojem studijskih grupa na redovnim i izvanrednim preddiplomskim i diplomskim studijima, od kojih se većina kombinira u dvopredmetnim studijima, ponekad i sa studijskim grupama drugih fakulteta. Fakultet izvodi pet programa poslijediplomskih sveučilišnih studija te dva poslijediplomska specijalistička studija. Osim toga, na Fakultetu djeluju Centri⁴¹ koji provode programe stručnog usavršavanja i programe cjeloživotnoga obrazovanja te Riječka kroatistička škola, a većina polaznika također su korisnici Knjižnice.

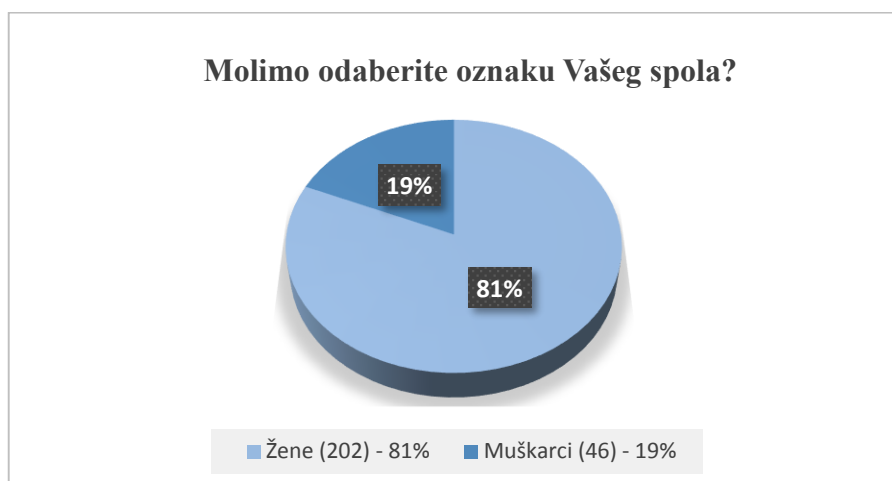
S obzirom na to da je Fakultet smješten na području Sveučilišnog kampusa u Rijeci, značajan broj korisnika predstavljaju studenti i znanstveno-nastavno osoblje drugih fakulteta koji su smješteni u kampusu. Zatim, korisnici Knjižnice su inozemni studenti i profesori, koji borave na Fakultetu u organizaciji međunarodnih programa razmjene za sveučilišne studije. Stav je Knjižnice da upisuje i korisnike građane koji izraze interes za korištenje knjižničnih usluga. Prema svemu navedenom, razvidno je da u istraživanju nije bilo moguće utvrditi uzorak ispitanika razmjernan broju korisnika iz pojedine kategorije. Stoga se istraživanje temelji, kao što je već obrazloženo, na dijelu korisnika koji su bili voljni ispuniti anketu. U prvom dijelu istraživanja anketiranjem je zabilježena spolna i dobna struktura, kategorija korisnika i pripadnost sastavnici Sveučilišta. Prikupljeni su dakle informativni faktografski podaci o korisnicima koji su sudjelovali u anketiranju, bez intencije da se dublje analizira struktura korisnika.

7.1.1. Spol, dob i kategorija korisnika

U istraživanju je sudjelovalo 46 (19%) korisnika muškog i 202 (81%) ženskog spola (grafikon 1). Od ukupnog broja anketiranih korisnika, 135 (54%) studenti su preddiplomskog studija, 67 (27%) studenti diplomskog studija, 1 (0,4%) student poslijediplomskog studija,

⁴¹ Na Fakultetu djeluju: Centar za obrazovanje nastavnika, Centar za ikonografske studije, Centar za jezična istraživanja, Centar za ženske studije.

18 (8%) korisnika su znanstveno-nastavni djelatnici, 24 (9,6%) zaposlenici Sveučilišta, a u istraživanju su sudjelovala i 3 (1%) korisnika iz kategorije građanstva. Što se dobne strukture tiče, u istraživanju je sudjelovalo 73 (29%) korisnika u dobi do 20 godina, 115 (46%) korisnika do 25 godina, 14 (6%) korisnika do 30 godina, 14 korisnika do 40 godina i 32 (13%) korisnika preko 40 godina (tablica 2).



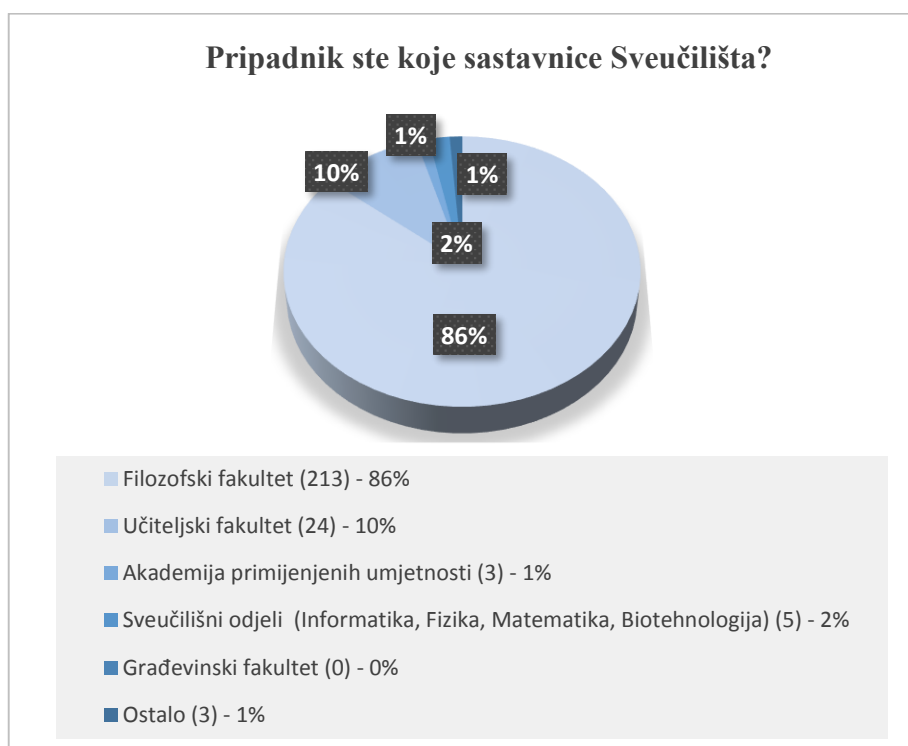
Grafikon 1. – *Spol korisnika*

Kategorija korisnika	Dob					Ukupno br. korisnika u istraživanju
	Do 20 godina	Do 25 godina	Do 30 godina	Do 40 godina	Više od 40 godina	
Student preddiplomskog studija	73	60	2	0	0	135 (54%)
Student diplomskog studija		53	8	3	3	67 (27%)
Student poslijediplom. studija			1			1 (0,4%)
Znanstveno-nastavni djelatnik		1		5	12	18 (8%)
Zaposlenik Sveučilišta		1	3	6	14	24 (9,6%)
Građanstvo					3	3 (1%)
Ukupno	73 (29%)	115 (46%)	14 (6%)	14 (6%)	32 (13%)	248 (100%)

Tablica 2. – *Prikaz strukture korisnika prema dobi i kategoriji*

7.1.2. Pripadnost sastavnici Sveučilišta

Rezultati pitanja o pripadnosti sastavnici Sveučilišta u Rijeci (grafikon 2) pokazuju da većina anketiranih korisnika, 213 (86%), pripada Filozofskom fakultetu, 24 (10%) Učiteljskom fakultetu, 3 (1%) Akademiji primijenjenih umjetnosti, 5 (2%) korisnika pripada Sveučilišnim odjelima i 3 (1%) anketirana korisnika ne pripadaju sastavnicama Sveučilišta već pripadaju kategoriji građanstva.⁴²



Grafikon 2. – Pripadnost sastavnici Sveučilišta

⁴² Kao što je već prije napomenuto, korisnici Knjižnice nisu samo studenti i profesori Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Sastav korisnika je kompleksan, a čine ga studenti i profesori svih sastavnica Sveučilišta, zaposlenici Sveučilišta i građanstvo. Ako razmatramo skupinu anketiranih korisnika studenata, za svakog ispitanika iz te skupine mogli bismo navesti i studijsku grupu kojoj pripada. Treba napomenuti da svaka od sastavnica Sveučilišta ima više studijskih grupa, tako naprimjer Filozofski fakultet ima dvanaest studijskih grupa, Učiteljski fakultet četiri itd. U dvopredmetnim studijima kombiniraju se studijske grupe s različitih fakulteta (naprimjer *Informatika*, jedan od studijskih programa koji se izvodi na Sveučilišnim odjelima, sa studijskim programom Filozofskog fakulteta - *Filozofija*). Upravo ta heterogenost, razlog je što u ovom istraživanju pozornost nije usmjerena na studijsku grupu kod anketiranih korisnika studenata, već je navedena samo kategorija korisnika i pripadnost pojedinoj sastavnici. Kompleksnost korisničke strukture Knjižnice Filozofskog fakulteta u Sveučilišta u Rijeci svakako može biti zanimljiv poticaj za neko naredno istraživanje ali u ovom istraživanju to nije prioritet.

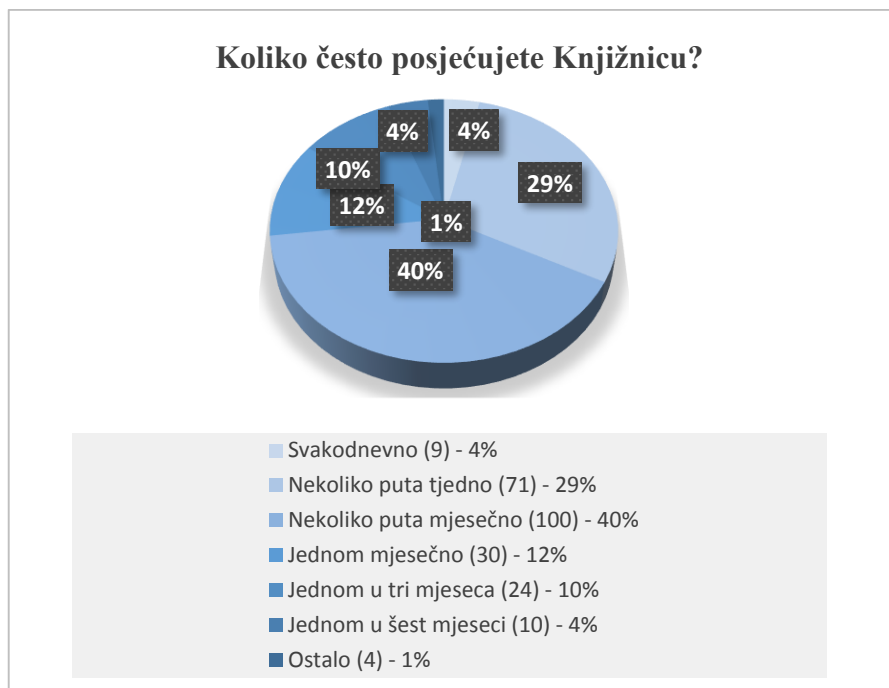
7.2. Drugi dio ankete - Vrste aktivnosti u Knjižnici

Drugi dio ankete može se smatrati temeljnim izvorom podataka za analizu aktivnosti koje korisnici obavljaju u Knjižnici, kao i razloga zbog kojih dolaze u Knjižnicu. Cilj je bio istražiti koje to usluge korisnici u najvećoj mjeri koriste, koju vrstu knjižnične građe najčešće posuđuju, koliko su zadovoljni ponudom knjižnične građe, na koji način traže i kojom brzinom dobivaju potrebne informacije. Osim toga, istraženo je koliko često korisnici posjećuju Knjižnicu i vrijeme koje provode u Knjižnici, koriste li za informiranje *web* stranicu Knjižnice i koje su to usluge koje najmanje koriste. U nekoliko od navedenih pitanja korisnicima je ponuđena mogućnost iznošenja komentara, što su dijelom i iskoristili.

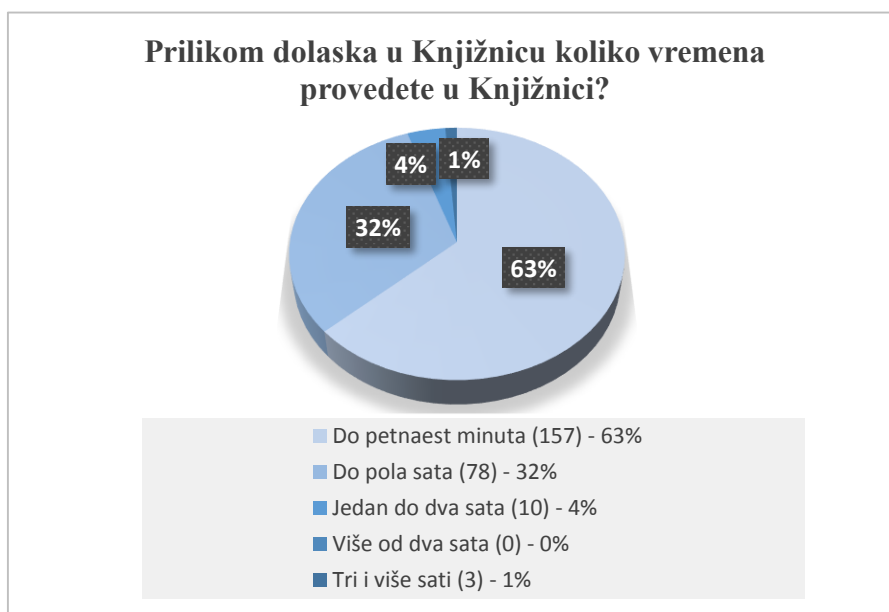
7.2.1. Učestalost posjeta, vrijeme provedeno u Knjižnici i tražene usluge

U narednim pitanjima istražena je učestalost posjeta, vrijeme provedeno u Knjižnici i usluge koje korisnici najviše koriste pri posjetu Knjižnici. Kako se ova pitanja tematski nadovezuju jedno na drugo, prilikom obrazlaganja komparirani su ukupni rezultati odgovora na ova pitanja.

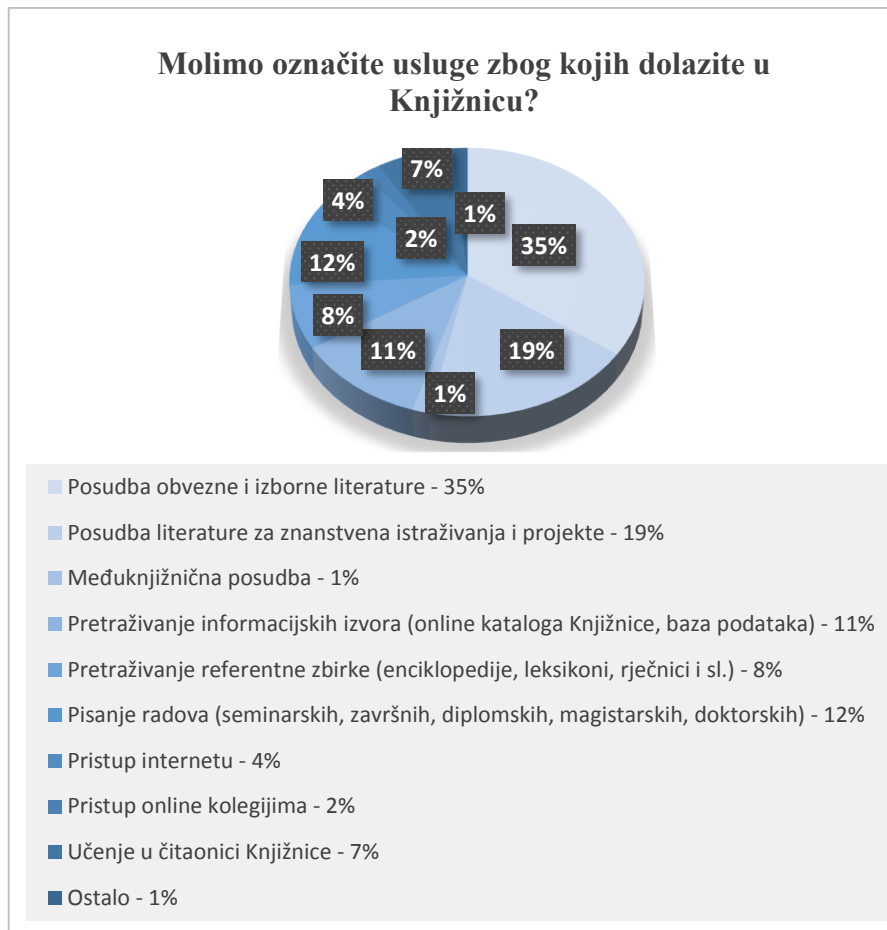
Kod pitanja o učestalosti posjeta Knjižnici (grafikon 3), vidljivo je da najviše ispitanih korisnika (40%) posjećuje Knjižnicu nekoliko puta mjesečno, dok razmjerno mali broj korisnika (4%) posjećuje Knjižnicu svakodnevno. Ako tome pridodamo podatak da se najveći broj ispitanih korisnika (63%) zadržava u Knjižnici do petnaest minuta (grafikon 4), možemo zaključiti da korisnici posjećuju Knjižnicu najčešće radi knjižničnih usluga koje se brzo obavljaju, poput posudbe knjižnične građe. To potvrđuju i rezultati odgovora na sljedeće pitanje (grafikon 5), u kojem je korisnicima ponuđena mogućnost višestrukih odgovora. Prema odgovorima korisnika, najveći broj (35%) dolazi u Knjižnicu radi posudbe obvezne i izborne literature, a gotovo upola manje korisnika (19%) radi posudbe literature za znanstvena istraživanja i projekte. Ostali anketirani korisnici Knjižnicu posjećuju s namjerom pisanja radova (12%), radi pretraživanja informacijskih izvora (11%), pretraživanja referentne zbirke (8%), učenja u čitaonici Knjižnice (7%), pristupa internetu (4%), pristupa *online* kolegijima (2%), međuknjižnične posudbe (1%) te iz ostalih razloga (1%).



Grafikon 3. – Učestalost posjeta Knjižnici



Grafikon 4. – Vrijeme provedeno u Knjižnici



Grafikon 5. – Najčešće korištene knjižnične usluge

Ono što se može zaključiti iz navedenih rezultata je, da unatoč brojnim mogućnostima provođenja vremena u Knjižnici i ponudi raznih knjižničnih usluga, razmjerno mali broj korisnika dolazi svakodnevno u Knjižnicu. Kod navođenja usluga koje korisnici najviše koriste, razvidno je da je usluga posudbe knjižnične građe najčešći razlog posjeta Knjižnici. Međutim, Knjižnica nudi i razne druge mogućnosti, uzmimo za primjer pisanje radova ili učenje uz dostupnost informacijskih izvora referentne zbirke, što prema rezultatima, koristi tek manji broj korisnika. S druge strane, vidljivo je da se razmjerno mali broj korisnika duže zadržava u prostoru Knjižnice, unatoč tome što postoji mogućnost učenja ili pisanja radova u čitaonici. Djelomično to možemo obrazložiti nezadovoljavajućim prostorom, premalim brojem radnih stolova u čitaonici koja se nalazi uz pult za posudbu i ometanjem rada zbog nepostojanja izdvojenih radnih prostora za korisnike.

Dobiveni rezultati upućuju na to da Knjižnica treba nastojati privući i zadržati veći broj korisnika koji bi svakodnevno koristili usluge i duže se zadržavali u Knjižnici. Osim toga, može se zaključiti da bi Knjižnica trebala više promicati svoje kapacitete te motivirati

korisnike za svakodnevno korištenje usluga Knjižnice i u druge svrhe, osim posudbe knjižnične građe.

7.2.2. Traženje informacija, vrste i dostupnost knjižnične građe

Sljedećom skupinom pitanja analizirano je na koji način korisnici dolaze do potrebnih informacija, koju vrstu knjižnične građe najčešće koriste i jesu li zadovoljni brzinom dobivanja potrebnih informacija i literature.

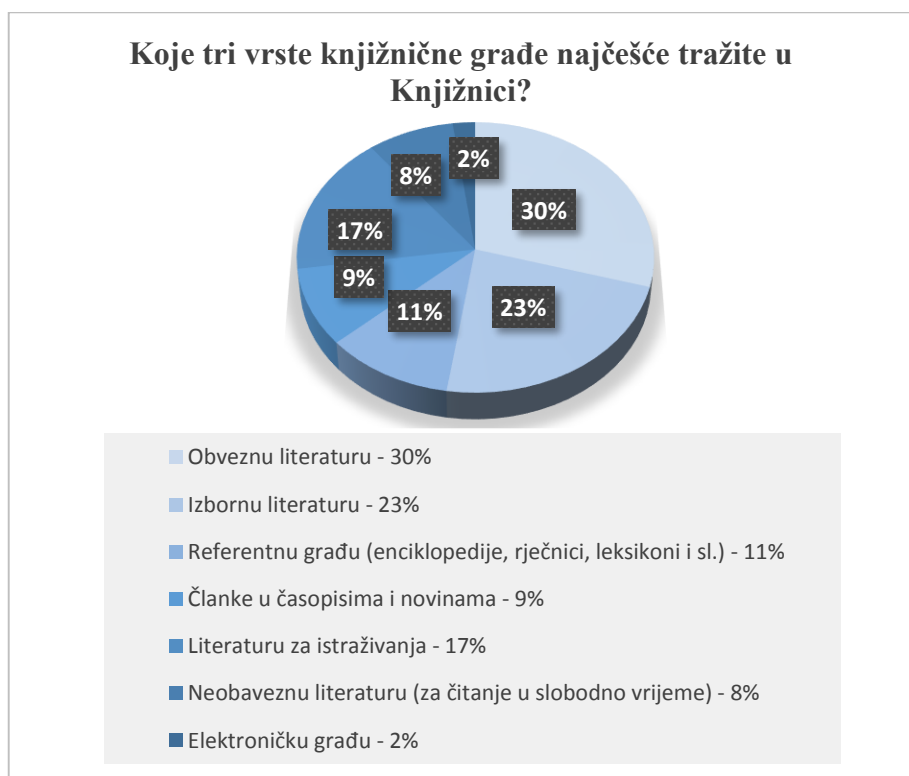
Na pitanje o načinu traženja informacija (grafikon 6), anketirani korisnici su u najvećem broju odgovorili da pri dolasku u Knjižnicu točno znaju što trebaju (40%) i samostalno pretražuju izvore informacija (39%). Dio korisnika nisu sigurni što točno trebaju (9%), a manji dio anketiranih korisnika pretražuju izvore informacija uz pomoć knjižničarke (4%). Zanimljiv je podatak o korisnicima koji traže informaciju izravno od knjižničarke (13%), prije nego sami pokušaju pretražiti katalog, što može upućivati na to da korisnici nisu dovoljno kvalitetno educirani za samostalno pretraživanje izvora informacija.



Grafikon 6. – Način traženja informacija

Kao što je vidljivo iz analize rezultata odgovora na sljedeće pitanje (grafikon 7), korisnici najčešće traže obveznu literaturu (30%), zatim izbornu literaturu (23%), literaturu za istraživanja (17%) i referentnu građu (11%). Manja je potražnja za člancima iz časopisa i novina (9%), neobaveznom literaturom (8%) i elektroničkom građom (2%). Ovo djelomično možemo obrazložiti činjenicom da je pristup fondu zatvoren, a pretraga informacija u člancima serijskih publikacija zahtijeva složeniju vještinu pretraživanja. Također je moguće da se, poput primjera u prethodnom pitanju, radi o nedovoljnoj educiranosti korisnika o načinima pretraživanja informacija ili o tome da korisnici nisu upoznati o vrijednim informacijama koje serijske publikacije sadrže.

Što se tiče potražnje za elektroničkom građom, digitalni repozitorij Dabar koji omogućava pristup elektroničkim sadržajima, usustavljen je za vrijeme provođenja ankete pa stoga korisnici nisu mogli izraziti mišljenje vezano za ovu vrstu elektroničke građe. Ostala elektronička građa koju Knjižnica posjeduje uglavnom predstavlja dublete tiskanih izdanja, tako da je moguće da korisnici više preferiraju tiskanu verziju i manje koriste iste sadržaje u elektroničkom obliku. Osim toga, jedinica elektroničke građe razmjerno je malo u odnosu na jedinice drugih vrsta knjižnične građe u fondu, a sve to rezultira malom potražnjom za tu vrstu građe.



Grafikon 7. – Vrste knjižnične građe

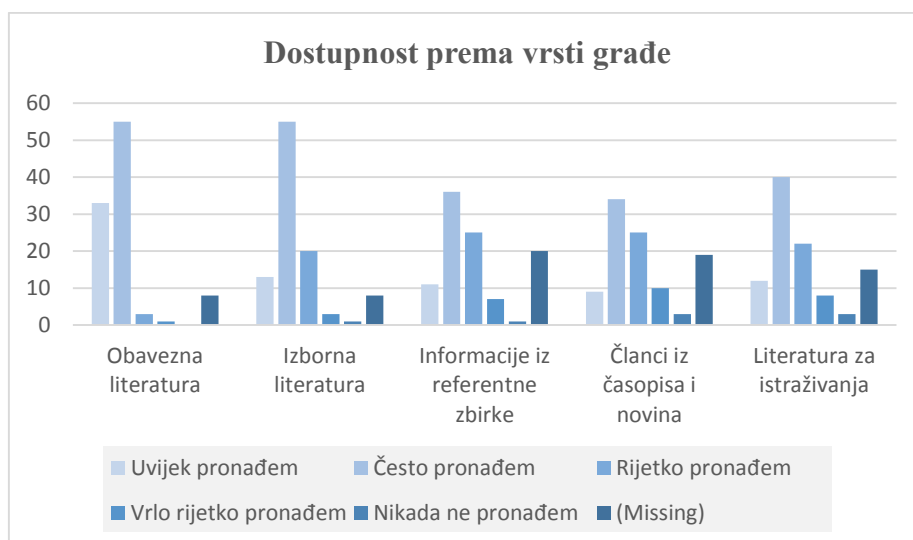
Naredno pitanje glasilo je: „*Koliko često pronađete tražene informacije (potrebnu literaturu) u Knjižnici?*“ Ono što je odmah uočljivo kod analize odgovora na ovo pitanje (tablica 3), zamjetan je broj nedostajućih vrijednosti (13%). Anketirani korisnici djelomično su odgovarali na ovo pitanje, često ispunjavajući podatke samo za onu vrstu knjižnične građe koja im je potrebna i koju koriste. Promotrimo li ukupne rezultate o dostupnosti građe, vidljivo je da prevladava odgovor „*često pronađem*“ (44%), zatim „*rijetko pronađem*“ (19%) i „*uvijek pronađem*“ (16%). Odgovori „*vrlo rijetko pronađem*“ (6%) i „*nikada ne pronađem*“ (2%), zastupljeni su u manjem broju. Međutim, ako analiziramo podatke o dostupnosti pojedinih vrsta građe (grafikon 8), uočavamo da korisnici u najvećem broju slučajeva često pronađu obveznu i izbornu literaturu, dok je kod ostalih vrsta građe (referentna zbirka, članci iz časopisa i novina, literatura za istraživanja) umjerenija razlika između dostupnosti građe i odabira korisnika.

S obzirom na to da se knjižnični fond kontinuirano gradi sukladno potrebama iskazanim u nastavnim planovima i programima, neočekivano je velik broj potrebne, a nedostupne građe. Rezultati mogu upućivati na to da se ne nabavlja dovoljan broj potrebnih primjeraka građe, ali i na to da se u radu s korisnicima treba više usmjeriti na osluškivanje njihovih potreba. Kako je navedeno, Knjižnica nema otvoreni pristup fondu pa je moguće da se radi o nedovoljno kvalitetnoj komunikaciji između knjižničnog osoblja i korisnika te da se dio potrebne, a nedostupne (?) građe ipak nalazi u fondu. Treba prihvatiti i mogućnost da pitanje nije dovoljno razumljivo koncipirano, što govori i napomena anketiranog korisnika:

„*Jedanaesto pitanje nije dobro formulirano jer pretpostavlja da tražimo navedenu literaturu, primjerice, nikad ne tražim informacije iz referentne zbirke, ne znam ni što je to.*“

Dostupnost Vrsta građe	Uvijek pronađem	Često pronađem	Rijetko pronađem	Vrlo rijetko pronađem	Nikada ne pronađem	Nedostajuće vrijednosti (Missing)
Obavezna literatura	81	137	8	2	0	20
Izborna literatura	33	136	50	6	3	20
Informacije iz referentne zbirke	28	89	61	18	3	49
Članci iz časopisa i novina	22	83	63	24	8	48
Literatura za istraživanja	29	98	54	21	8	38
Ukupno	193 (16%)	543 (44%)	236 (19%)	71 (6%)	22 (2%)	175 (13%)

Tablica 3. - *Dostupnost traženih informacija (potrebne literature) u Knjižnici*



Grafikon 8. – Dostupnost prema vrsti knjižnične građe

U sljedećem pitanju anketirani korisnici izrazili su stupanj zadovoljstva brzinom dobivanja literature (grafikon 9). Već je nekoliko puta napomenuto da Knjižnica zbog prostornih uvjeta nema slobodan pristup fondu za korisnike, a potrebnu građu donose knjižničarke na temelju podataka sa zadužnice koju popunjavaju korisnici. Stoga je vrlo važno znati koliko su korisnici zadovoljni brzinom dobivanja potrebne literature. Većina korisnika smatra da u najkraćem mogućem roku dobiva potrebnu literaturu (47%) i zadovoljni su (46%). Manji je broj korisnika djelomično zadovoljan (6%), međutim ima i korisnika koji su izrazili nezadovoljstvo (1%). Kod ovog pitanja anketiranim korisnicima ponuđena je mogućnost obrazloženja odgovora pa tako između ostaloga tvrde:

- „Usluga je brza i osoblje je uvijek spremno pomoći.“
- „Dobra organiziranost bez obzira na to što je zatvoren pristup fondu.“
- „Brzina dobivanja literature, ako se radi o samom donošenju literature iz prostorije u kojoj je smještena literatura do korisnika, ovisi o djelatniku koji tada radi u knjižnici.“
- „Ne sviđa mi se princip da knjižničarka ode po knjige, dok ostali čekaju u redu. Mislim da bi trebala postojati osoba koja će samo odlaziti po knjige.“

Slobodan pristup fondu možda bi zadovoljio očekivanja korisnika koji su djelomično zadovoljni i nezadovoljni brzinom dobivanja potrebne literature, no treba napomenuti da će slobodan pristup fondu biti moguć tek kada se ostvare svi uvjeti za takvu organizaciju rada, što u velikoj mjeri ovisi o financijskim resursima i radnim planovima uprave Fakulteta.

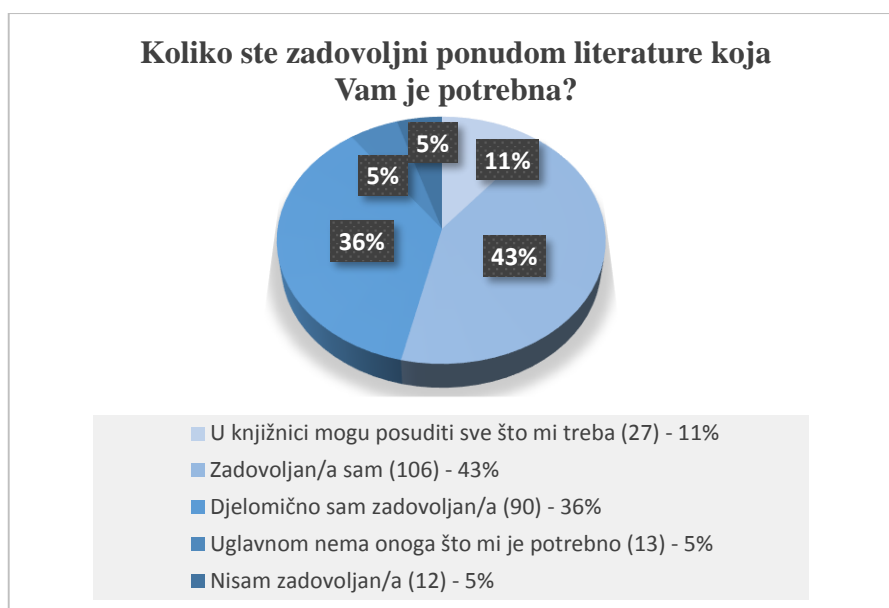


Grafikon 9. – *Brzina dobivanja tražene literature*

Stupanj zadovoljstva ponudom literature korisnici su izrazili u sljedećem pitanju (grafikon 10). Korisnici su većinom zadovoljni ponudom literature (43%), a nešto manje korisnika tvrde da su djelomično zadovoljni (36%). Nadalje, slijede korisnici koji smatraju da u Knjižnici mogu posuditi sve što im treba od literature (11%), dok gotovo isti broj korisnika izražava negativan stav te tvrde da nisu zadovoljni (5%) i da u Knjižnici uglavnom nema literature koja im je potrebna (5%). Dio komentara anketiranih korisnika obrazlaže dobivene rezultate:

- „Nemam potrebu posjećivati ostale knjižnice.“
- „Knjižnica je dosta dobro opremljena literaturom koja mi je potrebna.“
- „Ono čega nema posudim međubibliotečnom razmjenom pa je opet sve u redu.“
- „Teško je iz samog naslova koji je naveden u katalogu zaključiti kakva je knjiga i ima li što korisno u njoj.“
- „Mali broj dostupne literature, veliki nedostaci u ponudi literature.“
- „Obvezne literature ima premalo (npr. 3 knjige na 30 studenata).“
- „Premali broj primjeraka knjiga. Često za literaturu koja mi je potrebna postoje samo jedan, dva ili tri primjerka koja su rijetko dostupna.“

Ono što možemo uočiti iz komentara korisnika je da u većini negativnih komentara prevladava nezadovoljstvo brojem primjeraka potrebne literature, a ne nedostatkom potrebnih naslova. Dakle, Knjižnica se pri postupcima nabave i oblikovanja fonda treba voditi načelom broja primjeraka srazmjernom broju studenata određene studijske grupe. Treba razmotriti dosadašnju politiku nabave pet primjeraka naslova iz kategorije obvezne literature za sve kolegije, a broj nabavljenih primjeraka uskladiti s brojem studenata koji pohađaju kolegije za koje se literatura nabavlja.



Grafikon 10. – *Zadovoljstvo ponudom literature*

7.2.3. *Korištenje web stranice i usluge koje se najmanje koriste*

Pitanjima na kraju drugog dijela anketnog upitnika istraženo je za koje potrebe korisnici koriste *web* stranicu Knjižnice i koje su to usluge koje najmanje koriste.

Kao odgovor na pitanje o korištenju *web* stranice (grafikon 11), najveći broj anketiranih korisnika navodi da *web* stranicu koristi za pristupanje *online* katalogu (40%), pristupanje bazama podataka (15%) i informiranje o radnom vremenu (15%). Dijelu korisnika *web* stranica je alat za pristupanje *online* izvorima (10%), dok se manji broj anketiranih korisnika putem *web* stranice informira o pravilima posudbe (8%) te koristi stranicu iz ostalih razloga (2%). Podatak o korisnicima koji uopće ne koriste *web* stranicu (10%), navodi na

propitivanje o razlozima nekorištenja *web* stranice kod razmjerno velikog broja korisnika.

Ovaj podatak može upućivati na to da korisnici dolaze do potrebnih informacija na drugi način ili nisu dovoljno informirani o postojanju i ponudi informacijskih sadržaja na *web* stranici. S obzirom na to da studentska populacija, koja predstavlja većinu korisnika, često koristi *web* izvore i socijalne mreže za svakodnevnu komunikaciju i informiranje, broj anketiranih korisnika koji ne koriste *web* stranicu Knjižnice je značajan. Rezultati odgovora djelomično su obrazloženi komentarima korisnika:

- „Nisam znao da postoji.“
- „Nemam potrebu.“
- „Web stranica je malo nepregledna, trebao bi biti istaknutiji link na online katalog i slično.“
- „Web stranica knjižnice nema privlačan dizajn, linkovi su nepregledni (unutar teksta), treba joj temeljna reorganizacija i više korisnih sadržaja.“



Grafikon 11. – *Korištenje web stranice*

Usluga koju korisnici najmanje koriste (grafikon 12) je *online* edukacija korisnika (45%). *Online* edukaciji korisnika⁴³ pristupa se putem *web* stranice Knjižnice pa rezultate odgovora na ovo pitanje možemo promotriti u kontekstu prethodnog pitanja. Naime, kako je u analizi odgovora na prethodno pitanje navedeno, određeni broj korisnika ne koristi *web* stranicu, a pojedini među njima ne znaju da postoji pa je slijedom navedenog razumljivo da razmjerno velik broj anketiranih korisnika ne koristi *online* edukaciju. Sljedeća usluga koju korisnici najmanje koriste je međuknjižnična posudba (38%), zatim tematsko pretraživanje (8%), a dio korisnika izjasnio se da najmanje koriste uslugu koja nije navedena (9%), međutim, u komentarima se nisu izjasnili o kojoj usluzi se radi.



Grafikon 12. – *Usluge koje se najmanje koriste*

7.3. Treći dio ankete – Stavovi ispitanika

Treći dio ankete prikazuje stavove korisnika o Knjižnici kao prostoru, informatičkoj opremljenosti prostora, stručnosti i ljubaznosti knjižničnog osoblja i uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini. Grupom pitanja u formi Likertove ljestvice od pet stupnjeva korisnici su izrazili stav i stupanj zadovoljstva o navedenim pitanjima.

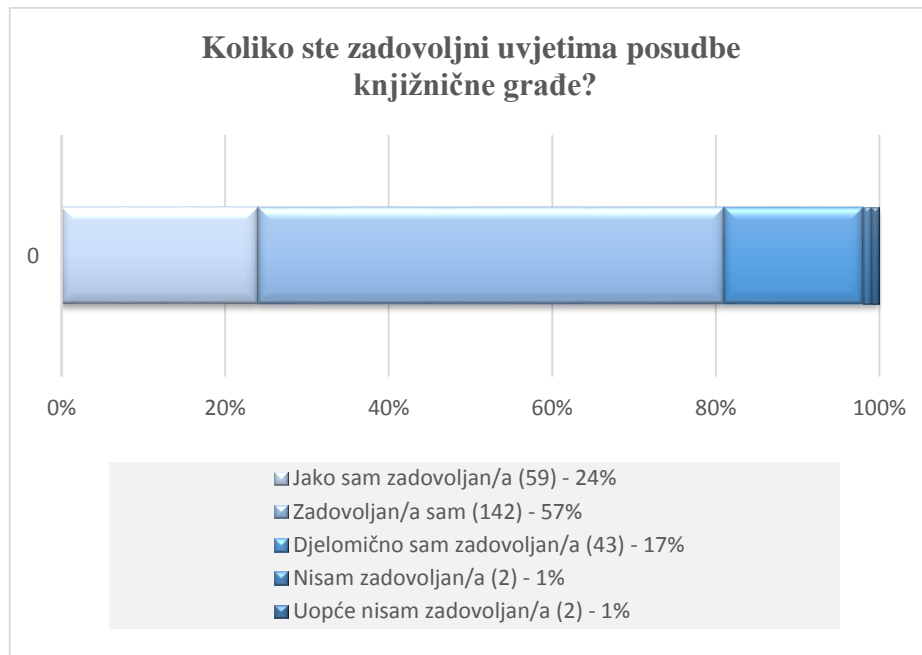
⁴³ *Online* edukacija korisnika je edukativna *PowerPoint* prezentacija koja poučava korisnike o pravilima posudbe, korištenju *online* kataloga, pretraživanju i učinkovitom korištenju ostalih knjižničnih usluga. Dostupno na: <http://www.ffri.uniri.hr/files/Knjiznica/Edukacija%20korisnika.pdf> (14.08.2016.)

Odgovori na pitanja formirani su u obliku niza tvrdnji kojima se izražava stupanj zadovoljstva u rasponu od pozitivnog do negativnog, a tvrdnjama su pridodane i brojčane vrijednosti od jedan do pet. Brojčano vrednovanje tvrdnji omogućilo je izračunavanje prosječne ocjene za svako od postavljenih pitanja. Završnim pitanjima anketnog upitnika istraženo je u kojoj mjeri Knjižnica zadovoljava informacijske potrebe korisnika i smatraju li korisnici da Knjižnica može ponuditi više. Na kraju anketnog upitnika korisnici su komentarom mogli izraziti vlastiti stav, dati primjedbu, preporuku, izraziti zadovoljstvo ili nezadovoljstvo poslovanjem Knjižnice.

7.3.1. Uvjeti posudbe, prostor, radno vrijeme i knjižnično osoblje

U narednim pitanjima istraženo je zadovoljstvo korisnika uvjetima posudbe, prostorom čitaonice, informatičkom opremljenošću Knjižnice, susretljivošću i stručnošću knjižničnog osoblja, radnim vremenom i uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini. Pri statističkoj obradi rezultata prvo su analizirani i prikazani odgovori na svako pojedinačno pitanje, a zatim usporedni rezultati prosječnih ocjena za sva pitanja ove grupe (tablice 4 i 5). Korisnicima je ponuđena skala odgovora koji su brojčano vrednovani: „*jako sam zadovoljan/a*“(5), „*zadovoljan/a sam*“(4), „*djelomično sam zadovoljan/a*“(3), „*nisam zadovoljan/a*“(2), „*uopće nisam zadovoljan/a*“(1).

Na pitanje o zadovoljstvu uvjetima posudbe (grafikon 13), najveći broj korisnika izjasnio se da su zadovoljni (57%) i jako zadovoljni (24%). Ostali korisnici djelomično su zadovoljni (17%), no ima i korisnika koji nisu zadovoljni (1%) te onih koji su izrazito nezadovoljni (1%). Za Knjižnicu je vrlo važno da korisnici razumiju i prihvate uvjete posudbe jer njima se reguliraju prava i dužnosti korisnika knjižničnih usluga. Zadovoljstvo uvjetima posudbe djelomično odražava i stupanj odgovornosti korisnika, a to uvijek podrazumijeva određene uzuse ponašanja, naprimjer poštivanje rokova vraćanja posuđene građe. Stoga možemo zaključiti da su rezultati odgovora na ovo pitanje zadovoljavajući za Knjižnicu jer postoji razmjerno velik broj korisnika koji su zadovoljni uvjetima posudbe.



Grafikon 13. – *Zadovoljstvo uvjetima posudbe knjižnične građe*

Prostorom čitaonice (grafikon 14) anketirani korisnici pretežno su zadovoljni (57%), a slijede korisnici koji su djelomično zadovoljni (21%). Korisnici naredne skupine tvrde da su jako zadovoljni (20%) prostorom čitaonice, dok se dio korisnika izjasnio da nisu zadovoljni (10%) i uopće nisu zadovoljni (2%). Komentirajući ove rezultate treba se osvrnuti na ono što je već spomenuto ranije u tekstu, a to je činjenica da je prostor Knjižnice, a tako i čitaonice, prenamijenjeni prostor namjenski građen za učionice. Knjižnično osoblje i uprava Fakulteta svjesni su da čitaonica s nedovoljnim brojem radnim mjestima (u prostoru Knjižnice nalazi se samo dvanaest radnih mjesta s računalima) i ometajućom bukom, nije zadovoljavajući prostor za rad i učenje. Kako rezultati odgovora na ovo pitanje ne prikazuju izrazito nezadovoljstvo korisnika, možemo smatrati da korisnici razumiju problematiku i razloge postojećih prostornih uvjeta.



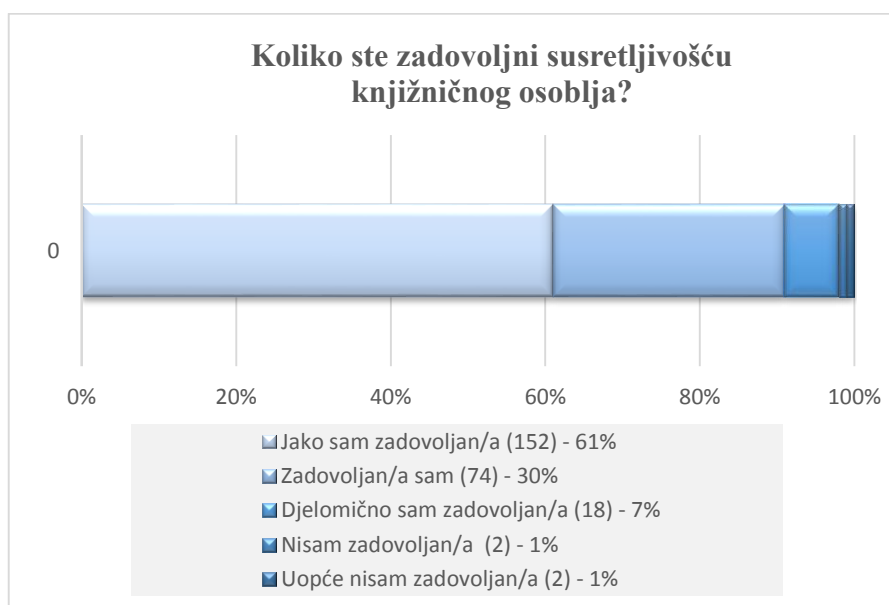
Grafikon 14. – *Zadovoljstvo prostorom čitaonice u Knjižnici*

Na pitanje o zadovoljstvu informatičkom opremljenošću (grafikon 15), korisnici su izrazili pretežno pozitivan stav pa je tako polovina anketiranih korisnika zadovoljna (50%). Slijede korisnici koji su djelomično zadovoljni (25%), a tek onda skupina korisnika koji su jako zadovoljni (19%). Manji broj korisnika izrazio je stav da nisu zadovoljni (5%) i uopće nisu zadovoljni (1%). Treba napomenuti da su u akademskoj godini 2015./2016. nabavljena nova računala za rad u čitaonici Knjižnice pa u svezi toga ne bi trebalo biti izraženo nezadovoljstvo, osim ako se to ne odnosi na broj računala koji je nedostatan, a što je obrazloženo u prethodnom pitanju. Međutim, nova računala osnovna su informatička oprema, a Knjižnica u prostoru koji je namijenjen za posudbu nema fotokopirni uređaj, skener niti printer kojim bi se služili korisnici. Naime, u zgradi Fakulteta i bližem okruženju zgrade postoji nekoliko fotokopirnica gdje studenti umnožavaju potrebne informacijske i nastavne materijale, ali isto tako često negoduju što to ne mogu učiniti u Knjižnici. Stoga treba razmisliti o nabavi i smještaju navedenih uređaja u prostor Knjižnice, u cilju poboljšanja informatičke opremljenosti i knjižnične usluge.



Grafikon 15. – *Zadovoljstvo informatičkom opremljenošću Knjižnice*

Naredno pitanje izuzetno je važno za procjenu kvalitete odnosa između korisnika i knjižničnog osoblja (grafikon 16). Većina korisnika izjasnila se da su jako zadovoljni susretljivošću knjižničnog osoblja (61%), a slijede korisnici koji su zadovoljni (30%). Manji broj korisnika djelomično su zadovoljni (7%), nisu zadovoljni (1%) i uopće nisu zadovoljni (1%). Rezultati odgovora na ovo pitanje potvrda su da je komunikacija s korisnicima na zadovoljavajućoj razini, što daje poticaj osoblju Knjižnice da u radu s korisnicima treba nastaviti istim smjerom.



Grafikon 16. – *Zadovoljstvo susretljivošću knjižničnog osoblja*

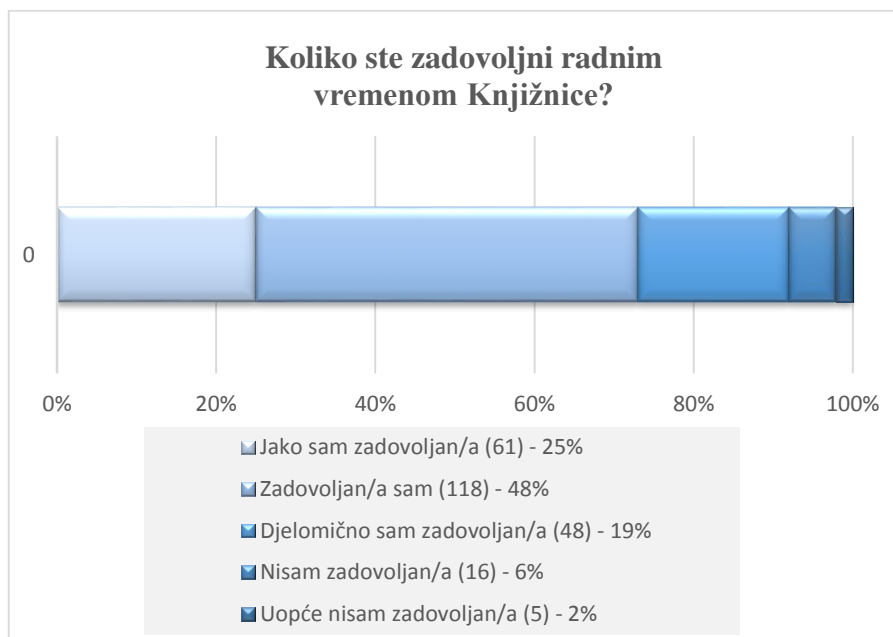
Nastavno na prethodno pitanje, anketirani korisnici u velikom su broju izrazili zadovoljstvo stručnošću knjižničnog osoblja (grafikon 17). Korisnici su uglavnom jako zadovoljni (53%) i zadovoljni (39%). Vrlo mali broj korisnika djelomično su zadovoljni (6%) i nisu zadovoljni (2%), a nijedan anketirani korisnik nije se izjasnio da uopće nije zadovoljan. Ovdje treba napomenuti da su korisnici ocjenjivali stručnost knjižničnog osoblja prema dojmu koji se odnosi na dio poslova oko posudbe i informiranja korisnika, odnosno na temelju onoga što je korisnicima vidljivo. Međutim, to je i bila intencija ovog istraživanja, istražiti kvalitetu Knjižnice s korisničkog gledišta. Stoga procjena stručnosti knjižničnog osoblja u ovom slučaju ne znači procjenu u stvarnom opsegu poslova koje knjižnično osoblje obavlja.



Grafikon 17. – *Zadovoljstvo stručnošću knjižničnog osoblja*

Zadovoljstvo korisnika radnim vremenom Knjižnice prikazano je rezultatima odgovora na naredno pitanje (grafikon 18). Radno vrijeme Knjižnice česta je tema razgovora među knjižničnim osobljem, koje propituje je li pristup knjižničnim uslugama radnim danima (izuzevši subotu), od 9.00 do 17.00 sati, dostatno vrijeme za zadovoljenje korisničkih potreba. No zbog objektivnih okolnosti koje nisu u nadležnosti Knjižnice (prije svega ovdje se misli na nezadovoljavajući prostor za cjelodnevni studentski i istraživački rad te nedostatan broj knjižničnog osoblja), za sada Knjižnica ne može pružati usluge nakon 17.00 sati. Stoga je postojala bojazan da će korisnici većinom izraziti nezadovoljstvo radnim vremenom Knjižnice. Prema rezultatima odgovora anketiranih korisnika možemo zaključiti da bojazan nije bila opravdana i da korisnici organiziraju posjet Knjižnici u okviru raspoloživog vremena. Tako većina korisnika izražava stav da su zadovoljni (48%) i jako zadovoljni (25%) radnim

vremenom, slijede djelomično zadovoljni (19%) te korisnici koji nisu zadovoljni (6%) i oni koji uopće nisu zadovoljni (2%).



Grafikon 18. – *Zadovoljstvo radnim vremenom Knjižnice*

Na kraju ove grupe pitanja, korisnicima je postavljeno pitanje o zadovoljstvu uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini (grafikon 19). Više od polovine korisnika zadovoljno je knjižničnim uslugama u cjelini (56%). Slijede korisnici koji su jako zadovoljni (21%), zatim djelomično zadovoljni (18%), oni koji nisu zadovoljni (4%) i koji uopće nisu zadovoljni (1%).



Grafikon 19. – *Zadovoljstvo uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini*

U prethodnim pitanjima korisnici su imali mogućnost izraziti stupanj zadovoljstva o pojedinim temama iz djelokruga knjižničnog poslovanja, a s kojima su u izravnom kontaktu pri dolasku u Knjižnicu. S obzirom na to da su tvrdnjama kojima je izražen stupanj zadovoljstva pridružene i brojevne vrijednosti, razina zadovoljstva korisnika vrednovana je i iskazana prosječnim ocjenama za svako pitanje (tablica 4). Tako je dobiven niz prosječnih ocjena prema kojima se može zaključiti da su korisnici najvišim ocjenama ocijenili susretljivost (4,5) i stručnost knjižničnog osoblja (4,4). Slijedi prosječna ocjena za zadovoljstvo uvjetima posudbe knjižnične građe (4,0), radnim vremenom (3,9) i knjižničnim uslugama u cjelini (3,9). Najniže prosječne ocjene zabilježene su kod iskazivanja zadovoljstva prostorom čitaonice (3,8) i zadovoljstva informatičkom opremljenošću (3,8).

Nadalje, prikazan je ukupan postotak korisnika koji su se opredijelili za pojedinu tvrdnju (tablica 5). Vidljivo je da su u najvećem broju korisnici odabrali tvrdnju „zadovoljan/a sam“ (47%), a zatim „jako sam zadovoljan/a“ (32%). Manji broj korisnika opredijelio se za tvrdnje „djelomično sam zadovoljan/a“ (16%), „nisam zadovoljan/a“ (4%) i „uopće nisam zadovoljan/a“ (1%). Ovakvi rezultati mogu navesti na zaključak da su korisnici Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci u velikoj mjeri zadovoljni uslugama Knjižnice. No ipak, pozornost treba usmjeriti na korisnike koji su djelomično zadovoljni i nezadovoljni. Tema ovog rada je pitanje kvalitete i usmjerenost na kontinuirano vrednovanje kvalitete, što pretpostavlja da u svakodnevnoj knjižničkoj praksi treba težiti stalnom poboljšanju pružene usluge i zadovoljenju svih korisničkih zahtjeva.

Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika	
Pitanja o kojima su korisnici izrazili stupanj zadovoljstva	Prosječna ocjena za pojedino pitanje
Zadovoljstvo uvjetima posudbe knjižnične građe	4,0
Zadovoljstvo prostorom čitaonice u Knjižnici	3,8
Zadovoljstvo informatičkom opremljenošću Knjižnice	3,8
Zadovoljstvo susretljivošću knjižničnog osoblja	4,5
Zadovoljstvo stručnošću knjižničnog osoblja	4,4
Zadovoljstvo radnim vremenom Knjižnice	3,9
Zadovoljstvo uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini	3,9

Tablica 4. – *Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika*

Ocjena zadovoljstva korisnika	Uopće nisam zadovoljan/a	Nisam zadovoljan/a	Djelomično sam zadovoljan/a	Zadovoljan/a sam	Jako sam zadovoljan/a
	1	2	3	4	5
Postotak korisnika prema pojedinoj ocjeni	1%	4%	16%	47%	32%

Tablica 5. – Ukupan postotak korisnika prema pojedinoj ocjeni

7.3.2. Informacijske potrebe i što još Knjižnica može ponuditi

Jedna od osnovnih knjižničnih djelatnosti je informacijska djelatnost koja podrazumijeva osiguravanje ponude i dostupnosti informacijskih materijala te pružanje informacijskih usluga u neposrednom kontaktu s korisnikom. Narednim pitanjem istraženo je u kojoj su mjeri zadovoljene informacijske potrebe korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci (grafikon 20). Korisnici su u velikom broju izrazili stav da su njihove informacijske potrebe zadovoljene (88%), dok manji broj korisnika (12%) smatra da nisu. Anketiranim korisnicima uz ovo pitanje ponuđena je mogućnost komentiranja, a analizom sadržaja komentara može se zaključiti da korisnici koji su komentirali podjednako izražavaju pozitivan i negativan stav. Korisnici u komentarima navode:

- „Nedostaju noviji naslovi stručne literature i književnosti.“
- „Previše starih a premalo novih udžbenika iz mog područja - neke informacije su prestare i irelevantne za seminare i istraživanja (više imaju povijesnu vrijednost).“
- „Zahtjevi poslijediplomskog studija premašuju knjižnični fond.“
- „Premalo knjiga za prevelik broj studenata.“
- „Uz nadopunu međuknjižničnom posudbom zadovoljava.“
- „Uvijek dobijem tražene informacije od osoblja.“
- „U razgovorima s kolegama s drugih fakulteta i sveučilišta saznajem da njihove knjižnice nude usluge pretraživanja građe potrebne za neko istraživanje - nakon odabranih naslova, naručuju različitim oblicima međuknjižničnih razmjena - potrebne knjige i/ili članke. Ne znam postoji li takva mogućnost u našoj knjižnici - svakako bih je koristila.“

Inače samostalno pretražujem građu dostupnu na internetu, u dostupnim bazama podataka, te kupujem potrebne knjige i članke na online tržištu (Amazon, izdavači časopisa i sl.).“



Grafikon 20. – Zadovoljenje informacijskih potreba

Završno pitanje glasilu je: „Smatrate li da Knjižnica može ponuditi više?“ Rezultati (grafikon 21) su brojčano istovjetni rezultatima prethodnog pitanja, no ovo pitanje je drugačijeg sadržaja, pa tako rezultat koji pokazuje da većina korisnika smatra da Knjižnica može ponuditi više (88%), zapravo upozorava na postojanje određenog stupnja kritičnosti korisnika prema poslovanju Knjižnice. Manji broj korisnika (12%) smatra da Knjižnica ne može ponuditi više. Značajan broj anketiranih korisnika koji su mišljenja da Knjižnica može ponuditi više, svakako predstavlja izazov i poticaj da Knjižnica pokuša unaprijediti postojeću knjižničnu uslugu. U velikom broju komentara, od kojih navodimo samo dio, zamjetno je ponavljanje primjedbi korisnika koje se uglavnom odnose na nedovoljan broj primjeraka literature i nedostatak prostora za studijski rad. Korisnici obrazlažu svoj stav sljedećim tvrdnjama:

- *„Može proširiti ponudu građe, produžiti radno vrijeme, uvesti e-knjižnicu (e-rezerviranje, naručivanje, produljivanje posuđivanja).“*
- *„Nedostaje zaseban prostor za učenje i rad na računalima - neprikladan je i skučen trenutni smještaj čitaonice kraj ulaza i prometnog prostora uz pult knjižničara.“*
- *„Bilo bi dobro da ima odvojenu čitaonicu za samostalno učenje i čitaonicu za tipa grupni rad i slično.“*

- „Veći broj knjiga iz obvezne literature (brzo se sve posudi).“
- „Bilo bi dobro da postoji prostor namijenjen učenju i pisanju radova - čitaonica je premala i nema tu funkciju.“
- „Više relevantne literature.“
- „Duže ili dvokratno radno vrijeme, bolji prostor za učenje i rad na računalima.“
- „Veći fond literature! Veći broj primjeraka!“
- „Više primjeraka knjiga, lakša dostupnost.“
- „Može, samo potrebno je više ruku. Atmosfera u knjižnici je dobra, samo ne stiže se zbog velikog obima posla.“
- „Razumijem da se nema dovoljno prihoda ali bi stvarno trebalo biti više primjeraka obavezne literature.“
- „Uz institucijsku podršku.“



Grafikon 21. – Može li Knjižnica ponuditi više?

Na kraju anketnog upitnika korisnicima je ponuđena mogućnost iznošenja završnog komentara, prijedloga, pohvale ili kritike. Anketirani korisnici iskoristili su tu mogućnost, a iz velikog broja komentara može se zaključiti da su korisnici Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci većinom dobronamjerno kritični, suradnički raspoloženi, ukazuju na probleme, ali i na rješenja, odnosno da Knjižnicu percipiraju kao važnu za svoj studijski i znanstveni rad. Ono oko čega izražavaju nezadovoljstvo već su prije spomenuti problemi, međutim, zamjetno je razumijevanje korisnika oko trenutnih mogućnosti Knjižnice. Najveći dio komentara, zapravo su prijedlozi korisnika za poboljšanje usluge:

- „S obzirom na ograničenja uvjeta u kojemu djeluje, knjižnica i knjižničarke se dobro snalaze. No mislim da knjižnica ima mnogo toga više za ponuditi, što ne mora uključivati

previše novčanih sredstava, već jedino vremena i volje. Treba bolje iskoristiti volontersku bazu studenata za realizaciju određenih programa i povećati vidljivost knjižnice na fakultetu i u studentskoj zajednici.“

- ▶ *„Više mjesta za učenje, po mogućnosti ne na mjestu gdje se trenutno nalaze računala jer zna biti bučno, neki studenti nemaju poštovanja prema onima koji uče pa glasno pričaju, konstantno ulaženje i izlaženje tijekom pauza između predavanja ometaju rad i učenje u tišini. Bilo bi lijepo kad bi mogli učiti tamo gdje se nalazi zbirka knjižnice, ali bez nadzora je to vjerojatno nemoguće zbog rizika od krađe knjiga.“*
- ▶ *„Studenti bi trebali imati pristup policama da mogu i sami vidjeti što se nudi (kao u svim normalnim knjižnicama).“*
- ▶ *„Ja sam uvijek strašno ljubomoran na Knjižnicu Filozofskog u Zagrebu. Ne kažem da je moguće ostvariti tu razinu, ali barem funkcije...“*
- ▶ *„Neka literatura koja je obavezna postoji samo u nekoliko primjeraka što zna biti nezgodno zbog broja studenata kojima je potrebna. Također smatram da bi trebalo postojati više literature na stranom jeziku jer studiram engleski jezik i nisam zadovoljna ponudom književnih djela koja su dostupna u knjižnici fakulteta.“*
- ▶ *„Smatram da mogućnost da profesori mogu posuđivati primjerke građe na dvije godine nije prihvatljivo. Potrebna je veća kontrola literature koju profesori drže (predugo) u svojim kabinetima.“*
- ▶ *„Bilo bi lijepo da studenti mogu sami pronaći knjige na policama i prolistati ih prije nego što ih posude.“*
- ▶ *„Smatram da bi Knjižnica trebala biti aktivnija u radu Fakulteta, više se angažirati u promociji kako i knjižnice tako i fakulteta. Puno profesora na fakultetu piše i objavljuje knjige, odsjeci izdaju časopise i slično, mislim da bi knjižnica trebala biti ta koja će promovirati sva ta postignuća. Te organizirati promocije tih istih knjiga i časopisa, organizirati edukacije studenata o pristupu i korištenju baza podataka i učiniti knjigu i knjižnicu prijateljem svakom studentu.“*

I za kraj, neke od brojnih pohvala:

- ▶ *„Uglavnom, poprilično sam zadovoljan uslugama knjižnice. Smatram da knjižnica ima dobar izbor knjiga, zadovoljan sam i stručnošću i ljubaznošću osoblja.“*

- *„U našoj knjižnici jedino što valja su zapravo ljudi. Knjižničarke su pametne, pristojne, uslužne, uvijek nasmijane i žele pomoći. Zaslужile su da im se omogući kvalitetniji rad - primjeren prostor, kvalitetnija računala, više zraka u onoj zagušljivoj prostoriji...“*
- *„S obzirom na okolnosti, vrlo sam zadovoljan radom knjižnice, susretljivošću i profesionalnošću zaposlenica. Knjižnici treba još prostora.“*
- *„Hvala na predanosti, trudu, nastojanju i višegodišnjoj podršci u svemu što sam radila - još od studentskih dana. Diplomantici želim uspjeh u izradi svojega rada.“*

7.4. Zaključno o istraživanju

Ovaj rad razmatra vrednovanje kvalitete i uspješnost poslovanja visokoškolske knjižnice, a u kontekstu istog predstavljeno je istraživanje o zadovoljstvu korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Osnovni cilj istraživanja bio je utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika knjižničnim uslugama, knjižničnim osobljem i Knjižnicom u cjelini. Hipoteza koja je postavljena na početku istraživačkog dijela rada tvrdi da je Knjižnica Filozofskog fakulteta u Rijeci relevantna sastavnica Fakulteta, sastavnica koja nudi neophodne opće-znanstvene, informacijske i ostale knjižnične resurse koji su potrebni za provođenje obrazovno-nastavnog i znanstveno-istraživačkog procesa. Temeljem obrade rezultata ovoga istraživanja, možemo zaključiti da je postavljena hipoteza potvrđena. Naime, istraživanjem se došlo do važnih spoznaja o stupnju zadovoljstva korisnika, a osim toga, prikupljeni su podaci značajni za poboljšanje postojeće kvalitete i usmjeravanje daljnjeg poslovanja Knjižnice.

Na samom početku istraživanja utvrđena je struktura korisnika. Ovi podaci nisu bili od presudne važnosti za istraživanje s obzirom na to da se težilo prikupljanju što većeg broja pravilno ispunjenih anketnih upitnika, neovisno o profilu korisnika. Nakon utvrđivanja strukture korisnika pristupilo se analiziranju i statističkoj obradi odgovora na postavljena pitanja. Rezultati prvog dijela ankete pokazali su kako korisnici najčešće dolaze u Knjižnicu s namjerom posudbe obvezne i izborne literature, a navedene vrste knjižnične građe su, uz literaturu za istraživanja, vrste građe koje se najčešće posuđuju. Većina korisnika u Knjižnicu dolazi nekoliko puta mjesečno i zadržavaju se do petnaest minuta. Nadalje, većina korisnika pri posjetu Knjižnici zna točno što treba, a najdostupnija im je obvezna i izborna literatura. Korisnici smatraju da u najkraćem mogućem roku dobivaju potrebnu literaturu i zadovoljni su ponudom. *Web* stranicu najčešće koriste za pristupanje *online* katalogu Knjižnice, a usluga

koju najmanje koriste je *online* edukacija korisnika. Uvjetima posudbe knjižnične građe korisnici su zadovoljni, kao i prostorom čitaonice i stanjem informatičke opremljenosti Knjižnice. Susretljivošću i stručnošću knjižničnog osoblja korisnici su jako zadovoljni, dok su radnim vremenom i uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini zadovoljni. Većina korisnika smatra da Knjižnica zadovoljava njihove informacijske potrebe, ali isto tako tvrdi da Knjižnica može ponuditi više.

Pri obradi rezultata na pitanja kod kojih se određeni broj korisnika izjasnio da su djelomično zadovoljni i nezadovoljni, najčešće se spominje problematika oko nedostatnog broja primjeraka obvezne literature, dostupnosti potrebne literature, problematika prostora čitaonice i radnog vremena. Naglasak na ovim temama uočen je i pri kvalitativnoj analizi deskriptivnih sadržaja u anketi, odnosno komentara u kojima su korisnici obrazlagali svoj stav i iznosili mišljenje. Nadalje, ono što možemo zaključiti iz rezultata istraživanja je to, da Knjižnica žurno treba osmisliti strategiju kako provoditi kontinuiranu, kvalitetnu i učinkovitu edukaciju korisnika. Činjenica da pojedini korisnici ne znaju da postoji *web* stranica, što je referentna zbirka ili usluga međuknjižnične posudbe, navodi na zaključak da je nužno poboljšanje ove djelatnosti. Treba naglasiti da, promatrajući ukupne rezultate ankete, vrlo je mali broj korisnika koji su izrazili krajnje nezadovoljstvo, kako u odgovorima tako i u komentarima. Izrazito negativnih komentara nije bilo, a najčešće primjedbe korisnika odnose se na već prije spomenute teme od kojih je najučestalije nezadovoljstvo brojem primjeraka potrebne literature.

Ono što uistinu pruža razlog za zadovoljstvo i daje poticaj za daljnji rad na poboljšanju kvalitete usluge, je kooperativnost korisnika i suradničko ozračje u kojem je anketa provedena. Korisnici su rezultatima provedene ankete, komentarima i vlastitim angažmanom, jasno izrazili stav da su voljni aktivno participirati u napretku Knjižnice, osmišljavanju novih knjižničnih programa i daljnjem razvoju poslovanja.

8. Zaključak

Da je kvaliteta usluge važan čimbenik uspješnog poslovanja, neosporno će potvrditi teoretičari, laici i stručnjaci no zasigurno će svaki od njih imati vlastitu viziju kako to i dokazati, što samo djelomično opisuje kompleksnost ove teme. Pitanje kvalitete u svijetu počelo se istraživati šezdesetih godina dvadesetog stoljeća, a tada se uglavnom govorilo o značaju kvalitete proizvoda kao doprinosa uspješnom poslovanju. Usluga, za razliku od proizvoda koji je opipljiv i konkretan, apstraktna je kategorija i teško ju je definirati. No unatoč tome, ispitivanje kvalitete usluge u značajnom je porastu zadnjih desetljeća, mnogobrojna istraživanja provode se u većini uslužnih djelatnosti pa tako i knjižničnoj. Osobno iskustvo korisnika u interakciji s uslugom pitanje je kojemu se pridaje sve veća pozornost, a zadovoljstvo korisnika pri toj interakciji pokazuje stupanj kvalitete usluge. Ne čudi stoga da se ovaj trend počeo prihvaćati i među hrvatskim knjižnicama pa tako sve više knjižnica posvećuje pozornost utvrđivanju stupnja kvalitete usluge, zadovoljstvu korisnika, organizacijskoj kulturi i uspješnosti poslovanja.

U uvodu ovog rada već su spomenute neke općepoznate značajke knjižnica, između ostalog to da su knjižnice društvene ustanove u službi javnog djelovanja te da njihov rad prati šira društvena zajednica u kojoj djeluju, financijeri i korisnici. Stoga je vrednovanje kvalitete značajan pokazatelj kojim knjižnica može opravdati uložena sredstva, utvrditi svoj status i doprinos zajednici.

Važnost vrednovanja kvalitete i uspješnosti poslovanja knjižnica ističu mnogi autori s područja hrvatske knjižnične znanosti pa tako Kovačević i Vrana smatraju da je vrednovanje kvalitete važno „*kako bi se knjižnice mogle uspješnije razvijati, zagovarati svoj rad i učvrstiti svoju ulogu u društvu te izbjeći zatvaranje*“ (Kovačević i Vrana, 2015:138). Pikić obrazlažući pojam kvalitete knjižnice navodi da se „*kvaliteta implicira različitim pokazateljima koji mjere uspješnost poslovanja knjižnice, kao i onima koji procjenjuju utjecaj knjižnica na pojedince, institucije i društvo*“ (Pikić, 2015:20). Petr Balog tvrdi da uspješnost poslovanja „*označava stupanj do kojeg knjižnica uspijeva ispuniti svoje zadaće, posebice vezano uz potrebe korisnika*“ (Petr Balog, 2010:65). Možemo zaključiti da, prateći suvremeno svjetsko knjižničarstvo, hrvatski knjižničari također aktualiziraju temu vrednovanja kvalitete knjižnice. Spoznaje o tome da rezultati istraživačke metodologije mogu biti pokazatelji kvalitete usluge, zadovoljstva korisnika, percepcije značaja knjižnične usluge u društvenom okruženju,

svakako doprinose unapređivanju knjižničnog poslovanja i percepciji knjižničarstva kao znanosti koja se temelji na dokazanim argumentima.

Vodeći se gore navedenim razmatranjima o kvaliteti knjižnice, ovim radom pokušalo se dati skroman doprinos popularizaciji istraživanja kvalitete u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama. Visokoškolske knjižnice predstavljaju specifikum, osobito ako govorimo o institucionalnoj pripadnosti i strukturi korisnika. Poslovanje visokoškolske knjižnice nije neovisno u mjeri u kojoj to visokoškolski knjižničari ponekad priželjkuju te se stoga ponekad čini da nedostaje dovoljno odlučnosti u provođenju potrebnih promjena. Unatoč tome, visokoškolski knjižničari postupajući u skladu s načelima knjižničarske etike i profesije, u povoljnim i manje povoljnim okolnostima, uvijek nastoje korisniku pružiti najkvalitetniju moguću knjižničnu uslugu. Nadalje, ono što se može izdvojiti kao sukus pitanja kvalitete u visokoškolskoj knjižnici je suradnja s upravom visokoškolske ustanove, jer samo suradničko ozračje može biti garancija provođenja kvalitativnih promjena.

Posljednje što treba spomenuti je svakako pitanje kontinuiteta. Jednom provedeno istraživanje prikazat će stanje trenutnih okolnosti, zadovoljstvo postojećih korisnika i razinu kvalitete postojećih usluga, a potvrdu napretka možemo dokazati samo kontinuiranim vrednovanjima i usporedbom rezultata višestruko provedenih istraživanja. To svakako iziskuje poduzetnost i aktivan angažman knjižničara koji će ukazati na potrebu kontinuiranog vrednovanja kvalitete. Potvrdu nalazimo u riječima Petr Balog, kojima i završava ovaj rad:

„Visokoškolske knjižnice financiraju nadležne ustanove, točnije, fakulteti. Sve dok financijeri ne postave zahtjev da knjižnica opravda svoje poslovanje i postojanje, situacija će ostati ista - pitanjem kvalitete visokoškolskih knjižnica bavit će se pojedinci koji prepoznaju važnost problematike“ (Petr Balog, 2010:15).

SAŽETAK I KLJUČNE RIJEČI

Vrednovanje kvalitete i uspješnosti poslovanja visokoškolske knjižnice na primjeru Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci

Upravljanje kvalitetom i osiguranje sustava kvalitete predstavlja polazište za vrednovanje visokog obrazovanja, a posredno se to odnosi i na visokoškolske knjižnice koje su dio tog sustava. Vrednovanje kvalitete i uspješnosti poslovanja visokoškolske knjižnice predstavlja najvažniji pokazatelj značaja i održivosti knjižnice u okruženju u kojem djeluje. Stoga je zadnjih nekoliko godina pozornost visokoškolskih knjižničara usmjerena na primjenu i razvoj znanstveno-istraživačkih metoda i tehnika koje mjere stupanj kvalitete knjižničnih usluga i cjelokupne knjižnične djelatnosti. Vrednovanjem se propituju rezultati kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja uspješnosti knjižnice, a sve sa svrhom kontinuiranog nastojanja za poboljšanjem kvalitete. Sadržaj ovog rada koncipiran je u dva dijela. U prvom dijelu očište razmatranja bit će sustav kvalitete promatran kroz teorijsko-metodološki okvir, legislativu, pravilnike, standarde, smjernice i modele vrednovanja kvalitete u visokoškolskim knjižnicama i sustavu u kojem djeluju. Drugi dio rada predstavlja istraživanje kojim se ispitala razina kvalitete usluge u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, iz korisničke perspektive, odnosno zadovoljstvo korisnika uslugama koje Knjižnica pruža. Istraživačka hipoteza koju ovaj rad postavlja tvrdi da je Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci važna sastavnica Fakulteta, koja nudi neophodne općeznanstvene, informacijske i ostale knjižnične resurse koji su potrebni za provođenje obrazovno-nastavnog i znanstveno-istraživačkog procesa. Istraživanje je provedeno metodom ankete na uzorku od 248 korisnika, a statističkom obradom rezultata prikupljene su mnoge relevantne informacije na temelju kojih će se unaprijediti daljnje poslovanje Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Vodeći se stečenim spoznajama o značaju vrednovanja kvalitete, intencija ovog rada dati je skroman doprinos popularizaciji istraživanja kvalitete u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama.

Ključne riječi: *visokoškolske knjižnice, kvaliteta knjižnične usluge, zadovoljstvo knjižničnom uslugom, vrednovanje kvalitete knjižnice, uspješnost poslovanja knjižnice*

SUMMARY AND KEY WORDS

Quality evaluation and management efficacy of an academic library with the case study of the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences at University of Rijeka

Management of quality and system quality assurance represents the starting point for higher education evaluation, and indirectly it is also applicable to academic libraries as a part of that system. Quality evaluation and management efficacy of an academic library represents the most important indicator of the importance and sustainability of the library in its working environment. Therefore, for the last few years the attention of academic librarians has been directed to implementation and development of scientific research methods and techniques measuring quality levels of library service and library activities as a whole. Evaluation includes examination of the results of quantitative and qualitative indicators of library efficacy, with the purpose of devoting continuous efforts to quality improvement. The content of this paper is presented in two sections. In the first one the focal point will be the quality system examined within the theoretical and methodological frame, legislation, regulations, standards, guidelines and quality evaluation models. The second section contains the research examining the service quality level of the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences at University of Rijeka from the user perspective, that is, user satisfaction with the services the Library provides. Research hypothesis of this paper is that the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences at University of Rijeka is an important part of the Faculty, providing essential general science, information and other library resources necessary for implementation of the educational, as well as scientific and research process. The research was conducted by survey method on the sample of 248 respondents, and the statistical analysis provided a great amount of relevant information on the basis of which further management of the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences at University of Rijeka will be improved. Guided by acquired cognizance of the importance of quality evaluation, the aim of this paper is to provide a humble contribution to the popularisation of research of quality in Croatian academic libraries.

Key words: *academic libraries, library service quality, satisfaction with the library service, library quality evaluation, library management success*

Popis literature

1. *Agencija za znanost i visoko obrazovanje*. Dostupno na: <https://www.azvo.hr/hr/> (13.05.2016.)
2. Ambrožič, M. (1999) *Utvrdjivanje uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica: od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja*. Doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet
3. Ambrožič, M. (2009) *Kvaliteta sveučilišta i visokoškolske knjižnice // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija 24. – 26. travnja 2008*. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, str. 53-83.
4. Angell, K. *Open source assessment of academic library patron satisfaction // Reference Services Review*, Vol. 41, Iss. 4 (2013) pp. 593 – 604. Dostupno na: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=09be820b-d406-48de-8b55-d5abd71ce04d%40sessionmgr4002&vid=0&hid=4108> (30.05.2016.)
5. Bahtijarević-Šiber, F.; Sikavica, P. (ur.) (2001) *Leksikon menadžmenta*. Zagreb: Masmedia
6. Bollaer, L. (et al.) (ed.) (2007) *Embedding Quality Culture in Higher Education: a Selection of papers from the 1st European Forum for Quality Assurance*. European University Association: Brussels. Dostupno na: http://www.enqa.eu/indirme/papers-and-reports/associated-reports/EUA_QA_Forum_publication.pdf (30.05.2016.)
7. *Državni zavod za statistiku*. Dostupno na: <http://www.dzs.hr/> (13.05.2016.)
8. *European Standards and Guidelines*. Dostupno na: https://www.azvo.hr/images/stories/kvaliteta/ESG_HR_final.pdf (29.05.2016.)
9. Heath, F. M.; Kyriallidou, M.; Askew, C.A. (ed.) (2004) *LibQUAL+ findings: from data to action*. New York: Haworth Information Press
10. Hoyle, D. (2001) *ISO 9000 quality systems handbook*. 4th ed. Oxford <etc.>: Butterworth-Heinemann. Dostupno na: <http://pqm-online.com/assets/files/lib/books/holye2.pdf> (13.05.2016.)
11. *HRN ISO 11620: informacije i dokumentacija - pokazatelji učinka knjižnica (ISO 11620:1998)* (2001) Zagreb: Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo
12. *Hrvatska online enciklopedija*. Dostupno na: <http://www.enciklopedija.hr/> (13.05.2016.)
13. *Hrvatski zavod za norme*. Dostupno na: <http://www.hzn.hr/default.aspx> (14.05.2016.)

14. *IFLA Useful links related to statistics and evaluation*. Dostupno na:
<http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/related-useful-links> (18.08.2016.)
15. Katalenac, D. *Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama* // *Knjižničarstvo*, 4, 1-2 (2000), str. 29-45. Dostupno na:
http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2012/06/88_Katalenac_2000_1-2.pdf (17.07.2016.)
16. Kovačević, J.; Vrana, R. *Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika* // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 58, 1/2 (2015), str. 135-160. Dostupno na:
[www.hkdrustvo.hr/datoteke/1998/vbh/God.58\(2015\),br.1-2](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1998/vbh/God.58(2015),br.1-2) (17.07.2016.)
17. *Kriteriji za ocjenu kvalitete visokih učilišta u sastavu sveučilišta*. Dostupno na:
https://www.azvo.hr/images/stories/vrednovanja/reakreditacija_vu/Kriteriji_sveucilista_2013.pdf (13.05.2016.)
18. *LibQUAL+®*. Dostupno na: <http://www.libqual.org/home> (15.05.2016.)
19. Mejovšek, M. (2013) *Metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap
20. Mihalić, M. (2009) *Mogući zajednički pokazatelji uspješnosti za nacionalne i visokoškolske knjižnice – na primjeru usluga* // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija 24. – 26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, str. 105-114
21. Miller, J. *A Method for Evaluating Library Liaison Activities in Small Academic Libraries* // *Journal of Library Administration*, Vol. 54, Iss. 6 (2014) pp. 483–500.
Dostupno na: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=09be820b-d406-48de-8b55-d5abd71ce04d%40sessionmgr4002&vid=0&hid=4108> (17.07.2016.)
22. *Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta*. Dostupno na:
<http://public.mzos.hr/Default.aspx?art=5391> (21.05.2016.)
23. Morić Filipović, I.; Dragija Ivanović, M. *Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj : istraživanje utjecaja zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata* // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 54, 4 (2012), str. 1-22. Dostupno na: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1295/vbh/God.54\(2011\),br.4](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1295/vbh/God.54(2011),br.4) (17.07.2016.)
24. *Nacrt „Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj“* (2008). Dostupno na:
https://www.fer.unizg.hr/_download/repository/Standardi_i_smjernice-listopad_2008_2_3__2-1.pdf (21.05.2016.)

25. *Nacrt Strategije Hrvatskoga knjižničarstva 2015.-2020.* Dostupno na:
http://www.hkdrustvo.hr/hr/obavijesti/odabrana_novost/632/ (13.05.2016.)
26. *Nacrt Strategije Hrvatskoga knjižničarstva 2016.-2020., javna rasprava.* Dostupno na:
<https://esavjetovanja.gov.hr/Econ/MainScreen?entityId=1850> (21.05.2016.)
27. *Nacrt Strategije razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj 2012.–2015.* Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Strategija-razvoja-SKS-Nacrt-verzija-1.pdf> (21.05.2016.)
28. Nikolić, N. (2009) *Sustavi upravljanja kvalitetom za knjižnice – odakle početi?* // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija 24. – 26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, str. 3-10
29. *Online edukacija korisnika Knjižnice FFRI.* Dostupno na:
<http://www.ffri.uniri.hr/files/Knjiznica/Edukacija%20korisnika.pdf> (14.08.2016.)
30. *Online kalkulator za izračunavanje potrebne veličine uzorka.* Dostupno na:
http://www.mef.unizg.hr/if/alati/racunala/tekst/velicina_u.htm (17.07.2016.)
31. Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. *A conceptual model of service quality and its implications for future research* // Journal of Marketing, Vol. 49, Iss. 4 (Fall 1985), p41-50. Dostupno na:
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=09be820b-d406-48de-8b55-d5abd71ce04d%40sessionmgr4002&vid=0&hid=4108> (17.07.2016.)
32. Peradenić-Kotur, B., Bačić, E. (2009) *Udruživanje srodnih visokoškolskih knjižnica s ciljem povećanja kvalitete usluga* // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija 24. – 26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, str. 115-129
33. Petr, K. (2004) *Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica. Doktorska disertacija.* Zagreb: Filozofski fakultet
34. Petr Balog, K. *Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica* // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 55, 1 (2012), str. 1-28. Dostupno na:
[http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1378/vbh/God.55\(2012\),br.1](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1378/vbh/God.55(2012),br.1) (18.08.2016.)
35. Petr Balog, K. (2010) *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama.* Osijek: Sveučilište J. J. Strossmayera, Filozofski fakultet

36. Petr Balog, K.; Dragija Ivanović, M.; Feldvari, K. *Percepcija kvalitete 'iznutra': razgovori s ravnateljima narodnih i voditeljima visokoškolskih knjižnica* // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53, 3-4 (2010), str. 1-24. Dostupno na:
[http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/994/vbh/God.53\(2010\),br.3-4](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/994/vbh/God.53(2010),br.3-4) (17.07.2016.)
37. Pikić, A. (2015) *Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive. Doktorska disertacija*. Zagreb: Filozofski fakultet
38. Pilaš, I., Martek, A. (ur.) (2009) *10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija 24. – 26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo
39. Plaščak, B.; Petr Balog, K. *Per aspera ad astra: trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti* // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 54, 1-2 (2014), str. 67-92. Dostupno na: hrcak.srce.hr/file/119681 (17.07.2016.)
40. *Politika kvalitete Sveučilišta u Rijeci*. Dostupno na:
http://www.uniri.hr/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=46&Itemid=116&lang=hr (30.05.2016.)
41. Poll, R. / te Boekhorst, P. (2008) *Measuring Quality - Performance Measurement in Libraries*. 2nd revised ed. De Gruyter Saur (eBook, IFLA Publications 127) Dostupno na: <http://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/37583> (18.08.2016.)
42. *Pravilnik o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete FFRI*. Dostupno na:
<http://www.ffri.uniri.hr/files/dokumentiodbori/Odbor-za-kvalitetu-Pravilnik%20o%20osiguravanju%20i%20unapredenju%20kvalitete.pdf> (30.05.2016.)
43. *Pravilnik o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci*. Dostupno na:
<http://www.uniri.hr/files/kvaliteta/dokumenti/Pravilnik%20o%20sustavu%20osiguravanja%20i%20unapre%C4%91ivanja%20kvalitete%20Sveu%C4%8Dili%C5%A1ta%20u%20Rijeci.pdf> (30.05.2016.)
44. *Prijedlog Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti*. Dostupno na:
<http://www.nsk.hr/prijedlog-zakona-o-knjiznicnoj-djelatnosti-i-knjiznicama/> (29.05.2016.)
45. Radičević, V. *Samovrednovanje visokoškolske knjižnice – na primjeru knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku* // Knjižničarstvo 17, 1 (2013), str. 83-98
46. Rosić, V. (ur.) (1988) *Pedagoški fakultet Rijeka: 1953.-1988*. Rijeka : Pedagoški fakultet

47. Sacchetti, L. *ISO quality as a driver of continuous improvement* // Performance Measurement and Metrics, Vol. 8, Iss. 2 (2007), pp. 88 – 97. Dostupno na: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=09be820b-d406-48de-8b55-d5abd71ce04d%40sessionmgr4002&vid=0&hid=4108> (14.05.2016.)
48. *Sconul benchmarking*. Dostupno na: <http://www.sconul.ac.uk/tags/benchmarking> (14.05.2016.)
49. Shaikh, A. *Quality of CIIT Library Services and Users' Satisfaction: A Survey of Students, Faculty and Staff Members* // Libri 64, 1 (2014), pp. 49–60. Dostupno na: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=09be820b-d406-48de-8b55-d5abd71ce04d%40sessionmgr4002&vid=0&hid=4108> (13.05.2016.)
50. Snoj, B.; Petermanec, Z. *Let Users judge the quality of faculty library services* // New Library World, Vol. 102, Iss. 9 (2001), pp. 314-324. Dostupno na: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=09be820b-d406-48de-8b55-d5abd71ce04d%40sessionmgr4002&vid=0&hid=4108> (13.05.2016.)
51. *Standard za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj* (1990). Dostupno na: https://www.fer.unizg.hr/_download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnice_u_RH_iz_1990.pdf (21.05.2016.)
52. Stolac, D. (ur.) (2000) *Filozofski fakultet u Rijeci*. Rijeka: Filozofski fakultet Sveučilišta u Rijeci
53. *Strategija Sveučilišta u Rijeci 2014.-2020*. Dostupno na: http://www.biotech.uniri.hr/files/Dokumenti/Strategija_UNIRI_2014_2020_HR.pdf (30.05.2016.)
54. *Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica*. Dostupno na: <http://hk.nsk.hr/> (15.05.2016.)
55. Špac, V. (2009) *Knjižnica pod lupom kontrole kvalitete* // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija 24. – 26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, str. 195-206
56. Tkalac Verčić, A.; Sinčić Ćorić, D; Pološki Vokić, N. (2010) *Priručnik za metodologiju istraživačkog rada: kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje*. Zagreb: M.E.P. d.o.o.

57. Turk, N. *Building a culture of quality assurance in the libraries of the University of Ljubljana* // *New Library World*, Vol. 108, Iss. 3/4 (2007), pp. 177–182. Dostupno na: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=09be820b-d406-48de-8b55-d5abd71ce04d%40sessionmgr4002&vid=0&hid=4108> (13.05.2016.)
58. Udiljak Bugarinovski, Z. (2011) *Benchmarking u funkciji unaprjeđenja marketinga u visokoškolskim knjižnicama. Specijalistički poslijediplomski rad*. Zagreb: Ekonomski fakultet. Dostupno na: <http://web.efzg.hr/dok/KID/UdiljakBugarinovskiZrinka.pdf> (14.05.2016.)
59. *Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju* (NN 45/09). Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/default.aspx> (29.05.2016.)

Popis slika

Slika 1.	<i>Tablica za samoanalizu visokog učilišta u sastavu sveučilišta (točka 6.9)..</i>	12
Slika 2.	<i>Benchmarking krug</i>	17

Popis tablica

Tablica 1.	<i>Primjeri pitanja na kojima se može temeljiti SWOT analiza u knjižnicama</i>	19
Tablica 2.	<i>Prikaz strukture korisnika prema dobi i kategoriji</i>	38
Tablica 3.	<i>Dostupnost traženih informacija (potrebne literature) u Knjižnici</i>	45
Tablica 4.	<i>Prosječna ocjena zadovoljstva korisnika</i>	57
Tablica 5.	<i>Ukupan postotak korisnika prema pojedinoj ocjeni</i>	58

Popis grafikona

Grafikon 1.	<i>Spol korisnika</i>	38
Grafikon 2.	<i>Pripadnost sastavnici Sveučilišta</i>	39
Grafikon 3.	<i>Učestalost posjeta Knjižnici</i>	41
Grafikon 4.	<i>Vrijeme provedeno u Knjižnici</i>	41
Grafikon 5.	<i>Najčešće korištene knjižnične usluge</i>	42
Grafikon 6.	<i>Način traženja informacija</i>	43
Grafikon 7.	<i>Vrste knjižnične građe</i>	44
Grafikon 8.	<i>Dostupnost prema vrsti knjižnične građe</i>	46
Grafikon 9.	<i>Brzina dobivanja tražene literature</i>	47
Grafikon 10.	<i>Zadovoljstvo ponudom literature</i>	48
Grafikon 11.	<i>Korištenje web stranice</i>	49
Grafikon 12.	<i>Usluge koje se najmanje koriste</i>	50
Grafikon 13.	<i>Zadovoljstvo uvjetima posudbe knjižnične građe</i>	52
Grafikon 14.	<i>Zadovoljstvo prostorom čitaonice u Knjižnici</i>	53
Grafikon 15.	<i>Zadovoljstvo informatičkom opremljenošću Knjižnice</i>	54
Grafikon 16.	<i>Zadovoljstvo susretljivošću knjižničnog osoblja</i>	54
Grafikon 17.	<i>Zadovoljstvo stručnošću knjižničnog osoblja.....</i>	55
Grafikon 18.	<i>Zadovoljstvo radnim vremenom Knjižnice</i>	56
Grafikon 19.	<i>Zadovoljstvo uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini.....</i>	56
Grafikon 20.	<i>Zadovoljenje informacijskih potreba.....</i>	59
Grafikon 21.	<i>Može li Knjižnica ponuditi više?.....</i>	60

Prilog 1. – Tiskani upitnik

Poštovani/a,

molimo Vas da ispunjavanjem ove ankete doprinesete istraživanju kvalitete poslovanja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci.

Podaci prikupljeni ovom anketom omogućit će analizu postojeće situacije, ukazati na nedostatke i moguće smjernice za poboljšanje knjižnične usluge. Anketa se sastoji od 24 pitanja, razvrstanih u tri skupine. Cilj nam je ovom anketom prikupiti Vaše stavove, mišljenja i sugestije, kako bismo ostvarili što kvalitetniji i uspješniji model poslovanja.

Za ispunjavanje ankete potrebno je oko 10 minuta, a Vaši odgovori su anonimni.

Hvala Vam na susretljivosti i strpljenju!

I DIO - Prvi dio ankete prikuplja podatke o strukturi korisnika.

- 1. Molimo zaokružite oznaku Vašeg spola:** a) Muški b) Ženski
- 2. Molimo odaberite Vaš status i dobnu skupinu (označite znakom +)**

Status / Dob	Student preddiplom. studija	Student diplomskog studija	Student poslijediplom. studija	Profesor	Zaposlenik	Građanstvo
Do 20 godina						
Do 25 godina						
Do 30 godina						
Do 40 godina						
Više od 40 god						

- 3. Ako ste student molimo napišite Vašu studijsku grupu** (npr. Hrvatski jezik i književnost, Pedagogija/Informatika, Povijest i sl.)

- 4. Ako ste profesor molimo napišite Vaše znanstveno-nastavno zvanje**

- 5. Pripadnik ste koje sastavnice Sveučilišta u Rijeci?**

- Filozofski fakultet
- Učiteljski fakultet
- Akademija primijenjenih umjetnosti
- Sveučilišni odjeli (Informatika, Fizika, Matematika, Biotehnologija)
- Građevinski fakultet
- Ostalo (ako želite napišite što) _____

II DIO - Drugi dio ankete analizira aktivnosti koje korisnici obavljaju u Knjižnici.

6. Koliko često posjećujete Knjižnicu?

- a) Svakodnevno
- b) Nekoliko puta tjedno
- c) Nekoliko puta mjesečno
- d) Jednom mjesečno
- e) Jednom u tri mjeseca
- f) Jednom u šest mjeseci
- g) Ništa od navedenoga (ako želite precizirajte) _____

7. Prilikom dolaska u Knjižnicu koliko vremena provedete u Knjižnici?

- a) Do petnaest minuta
- b) Do pola sata
- c) Jedan do dva sata
- d) Više od dva sata
- e) Tri i više sati

8. Molimo zaokružite usluge zbog kojih dolazite u Knjižnicu (moguć je višestruki odabir):

- a) Posudba obvezne i izborne literature
- b) Posudba literature za znanstvena istraživanja i projekte
- c) Međuknjižnična posudba
- d) Pretraživanje informacijskih izvora (*online* kataloga Knjižnice, baza podataka)
- e) Pretraživanje referentne zbirke (enciklopedije, leksikoni, rječnici i sl.)
- f) Pisanje radova (seminarskih, završnih, diplomskih, magistarskih, doktorskih)
- g) Pristup internetu
- h) Pristup *online* kolegijima
- i) Učenje u čitaonici Knjižnice
- j) Ništa od navedenog (ako želite navedite što drugo) _____

9. Na koji način tražite informacije u Knjižnici (moguć je višestruki odabir)?

- a) Pri dolasku u Knjižnicu znam točno što trebam
- b) Pri dolasku u Knjižnicu nisam siguran/a što točno trebam
- c) Samostalno pretražujem *online* katalog Knjižnice u potrazi za izvorima informacija
- d) Pretražujem *online* katalog uz pomoć knjižničarke
- e) Tražim informaciju na pultu od knjižničarke

10. Koje tri vrste knjižnične građe najčešće tražite u Knjižnici? (Molimo upišite ispred navoda broj od 1 do 3 prema stupnju važnosti, tako da 1 označava građu koju najviše tražite)

- a) ___ Obveznu literaturu
- b) ___ Izbornu literaturu
- c) ___ Referentnu građu (enciklopedije, rječnici, leksikoni i sl.)
- d) ___ Članke u časopisima i novinama
- e) ___ Literaturu za istraživanja
- f) ___ Neobaveznu literaturu (za čitanje u slobodno vrijeme)
- g) ___ Elektroničku građu

11. Koliko često pronađete tražene informacije (potrebnu literaturu) u Knjižnici?
(Molimo označite znakom +)

Vrsta tražene građe / Dostupnost	Uvijek pronađem	Često pronađem	Rijetko pronađem	Vrlo rijetko pronađem	Nikada ne pronađem
Obavezna literatura					
Izborna literatura					
Informacije iz referentne zbirke					
Članci iz časopisa i novina					
Literatura za istraživanja					

12. Koliko ste zadovoljni brzinom kojom dobivate traženu literaturu?

- a) U najkraćem mogućem roku dobivam traženo
- b) Zadovoljan/a sam
- c) Djelomično sam zadovoljan/a
- d) Nisam zadovoljan/a (ako želite navedite razlog) _____

13. Koliko ste zadovoljni ponudom literature koja Vam je potrebna?

- a) U Knjižnici mogu posuditi sve što mi treba
- b) Zadovoljan/a sam
- c) Djelomično sam zadovoljan/a
- d) Uglavnom nema onoga što mi je potrebno
- e) Nisam zadovoljan/a (ako želite navedite razlog) _____

14. Koristite li *web* stranicu Knjižnice i iz kojih razloga (moguć je višestruki odabir)?

- a) Putem *web* stranice pristupam *online* katalogu
- b) Putem *web* stranice pristupam bazama podataka
- c) Putem *web* stranice pristupam dostupnim *online* izvorima
- d) Informiram se o radnom vremenu i kontaktu s knjižničarima
- e) Informiram se o pravilima posudbe
- f) Koristim *web* stranicu iz ostalih razloga (ako želite navedite kojih) _____
- g) Ne koristim *web* stranicu Knjižnice (ako želite navedite razlog) _____

15. Koje od navedenih usluga najmanje koristite (moguć je višestruki odabir)?

- a) Međuknjižnična posudba
- b) Tematsko pretraživanje (popis literature za seminarski ili znanstveni rad)
- c) *Online* edukaciju korisnika na *web* stranici
- d) Ništa od navedenog (ako želite navedite što drugo) _____

III DIO - Treći dio ankete prikuplja podatke o stavovima korisnika.

U narednim pitanjima molimo Vas da donese ocjenski odgovor, tako da je 1 najmanja ocjena a 5 najviša, označite znakom +

16. Koliko ste zadovoljni uvjetima posudbe knjižnične građe?

Uopće nisam zadovoljan/a 1	Nisam zadovoljan/a 2	Djelomično sam zadovoljan/a 3	Zadovoljan/a sam 4	Jako sam zadovoljan/a 5

17. Koliko ste zadovoljni prostorom čitaonice u Knjižnici?

Uopće nisam zadovoljan/a 1	Nisam zadovoljan/a 2	Djelomično sam zadovoljan/a 3	Zadovoljan/a sam 4	Jako sam zadovoljan/a 5

18. Koliko ste zadovoljni informatičkom opremljenošću Knjižnice?

Uopće nisam zadovoljan/a 1	Nisam zadovoljan/a 2	Djelomično sam zadovoljan/a 3	Zadovoljan/a sam 4	Jako sam zadovoljan/a 5

19. Koliko ste zadovoljni susretljivošću knjižničnog osoblja?

Uopće nisam zadovoljan/a 1	Nisam zadovoljan/a 2	Djelomično sam zadovoljan/a 3	Zadovoljan/a sam 4	Jako sam zadovoljan/a 5

20. Koliko ste zadovoljni stručnošću knjižničnog osoblja?

Uopće nisam zadovoljan/a 1	Nisam zadovoljan/a 2	Djelomično sam zadovoljan/a 3	Zadovoljan/a sam 4	Jako sam zadovoljan/a 5

21. Koliko ste zadovoljni radnim vremenom Knjižnice?

Uopće nisam zadovoljan/a 1	Nisam zadovoljan/a 2	Djelomično sam zadovoljan/a 3	Zadovoljan/a sam 4	Jako sam zadovoljan/a 5

22. Koliko ste zadovoljni uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini?

Uopće nisam zadovoljan/a 1	Nisam zadovoljan/a 2	Djelomično sam zadovoljan/a 3	Zadovoljan/a sam 4	Jako sam zadovoljan/a 5

23. Smatrate li da Knjižnica zadovoljava Vaše informacijske potrebe?

a) Da b) Ne Ako želite komentirajte: _____

24. Smatrate li da Knjižnica može ponuditi više?

b) Da b) Ne Ako želite komentirajte: _____

Vaši komentari, prijedlozi, pohvale, kritike:

NAJLJEPŠE VAM ZAHVALJUJEMO NA UČESTVOVANJU U ANKETI – Dobivene rezultate koristit ćemo za poboljšanje kvalitete knjižnične usluge Knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci.

Prilog 2. – Online upitnik



Knjižnica Filozofskog fakulteta u Rijeci - Anketa

Poštovani/a,

molimo Vas da ispunjavanjem ove ankete doprinesete istraživanju kvalitete poslovanja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci.

Podaci prikupljeni ovom anketom omogućit će analizu postojeće situacije, ukazati na nedostatke i moguće smjernice za poboljšanje knjižnične usluge. Anketa se sastoji od 24 pitanja, razvrstanih u tri skupine. Cilj nam je ovom anketom prikupiti Vaše stavove, mišljenja i sugestije, kako bismo ostvarili što kvalitetniji i uspješniji model poslovanja.

Za ispunjavanje ankete potrebno je oko 10 minuta, a Vaši odgovori su anonimni.

Hvala Vam na susretljivosti i strpljenju!

[Nastavi »](#)

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Rijeci - Anketa

*Obavezno

I Dio

Prvi dio ankete prikuplja podatke o strukturi korisnika.

1. Molimo odaberite oznaku Vašeg spola *

- Ženski
 Muški

2. Molimo odaberite Vaš status i dobnu skupinu

	Student prediplomskog studija	Student diplomskog studija	Student poslijediplom. studija	Profesor	Zaposlenik Sveučilišta	Građanstvo
Do 20 godina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Do 25 godina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Do 30 godina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Do 40 godina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Više od 40 godina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Ako ste profesor molimo napišite Vaše znanstveno-nastavno zvanje

4. Ako ste student molimo napišite Vašu studijsku grupu

(npr. Hrvatski jezik i književnost, Pedagogija/Informatika, Povijest i dr.)

5. Pripadnik ste koje sastavnice Sveučilišta u Rijeci? *

- Filozofski fakultet
 Učiteljski fakultet
 Akademija primijenjenih umjetnosti
 Sveučilišni odjeli (Informatika, Fizika, Matematika, Biotehnologija)
 Građevinski fakultet
 Ostalo:

« Natrag

Nastavi »

II Dio

Drugi dio ankete analizira aktivnosti koje korisnici obavljaju u Knjižnici.

6. Koliko često posjećujete Knjižnicu? *

- Svakodnevno
- Nekoliko puta tjedno
- Nekoliko puta mjesečno
- Jednom mjesečno
- Jednom u tri mjeseca
- Jednom u šest mjeseci
- Ostalo:

7. Prilikom dolaska u knjižnicu koliko vremena provedete u Knjižnici? *

- Do petnaest minuta
- Do pola sata
- Jedan do dva sata
- Više od dva sata
- Tri i više sati

8. Molimo označite usluge zbog kojih dolazite u Knjižnicu *

(Moguć je višestruki odabir)

- Posudba obvezne i izborne literature
- Posudba literature za znanstvena istraživanja i projekte
- Međuknjižnična posudba
- Pretraživanje informacijskih izvora (online kataloga Knjižnice, baza podataka)
- Pretraživanje referentne zbirke (enciklopedije, leksikoni, rječnici i sl.)
- Pisanje radova (seminarskih, završnih, diplomskih, magistarskih, doktorskih)
- Pristup internetu
- Pristup online kolegijima
- Učenje u čitaonici Knjižnice
- Ostalo:

9. Na koji način tražite informacije u knjižnici? *

(Moguć je višestruki odgovor)

- Pri dolasku u knjižnicu znam točno što trebam
- Pri dolasku u knjižnicu nisam siguran/a što točno trebam
- Samostalno pretražujem online katalog knjižnice u potrazi za izvorima informacija
- Pretražujem online katalog uz pomoć knjižničarke
- Tražim informaciju na pultu od knjižničarke

10. Koje tri vrste knjižnične građe najčešće tražite u Knjižnici? (Molimo označite navode prema stupnju važnosti, tako da 1 označava građu koju najviše tražite) *

1

*

2

*

3

« Natrag

Nastavi »

II Dio - nastavak

11. Koliko često pronađete tražene informacije (potrebnu literaturu) u Knjižnici?

	Uvijek pronađem	Često pronađem	Rijetko pronađem	Vrlo rijetko pronađem	Nikada ne pronađem
Obvezna literatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Izborna literatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informacije iz referentne zbirke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Članci iz časopisa i novina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Literatura za istraživanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Koliko ste zadovoljni brzinom kojom dobivate traženu literaturu? *

- U najkraćem mogućem roku dobivam traženo
- Zadovoljan/a sam
- Djelomično sam zadovoljan/a
- Nisam zadovoljan/a (ako želite navedite razlog)

Ako želite komentirati:

13. Koliko ste zadovoljni ponudom literature koja Vam je potrebna? *

- U Knjižnici mogu posuditi sve što mi treba
- Zadovoljan/a sam
- Djelomično sam zadovoljan/a
- Uglavnom nema onoga što mi je potrebno
- Nisam zadovoljan/a (ako želite navedite razlog)

Ako želite komentirati:

14. Koristite li web stranicu Knjižnice i iz kojih razloga (moguće je višestruki odabir)? *

(Moguće je višestruki odgovor)

- Putem web stranice pristupam online katalogu
- Putem web stranice pristupam bazama podataka
- Putem web stranice pristupam dostupnim online izvorima
- Informiram se o radnom vremenu i kontaktu s knjižničarima
- Informiram se o pravilima posudbe
- Koristim web stranicu iz ostalih razloga (ako želite navedite kojih)
- Ne koristim web stranicu Knjižnice (ako želite navedite razlog)

Ako želite komentirati:

15. Koje od navedenih usluga najmanje koristite? *

(Moguće je višestruki odgovor)

- Međuknjižnična posudba
- Tematsko pretraživanje (popis literature za seminarski ili znanstveni rad)
- Online edukaciju korisnika na web stranici
- Ništa od navedenog (ako želite navedite što drugo)

Ako želite komentirati:

« Natrag

Nastavi »

III Dio

Treći dio ankete prikuplja podatke o stavovima korisnika.

16. Koliko ste zadovoljni uvjetima posudbe knjižnične građe? *

17. Koliko ste zadovoljni prostorom čitaonice u Knjižnici? *

18. Koliko ste zadovoljni informatičkom opremljenošću Knjižnice? *

19. Koliko ste zadovoljni susretljivošću knjižničnog osoblja? *

20. Koliko ste zadovoljni stručnošću knjižničnog osoblja? *

21. Koliko ste zadovoljni radnim vremenom Knjižnice? *

22. Koliko ste zadovoljni uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini? *

23. Smatrate li da Knjižnica zadovoljava Vaše informacijske potrebe? *

- Da
 Ne

Ako želite komentirati:

24. Smatrate li da Knjižnica može ponuditi više? *

- Da
 Ne

Ako želite komentirati:

Vaši komentari, prijedlozi, pohvale, kritike:

NAJLJEPŠE VAM ZAHVALJUJEMO NA UČESTVOVANJU U ANKETI – Dobivene rezultate koristit ćemo za poboljšanje kvalitete knjižnične usluge Knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci.

« Natrag

Pošalji