

U TRAGANJU ZA KVALITETOM VISOKOŠKOLSKE KNJIŽNICE – PRIMJER KNJIŽNICE FILOZOFSKOG FAKULTETA SVEUČILIŠTA U RIJECI

IN SEARCH OF QUALITY OF AN ACADEMIC
LIBRARY – A CASE STUDY OF THE LIBRARY
OF THE FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL
SCIENCES, UNIVERSITY OF RIJEKA

*Aleksandra Moslavac*¹

Filozofski fakultet
Sveučilište u Rijeci
amoslavac@ffri.hr

UDK / UDC [027.7:378.014.6]:658.64(497.5 Rijeka)
Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper
Primljeno / Received: 5.8.2017.
Prihvaćeno / Accepted: 23.11.2017.

Sažetak

Cilj. Reakreditacija je postupak vanjskog vrednovanja kvalitete visokog učilišta, nakon kojega se donosi ocjena kvalitete te preporuke za daljnje unapređivanje kvalitete. Kako se u postupku reakreditacije visokoškolsku knjižnicu promatra s aspekta resursa za učenje, cilj je ovog rada ukazati na važnost provođenja istraživanja kojima se vrednuje kvaliteta knjižnične usluge i zadovoljstvo korisnika, što nije obuhvaćeno vrednovanjem kvalitete knjižnice u postupku reakreditacije.

¹ Članak je nastao na temelju diplomskog rada Vrednovanje kvalitete i uspješnosti poslovanja visokoškolske knjižnice na primjeru Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci autorice Aleksandre Moslavac, a pod mentorskim vodstvom Aleksandre Horvat. Rad je obranjen 2016. godine na Sveučilištu u Rijeci.

Pristup. Rad tematizira primjer istraživanja zadovoljstva korisnika knjižničnom uslugom koje je provela Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Istraživanje je provedeno od ožujka do lipnja 2016. godine metodom anketiranja na prigodnom uzorku od 248 korisnika Knjižnice.

Rezultati. Rezultati provedenog istraživanja uspoređeni su sa zaključcima Izvješća Stručnog povjerenstva nakon provedene reakreditacije te je uočeno da ne postoji izrazito nezadovoljstvo korisnika stavkama koje su u Izvješću navedene kao nedostaci knjižničnog poslovanja. Dobiveni rezultati predstavljaju značajne smjernice za unapređivanje kvalitete knjižnične usluge do sljedećeg reakreditacijskog vrednovanja.

Originalnost/vrijednost. U radu je analizirano vrednovanje kvalitete visokoškolske knjižnice tijekom procesa reakreditacije visokog učilišta i izvan tog procesa. Nastojalo se ukazati na važnost kontinuiranog provođenja vrednovanja kvalitete visokoškolske knjižnice, kao potvrde značaja knjižnične djelatnosti u sustavu visokog obrazovanja.

Ključne riječi: istraživanje zadovoljstva korisnika, reakreditacija, sustav visokog obrazovanja, visokoškolske knjižnice, vrednovanje kvalitete.

Abstract

Purpose. Re-accreditation is the process of external evaluation of quality conducted at higher education institutions, followed by quality assessment and recommendations for further quality improvement. Regarding the fact that in the process of re-accreditation the academic libraries are observed from the aspect of learning resources, the goal of this paper is to point out the importance of conducting a research in which the quality of library services and user satisfaction would be evaluated, the aspects which have not included in the evaluation of library quality in the process of re-accreditation.

Approach. The paper provides an example of the research of user satisfaction with library services, which was conducted by the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Rijeka. The research was conducted by the questionnaire method in the period from March to June 2016, on the representative sample of 248 Library users.

Findings. The results of the conducted research were compared to the conclusions from the Expert Committee Report after the conducted re-accreditation, and it was found that, according to the notes and points that were listed in the Report as deficiencies of the library management, the distinct user dissatisfaction was not stated. The given results represent significant guidelines for upgrading the quality of library services before the next re-accreditation evaluation.

Originality/value. The paper has analyzed the evaluation of quality of the academic library during the re-accreditation process at higher education institutions, and outside the process. The author has attempted to emphasize the importance of conducting

a continuous quality evaluation in academic libraries, as affirmation of the significance of library services in the higher education system.

Keywords: academic library, higher education system, quality evaluation, re-accreditation, user satisfaction survey

1. Uvod

Visokoškolske knjižnice neposredno su integrirane u akademske znanstveno-obrazovne djelatnosti visokog učilišta te su podložne kontinuiranoj evaluaciji kvalitete, dinamikom kojom se provode vrednovanja matične institucije. Knjižnična djelatnost, koja predstavlja temeljni resurs podrške učenju i znanstvenoi-straživačkom radu, tako je stavljena u područje neposrednog utjecaja na stupanj kvalitete visokog učilišta i sustava visokog obrazovanja, a knjižnične usluge postaju važni čimbenici šire procjene kvalitete, što, dakako, visokoškolske knjižnice žele i dokazati.²

Promatramo li kvalitetu u visokom obrazovanju kao edukacijski i kulturni alat, nameće se stav da je kvaliteta nužna, a slijedom toga, poboljšanje kvalitete zahtijeva kontinuiran i naporan rad.³ Kako je sustav visokog obrazovanja neodvojivo vezan uz koncept usluge, praćenje pokazatelja kvalitete usluge obvezuje obrazovne institucije na kontinuirano unapređivanje kvalitete.⁴ Povezanost koncepta kvalitete u visokom obrazovanju i kvalitete usluge dovodi nas do zaključka da je ocjena kvalitete knjižnične usluge i knjižničnih resursa u uskoj korelaciji s ocjenom kvalitete visokog učilišta, što je i polazište ovoga rada. Hrvatske visokoškolske knjižnice kontinuirano se vrednuju prilikom vrednovanja visokih učilišta, postupkom reakreditacije, o čemu će biti riječi u nastavku rada, no kako se knjižnična djelatnost temelji na profesionalnom pristupu u okruženju u kojem djeluje, nije neobično korištenje raznih metoda vrednovanja kvalitete knjižnice i izvan postupka reakreditacije.

Raznovrsnost pristupa vrednovanju kvalitete visokoškolske knjižnice i nepostojanje sustavne terminologije u ovome području rezultira brojnim tumačenjima

² Ambrožič, M. Kvaliteta sveučilišta i visokoškolske knjižnice. // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija 24. – 26. travnja 2008.; uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 56.

³ Albu, C.; A. Cristian; N. Pistol. Aspects regarding the application of the quality principles in the university library. // *Library Management* 33, 3(2012), str. 151. DOI: <https://doi.org/10.1108/01435121211217081>.

⁴ Brochado, A. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. // *Quality Assurance in Education* 17, 2(2009), str. 175-176. DOI: <https://doi.org/10.1108/09684880910951381>.

vrednovanja kvalitete.⁵ Primjerice Ambrožič navodi kako je vrednovanje kvalitete uvjetovano postojanjem normi za kvalitetu, dok je praćenje kvalitete moguće jedino uz postojanje pokazatelja kvalitete.⁶ Pikić razmatrajući definiciju kvalitete prema standardu *ISO 11620* izdvaja dva elementa kao osnovu vrednovanja: skup odabranih karakteristika knjižničnog poslovanja i kriterij prema kojem knjižnice poslovanjem dokazuju kvalitetu.⁷ Prema Poll i Boekhorst, svaka institucija kvalitetu definira s različitog aspekta, a najčešće korištena definicija kvalitete jest „stanje primjereno svrsi“ (engl. *fitness for purpose*).⁸

Razvojem znanosti i tehnologije mijenja se i predodžba o kvaliteti te se i u području istraživanja kvalitete u knjižnicama mijenja pristup. Navodi se tako da u traganju za kvalitetom visokoškolske knjižnice moraju napuštati dosadašnja mjera i metode provjere uspješnosti poslovanja knjižnica, koje su bile usmjerene više na proizvode knjižnica, a manje na postupke rada i djelotvornost tih postupaka⁹, te da je uspješnost poslovanja osobito vezana uz zadovoljstvo korisnika¹⁰ i interese okruženja u kojemu knjižnica djeluje.¹¹ Nadalje, prema Petr Balog, uspješnost poslovanja i učinkovitost knjižnice (kvaliteta) oslanjaju se na kulturu vrednovanja, kojom se zainteresiranim dionicima jamči pružanje visokokvalitetne knjižnične usluge.¹² Postojanje kulture vrednovanja u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama potvrđuju brojne već provedene evaluacije, koje u širokom spektru analiziraju pitanje kvalitete, bazirajući se na kvantitativnim statističkim podacima, kvalitativnim čimbenicima i primjeni postojećih alata za vrednovanje kvalitete.¹³ Pristup koji se najčešće koristi jesu istraživanja, kojima se propituje

⁵ *Usp.* Petr Balog, K. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Filozofski fakultet Sveučilišta, , 2010. Str. 62.

⁶ Ambrožič, M. Nav. dj., str. 54.

⁷ Pikić, A. Knjižnična podrška studentskom učenju i istraživanju : ocjena kvalitete hrvatskih visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije visokih učilišta. // *Libellarium* : časopis za povijest pisane riječi, knjige i baštinskih ustanova 9, 1(2016), str. 111-112. DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.287>.

⁸ Poll, R.; P. te Boekhorst. *Measuring Quality : performance measurement in libraries*. 2nd revised ed. Munich : K. G. Saur, 2007. Str. 13. Dostupno i na: <https://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/37583> [citirano: 2017-09-30].

⁹ Ambrožič, M. Nav. dj., str. 56.

¹⁰ *Usp.* Petr Balog, K. Nav. dj., str. 65.

¹¹ Albu, C.; A. Cristian.; N. Pistol. Nav. dj., str. 152.

¹² Petr Balog, K. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1(2012), str. 11. Dostupno i na: [https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1378/vbh/God.55-\(2012\),br.1](https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1378/vbh/God.55-(2012),br.1) [citirano: 2017-09-30].

¹³ Pri utvrđivanju kvalitete visokoškolskih knjižnica korišteni su različiti pristupi, poput:

a)analize kvalitete knjižničnih zbirki (*usp.* Dragija, M.; T. Aparac-Jelušić. Pristup i metodologija istraživanja o kvaliteti zbirki u knjižnicama visokih učilišta. // *Glasnik Društva bibliotekara Split* 7(2000), 162-188.; također i: Petr Balog, K.; M. Bugarški. Vrednovanje zbirke visokoškolske knjižnice pomoću metode usporedbe (check-list method) s popisima ispitne

zadovoljstvo korisnika knjižničnom uslugom te se na temelju ocjene zadovoljstva korisnika utvrđuje kvaliteta i uspješnost poslovanja knjižnice (Pavlinić i Horvat¹⁴,

literature. // *Libellarium* : časopis za povijest pisane riječi, knjige i baštinskih ustanova 7, 2(2014), 253 – 265. DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v7i2.205>.)

- b) analize pokazatelja uspješnosti (*usp.* Mihalić, M. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? : prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1(2012), 29-44. Dostupno i na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view-/325/320> [citirano: 2017-09-30].; također i: Petr, K. Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2004.)
- c) vrednovanja knjižničnih službi i usluga (*usp.* Badurina, B.; M. Dragija Ivanović; M. Krtalić. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 1(2010), 47-63. Dostupno i na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view-/445/440> [citirano: 2017-09-30].; također i: Petr Balog, K.; M. Dragija Ivanović; K. Feldvari. Percepcija kvalitete 'iznutra' : razgovori s ravnateljima narodnih i voditeljima visokoškolskih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 3/4(2010), 1-24. Dostupno i na: [https://www.hkdrustvo.hr/datoteke-/994/vbh/God.53-\(2010\),br.3-4](https://www.hkdrustvo.hr/datoteke-/994/vbh/God.53-(2010),br.3-4) [citirano: 2017-09-30].)
- d) uspostave i unapređenja sustava kvalitete (*usp.* Plašćak, B.; K. Petr Balog. Per aspera ad astra: trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske* 54, 1-2(2011), 67-92. Dostupno i na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/372/367> [citirano: 2017-09-30].)
- e) utjecaja knjižničnih zbirki i usluga na studentska postignuća (*usp.* Morić Filipović, I.; M. Dragija Ivanović. Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj : istraživanje utjecaja zbirki i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 54, 4(2011), 1-22. Dostupno i na <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/337/332> [citirano: 2017-09-30].)
- f) primjene *benchmarkinga* (*usp.* Udiljak Bugarinovski, Z. Benchmarking u funkciji unapređenja marketinga u visokoškolskim knjižnicama : specijalistički poslijediplomski rad. Zagreb : Vlastita naklada, 2011.)
- g) uspješnosti poslovanja knjižnice mjerene alatom *balanced scorecard* (*usp.* Čuić, B. Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice: primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1(2012), 45-64. Dostupno i na <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/326/-321> [citirano: 2017-09-30].)
- h) samovrednovanja knjižnice (*usp.* Radičević, V. Samovrednovanje visokoškolske knjižnice: na primjeru knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // *Knjižničarstvo* 17, 1(2013), 83-98. Dostupno i na: http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/210_Radiccevic_2013_1.pdf [citirano: 2017-09-30].)
- i) analize gledišta voditelja knjižnica o kvaliteti (*usp.* Petr Balog, K.; M. Dragija Ivanović. Croatian library leaders' views on (their) library quality. // *Libellarium* 7, 2(2014), 141-164. DOI: <https://doi.org/10.15291/libellarium.v7i2.203>.)
- j) ocjene kvalitete visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije (*usp.* Pikić, A. Nav. dj.)

¹⁴ Pavlinić, S.; J. Horvat. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 1, 1/4(1998), 41-61.

Petr¹⁵, Dukić, Hasenay i Mokriš Marendić¹⁶, Petr Balog i Plaščak¹⁷, Pikić¹⁸ te Petr Balog i Gašo¹⁹). Ovako značajan korpus provedenih vrednovanja potvrđuje kako visokoškolske knjižnice kontinuirano ukazuju na značaj knjižnične djelatnosti u matičnoj instituciji i cjelokupnom sustavu visokog obrazovanja, u kojem je osiguravanje kvalitete prijeko potreban uvjet za razvoj i napredak.

U daljnjem tekstu analizirana su dva pristupa vrednovanju kvalitete visokoškolske knjižnice: vrednovanje tijekom reakreditacije i primjer vrednovanja kvalitete knjižnične usluge kroz stupanj zadovoljstva korisnika koje je provedeno u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci.

2. Kvaliteta u visokom obrazovanju i vrednovanje visokoškolske knjižnice

Vrednovanja kvalitete visokih učilišta (i pripadajućih sastavnica) dio su funkcionalnog višerazinskog sustava vrednovanja i osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju, a koja se provode u svrhu održavanja propisanih standarda kvalitete. Bolonjskom deklaracijom zajamčena je uspostava istovjetnih nacionalnih kvalifikacijskih okvira i kriterija za vrednovanje kvalitete u svim zemljama Europskog prostora visokog obrazovanja. Time je osigurana transparentnost, konzistentnost i kompatibilnost obrazovnih sustava i standarda na kojima se temelji vrednovanje kvalitete u sustavima visokog školstva zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije.

Europska komisija kvalitetu u visokom obrazovanju definira kao djelatnost visokoobrazovnih institucija koje studentima pružaju znanje, vještine i kompetencije potrebne za uspjeh nakon završetka studija, pri čemu je naglasak na

¹⁵ Petr, K. Uspješnost poslovanja Knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku : zadovoljstvo korisnika Knjižnicom i njezinim uslugama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), 80-90.; također: Petr, K. Academic library user survey : Faculty of Education library in Osijek. // Knjižnica 45, 4(2001), 67 – 82. Dostupno i na: <http://revija-knjiznica.zbds-zveza.si/Izvodi/K0104/pepr.pdf> [citirano: 2017-09-30].

¹⁶ Dukić, G.; S. Hasenay; S. Mokriš Marendić. Analiza zadovoljstva korisnika/studenta u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, 1/4(2010), 172-187. Dostupno i na: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/757/vbh/God.52\(2009\),br.1-4](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/757/vbh/God.52(2009),br.1-4) [citirano: 2017-09-30].

¹⁷ Petr Balog, K.; B. Plaščak. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy library in Osijek, Croatia. // Performance Measurement and Metrics 13, 2(2012), 74-91. DOI: <https://doi.org/10.1108/14678041211241305>.

¹⁸ Pikić, A. Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive : doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2015.

¹⁹ Petr Balog, K.; G. Gašo. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku – uspijevamo li ih zadovoljiti? // Libellarium : časopis za povijest pisane riječi, knjige i baštinskih ustanova 9, 1(2016). DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.243>.

fleksibilnom i inovativnom pristupu učenju.²⁰ Nadalje, prema pojmovniku Agencije za znanost i visoko obrazovanje (AZVO), kvaliteta u visokom obrazovanju (akademska kvaliteta) predstavlja koncept koji se, među ostalim, odnosi na kontekstualne postavke obrazovnog modela.²¹ Pri vrednovanju kvalitete u visokom obrazovanju razmatraju se indikatori kvalitete na više razina, fokusirajući se pritom na resurse koji čine podršku nastavnom, znanstvenoistraživačkom i umjetničkom radu, kao i studentskom učenju i istraživanju.²² Prema navedenom, stupanj kvalitete u sustavu visokog obrazovanja djelomice je uvjetovan razvijenošću unutarnjeg sustava kvalitete na visokim učilištima te je nedvojbeno u svezi s ishodima obrazovnih, znanstvenih, istraživačkih i umjetničkih djelatnosti. Temeljna podjela vrednovanja kvalitete u sustavu visokog obrazovanja odnosi se na vanjska i unutarnja vrednovanja.²³ Jedan od oblika vanjskog vrednovanja visokog učilišta jest reakreditacija, postupak kojim se donosi ocjena kvalitete visokog učilišta na temelju usporedbe zatečenog stanja s propisanim standardima. AZVO u lipnju 2017. godine usvaja novi postupak reakreditacije visokih učilišta, prema unaprijeđenom modelu revidiranih ESG-standarda i smjernica²⁴, na čijoj su osnovi izrađeni i usvojeni *Standardi za vrednovanje kvalitete sveučilišta i sastavnica sveučilišta u postupku reakreditacije visokih učilišta*.²⁵ Elementi tog dokumenta ključni su za donošenje ocjene kvalitete visokog učilišta, no u odnosu na dokumente u prethodnom ciklusu reakreditacija nema bitnih promjena koje se tiču ocjenjivanja kvalitete knjižnice. Knjižnična djelatnost u okviru visokog učilišta razmatra se s aspekta funkcionalne podrške studentima, a indikatori kojima se utvrđuje kvaliteta knjižnice temelje se na opremljenosti, dostupnosti literature i elektroničkih izvora te broju primjeraka obvezne literature. Sumiraju-

²⁰ Europska komisija. Kvaliteta i relevantnost u visokom obrazovanju. [citirano: 2017-07-01]. Dostupno na: http://ec.europa.eu/education/policy/higher-education/quality-relevance_hr.

²¹ (Akademska) kvaliteta. // Agencija za znanost i visoko obrazovanje. [citirano: 2017-07-01]. Dostupno na: <https://www.azvo.hr/hr/pojmovnik/107-akademska-kvaliteta>.

²² *Usp.* Pikić, A. Nav. dj., str. 115.

²³ *Usp.* Vrednovanja u visokom obrazovanju. // Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO). [citirano: 2017-07-01]. Dostupno na: <https://www.azvo.hr/hr/vrednovanja>.

²⁴ ESG-standarde i smjernice izradila je grupa E4 (ENQA – Europska udruga za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju; EUA – Europsko udruženje sveučilišta; EURASHE – Europska udruga visokih učilišta i ESU – Europska studentska unija). Trenutno važeći ESG-standardi i smjernice revidirani su 2014., a ministri Europskog prostora visokog obrazovanja (European Higher Education Area, EHEA) usvojili su ih na konferenciji u Erevanu 14. i 15. svibnja 2015. godine. *Usp.* Standards and guidelines for quality assurance in the european higher education area (ESG). Brussels : European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), 2015. Dostupno i na: <http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/> [citirano: 2017-07-01].

²⁵ Standardi za vrednovanje kvalitete sveučilišta i sastavnica sveučilišta u postupku reakreditacije visokih učilišta. // Agencija za znanost i visoko obrazovanje. [citirano: 2017-07-01]. Dostupno na: https://www.azvo.hr/images/stories/novosti/Standardi_za_sveu%C4%8Dili%C5%A1ta_i_sastavnice.pdf.

ći ocjenu kvalitete hrvatskih visokoškolskih knjižnica u prethodno provedenom ciklusu reakreditacija hrvatskih visokih učilišta, Pikić je utvrđivanje kvalitete visokoškolskih knjižnica definirala kroz tri pristupa vrednovanju.²⁶ Prva skupina vrednovanja propituje ekonomičnost i adekvatnost poslovanja, a temelji se na *ISO*-normama, druga skupina propituje djelatnost knjižnice u okruženju u kojem djeluje i analizira kvalitetu kroz suodnos knjižnice i društva, dok se trećom skupinom vrednovanja kvaliteta knjižnice utvrđuje povratnim informacijama o zadovoljstvu korisnika knjižničnom uslugom. Upravo taj treći pristup primijenjen je pri vrednovanju kvalitete Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, u istraživanju kojim je ispitano zadovoljstvo korisnika knjižnice s ciljem utvrđivanja stupnja kvalitete i uspješnosti poslovanja.

3. U traganju za kvalitetom – Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci

3.1. O reakreditaciji

Reakreditacija Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci provedena je od 7. do 9. travnja 2014. godine. Neovisnim vrednovanjem Stručnog povjerenstva analizirane su prednosti i nedostaci uočeni prilikom posjeta te je u lipnju iste godine sastavljeno Izvješće²⁷, kojim su predložene mjere za otklanjanje nedostataka i unapređivanje kvalitete na Fakultetu. Navedeni nedostaci vezani uz knjižnične resurse upućivali su na nedovoljnu opremljenost računalima i nepostojeći mrežni pristup, neadekvatan prostor čitaonice koji nije funkcionalno povezan s dostupnošću knjižničnih materijala i ostalom knjižničnom opremom, nedovoljan broj primjeraka ispitne literature, nedostupnost baza podataka i ostalih elektroničkih resursa, nedostatak knjižničnih resursa za slabovidne korisnike i kratko radno vrijeme. Kao generalna napomena, predloženo je unapređivanje postojećih knjižničnih resursa.

S obzirom na činjenicu da je od sastavljanja Izvješća proteklo više od tri godine, provedene su određene promjene te je, zajedničkim naporima uprave Fakulteta i knjižničnih djelatnika, otklonjen dio nedostataka navedenih u Izvješću. Trenutno stanje Knjižnice opisano je u sljedećem poglavlju, uz napomenu kako su promjene provedene u okvirima postojećih financijskih mogućnosti i raspoloživosti potrebnih resursa te da se i nadalje kontinuirano radi na unapređivanju kvalitete usluge i osiguravanju resursa.

²⁶ *Usp.* Pikić, A. Nav. dj., str. 112.

²⁷ Izvješće Stručnog povjerenstva o reakreditaciji Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. // Agencija za znanost i visoko obrazovanje. [citirano: 2017-09-30]. Dostupno na:

²⁸https://www.azvo.hr/images/stories/Akreditacija/2013-2014/Filozofski%20fakultet%20RI_HR.pdf.

3.2. O Knjižnici

Povijest Knjižnice seže u daleku 1953. godinu, a 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; 1953. godine osnovana je Viša stručna pedagoška škola (VSPŠ) te se istovremeno s osnivanjem uspostavio rad knjižničnog odjela. Viša stručna pedagoška škola 1962. godine postaje Viša industrijsko-pedagoška škola (VIPŠ), koja zatim 1972. prerasta u Fakultet industrijske pedagogije u Rijeci (FIP). Dijakronijski niz vraća se u 1960. godinu, kada je osnovana prva pedagoška akademija u Hrvatskoj – Pedagoška akademija u Rijeci²⁸, a nedugo zatim i Pedagoška akademija u Puli (1961.) i Gospiću (1963.). Na sve tri novonastale institucije oformljeni su knjižnični odjeli te su u narednom razdoblju objedinjeni s postojećom Knjižnicom Više industrijsko-pedagoške škole u Rijeci (kasnije Fakulteta industrijske pedagogije).

Sjedinjavanjem četiriju prije spomenutih institucija – Fakulteta industrijske pedagogije i triju pedagoških akademija u Rijeci, Puli i Gospiću – 1977. godine nastaje Pedagoški fakultet, koji se 1998. godine konstituirao kao Filozofski fakultet u Rijeci.²⁹ Fakultet 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, sve do preseljenja u novu zgradu Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, na riječkom Sveučilišnom kampusu, 2011. godine.

Knjižnica danas djeluje u novoizgrađenom prostoru ukupne površine 460 m². Ta površina obuhvaća prostor za smještaj fonda, čitaonicu, spremište za arhivsku i ostalu građu te uredne djelatnika. S obzirom na činjenicu da je Strategijom Sveučilišta u Rijeci³⁰ do 2020. godine planirana izgradnja nove Sveučilišne knjižnice, koja bi trebala prostorno i sadržajno objediniti sve visokoškolske knjižnice sastavnica Sveučilišta u Rijeci, prostor u kojem je Knjižnica smještena nije namjenski građen za Knjižnicu. To je jedan od razloga što Knjižnica, unatoč željama svojih korisnika i djelatnika, trenutno nema otvoreni pristup knjižničnom fondu. Prostor čitaonice, uređen 2015. godine, smješten je uz posudbeni pult, pa korisnicima nije osiguran potreban mir i tišina za studijski rad. U čitaonici se nalazi dvanaest rad-

²⁸ Pedagoški fakultet Rijeka : 1953.-1988. / V. Rosić (ur.). Rijeka : Pedagoški fakultet, 1988. Str. 35.

²⁹ Filozofski fakultet u Rijeci / D. Stolac (ur.). Rijeka : Filozofski fakultet Sveučilišta, 2000. Str. 24.

³⁰ Sveučilište u Rijeci. Strategija 2014. – 2020. Rijeka : Sveučilište, 2014. Str. 23. Dostupno i na: https://www.biotech.uniri.hr/files/Dokumenti/Strategija_UNIRI_2014_2020_HR.pdf [citirano: 2017-09-30].

nih mjesta opremljenih računalima s mrežnim pristupom. Fond Knjižnice³¹ sastoji se od 75 488 svezaka monografskih publikacija, 7 256 godišta periodičke građe, 900 magistarskih i doktorskih radova i 1 180 jedinica elektroničke građe. Fond je interdisciplinaran, pretežno humanističko-društvenog karaktera, te je 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 nedostadni. Prema podacima programskog sustava Crolist, kojim su evidentirani svi korisnici upisani od 2011. godine, kada je sustav uspostavljen, Knjižnica ima 3 902 korisnika, od toga 2 039 aktivnih.³² Korisnici imaju pristup *online* katalozima i bazama podataka dostupnima na Sveučilištu u Rijeci, Ebsco Discovery Servisu, kao i ostalim dostupnim elektroničkim izvorima. Knjižnica u suradnji s drugim knjižnicama vrši uslugu međuknjižnične posudbe za građu potrebnu korisnicima koje nema u fondu. U travnju 2016. godine Knjižnica je uključena u sustav Digitalnih akademskih arhiva i repozitorija – Dabar, a nedugo zatim i u repozitorij OpenDOAR. U Knjižnici su trenutno zaposlene četiri diplomirane knjižničarke, a djelatnicama je omogućeno stručno usavršavanje kroz programe cjeloživotnog obrazovanja Nacionalnog Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara i ostale stručne edukacije.

4. Istraživanje zadovoljstva korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci

4. 1. Svrha, cilj i predmet istraživanja

Svrha je istraživanja³³ ispitati razinu kvalitete knjižnične usluge s korisničkog gledišta te utvrditi značaj i relevantnost knjižnične usluge u matičnoj instituciji s ciljem unapređivanja kvalitete usluge do sljedećeg reakreditacijskog vrednovanja. 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

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

³² Podaci o korisnicima preuzeti su iz statistike korisnika evidentiranih u programu Crolist na dan 22. veljače 2016. godine.

³³ Ovim radom prikazan je sažeti oblik istraživanja provedenog za potrebe diplomskog rada obranjenog na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Rijeci: Moslavac, A. Vrednovanje kvalitete i uspješnosti poslovanja visokoškolske knjižnice na primjeru Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci : diplomski rad. Rijeka : Filozofski fakultet, 2016. Dostupno i na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:186:334685> [citirano: 2017-07-01].

literature, edukacijskim alatima, informatičkom opremljenošću i radnim vremenom Knjižnice. Istraživanje se temelji na sljedećim hipotezama:

- korisnici Knjižnicu percipiraju kao informacijsko središte Fakulteta i važan čimbenik u procesu studiranja i znanstvenoistraživačkog rada
- korisnici su zadovoljni uslugama koje Knjižnica pruža u postojećim okolnostima
- zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama utječe na ocjenu kvalitete Fakulteta.

4.2. Metodologija istraživanja

Istraživanje je provedeno na prigodnom³⁴ uzorku korisnika Knjižnice, dobivenom na način da se upitnik u tiskanoj formi ponudio korisnicima zainteresiranim za sudjelovanje u anketi prilikom posjeta Knjižnici. Osim tiskane forme, anketni upitnik istog sadržaja bio je dostupan i u elektroničkom obliku, putem poveznice na mrežnoj stranici Knjižnice. Korisnicima Knjižnice koji pripadaju znanstveno-nastavnom osoblju, ostalim djelatnicima Fakulteta i zaposlenicima Sveučilišta poslana je poveznica na upitnik putem elektroničke pošte, na temelju pretpostavke da te skupine korisnika rjeđe posjećuju Knjižnicu i manje koriste mrežnu stranicu od ostalih korisnika. Namjera je bila da se svim korisnicima koji su voljni sudjelovati u istraživanju to i omogućiti, bez definiranja određenog broja ispitanika iz pojedinih kategorija korisnika.

4.3. Rezultati istraživanja

Rezultati istraživanja prikupljeni su od 9. ožujka do 3. lipnja 2016. godine te je u tom razdoblju prikupljeno 248 važećih anketnih upitnika, što predstavlja 12,16 % populacije aktivnih korisnika knjižnice. Dobiveni rezultati obrađeni su primjenom računalnih programa Google Forms Statistics i Microsoft Excel i većinom se temelje na kvantitativnoj metodologiji, a u manjem dijelu na deskriptivno-kvalitativnoj obradi otvorenih pitanja.

4.3.1. Opis uzorka

Struktura korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci specifična je i heterogena, a korisnici Knjižnice nisu isključivo studenti i znanstveno-nastavno osoblje Fakulteta. Naime na Fakultetu djeluju odsjeci i katedre s velikim brojem studijskih

³⁴ Prigodni uzorak dobiva se neprobabilističkim metodama uzorkovanja, odnosno pripada kategoriji uzoraka koji nisu izabrani prema kriteriju matematičke vjerojatnosti, nego u skladu s kriterijima koje je odabrao istraživač. *Usp.* Mejovšek, M. Metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima. 2., dopunjeno izd. Zagreb : Naklada Slap, 2013. Str. 97.

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 centri koji provode programe stručnog usavršavanja i programe cjeloživotnoga obrazovanja te Riječka kroatistička škola, a većinu polaznika također čine korisnici Knjižnice. S obzirom na to da je Fakultet smješten na području Sveučilišnog kampusa u Rijeci, značajan broj korisnika predstavljaju studenti, znanstveno-nastavno i umjetničko-nastavno osoblje drugih sastavnica. Nadalje, korisnici su Knjižnice i inozemni studenti i profesori koji borave na Fakultetu u organizaciji međunarodnih programa razmjene za sveučilišne studije. Stav je Knjižnice da među svoje korisnike treba uključiti i građane koji izraze interes za korištenje knjižničnih usluga. Prvim dijelom istraživanja prikupljeni su sociodemografski podaci o ispitanicima koji su sudjelovali u anketiranju. Kako su svi ispitanici ujedno i korisnici Knjižnice, u daljnjem tekstu koristit ćemo pojam korisnik.

Sociodemografska struktura korisnika

U istraživanju je sudjelovalo 19 % (N=46) korisnika muškog i 81 % (N=202) ženskog spola. Od ukupnog broja anketiranih korisnika, 54 % (N=135) studenti su preddiplomskog studija, 27 % (N=67) studenti diplomskog studija, 0,4 % (N=1) studenti poslijediplomskog studija, 8 % (N=18) ispitanih korisnika jesu znanstveno-nastavni djelatnici, 9,6 % (N=24) zaposlenici su Sveučilišta, a u istraživanju je sudjelovalo i 1 % (N=3) korisnika iz kategorije građanstva. Što se dobne strukture tiče, 29 % (N=73) korisnika u dobi su do 20 godina, 46 % (N=115) korisnika do 25 godina, 6 % (N=14) korisnika do 30 godina, 6 % (N=14) korisnika do 40 godina i 13 % (N=32) korisnika preko 40 godina (tablica 1).

Tablica 1. Prikaz strukture korisnika prema sociodemografskim obilježjima

Sociodemografska struktura korisnika						
Dob Kategorija korisnika	Do 20 godina	Do 25 go- dina	Do 30 godina	Do 40 godina	Više od 40 god.	Korisnici (N=248)
Student preddiplom. studija	73	60	2	0	0	135 (54 %)
Student dipl. studija		53	8	3	3	67 (27 %)

Sociodemografska struktura korisnika						
Dob Kategor. korisnika	Do 20 godina	Do 25 go- dina	Do 30 godina	Do 40 godina	Više od 40 god.	Korisnici (N=248)
Student poslijedipl. studija			1			1 (0,4 %)
Znanstve- no-nast. djelatnik		1		5	12	18 (8 %)
Zaposlenik Sveučilišta		1	3	6	14	24 (9,6 %)
Građan- stvo					3	3 (1 %)
Ukupno	73 (29 %)	115 (46 %)	14 (6 %)	14 (6 %)	32 (13 %)	248 (100 %)

Analiza prikupljenih podataka o pripadnosti sastavnici Sveučilišta pokazala je da većina anketiranih korisnika, njih 86 % (N=213), pripada populaciji Filozofskog fakulteta, 10 % (N=24) Učiteljskog fakulteta, 1 % (N=3) Akademiji primijenjenih umjetnosti, 2 % (N=5) korisnika pripada sveučilišnim odjelima, a 1 % (N=3) korisnici su iz kategorije građanstva.

4.3.2. 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 koliko često korisnici posjećuju Knjižnicu te vrijeme koje provode u Knjižnici, koriste li za informiranje mrežne stranice Knjižnice i koje su to usluge koje najčešće koriste. Osim toga, istraženo je koliko su korisnici zadovoljni ponudom knjižnične građe te dostupnošću informacija.

a) Učestalost posjeta, vrijeme provedeno u Knjižnici i tražene usluge

Rezultati su pokazali da najviše ispitanih korisnika, njih 40 % (N=100), posjećuje Knjižnicu nekoliko puta mjesečno, dok razmjerno mali broj korisnika, njih 4 % (N=9), posjećuje Knjižnicu svakodnevno. Ako tomu pridodamo podatak da se najveći broj ispitanih korisnika, njih 63 % (N=157), zadržava u Knjižnici do petnaest minuta, zaključili smo da korisnici posjećuju Knjižnicu najčešće radi knjižničnih usluga koje se brzo obavljaju, poput posudbe knjižnične građe (tablica 2).

Tablica 2. Distribucija frekvencija odgovora o učestalosti dolazaka i vremenu provedenom u Knjižnici

Učestalost posjeta i vrijeme provedeno u Knjižnici		
Učestalost posjeta	Korisnici (N=248)	(%)
Svakodnevno	9	4
Nekoliko puta tjedno	71	29
Nekoliko puta mjesečno	100	40
Jednom mjesečno	30	12
Jednom u tri mjeseca	24	10
Jednom u šest mjeseci	10	4
Ostalo	4	1
Vrijeme provedeno u Knjižnici	Korisnici (N=248)	(%)
Do petnaest minuta	157	63
Do pola sata	78	32
Jedan do dva sata	10	4
Više od tri sata	3	1

Prema odgovorima korisnika, najveći broj (35 %) dolazi u Knjižnicu radi posudbe obvezne i izborne literature, a gotovo upola manje (19 %) radi posudbe literature za znanstvena istraživanja i projekte. Nadalje, 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 %) (tablica 3).

Tablica 3. Najčešće korištene usluge u Knjižnici

Najčešće korištene usluge	(%)
Posudba obvezne i izborne literature	35
Posudba literature za znanstvena istraživanja i projekte	19
Korištenje prostora čitaonice za pisanje radova	12

Najčešće korištene usluge	(%)
Pretraživanje informacijskih izvora	11
Pretraživanje referentne zbirke	8
Učenje u čitaonici Knjižnice	7
Pristup internetu	4
Pristup <i>online</i> kolegijima	2
Međuknjižnična posudba	1
Ostalo	1
Ukupno	100

Iz rezultata se može zaključiti da, unatoč brojnim mogućnostima provođenja vremena u Knjižnici i ponudi raznih knjižničnih usluga, razmjerno mali broj korisnika dolazi svakodnevno u Knjižnicu. Iz odgovora je razvidno da je posudba knjižnične građe najčešći razlog posjeta Knjižnici te da se razmjerno mali broj korisnika dulje zadržava u prostoru Knjižnice. S druge strane, Knjižnica nudi i razne druge mogućnosti, primjerice pisanje radova ili učenje uz dostupnost informacijskih izvora referentne zbirke, što prema rezultatima koristi tek manji broj korisnika.

b) Vrste tražene knjižnične građe i dostupnost

Vrsta građe koju korisnici najčešće traže jest obvezna literatura (30 %), zatim izborna literatura (23 %), literatura za istraživanja (17 %) i referentna građa (11 %). Manja je potražnja za člancima iz časopisa i novina (9 %), neobveznom literaturom (8 %) i elektroničkom građom (2 %) (tablica 4), što se djelomično može obrazložiti činjenicom da je pristup fondu zatvoren, a pretraga informacija u člancima serijskih publikacija zahtijeva složeniju vještinu pretraživanja. Također, moguće je da se i u ovom slučaju radi o nedovoljnoj educiranosti korisnika o načinima pretraživanja informacija ili o tome da korisnici nisu upoznati s vrijednim informacijama koje serijske publikacije sadrže.

Tablica 4. Vrste knjižnične građe koje se najčešće traže

Najčešće tražena knjižnična građa	(%)
Obvezna literatura	30
Izborna literatura	23

Najčešće tražena knjižnična građa	(%)
Literatura za istraživanja	17
Referentna građa	11
Članci u časopisima i novinama	9
Neobvezna literatura	8
Elektronička građa	2
Ukupno	100

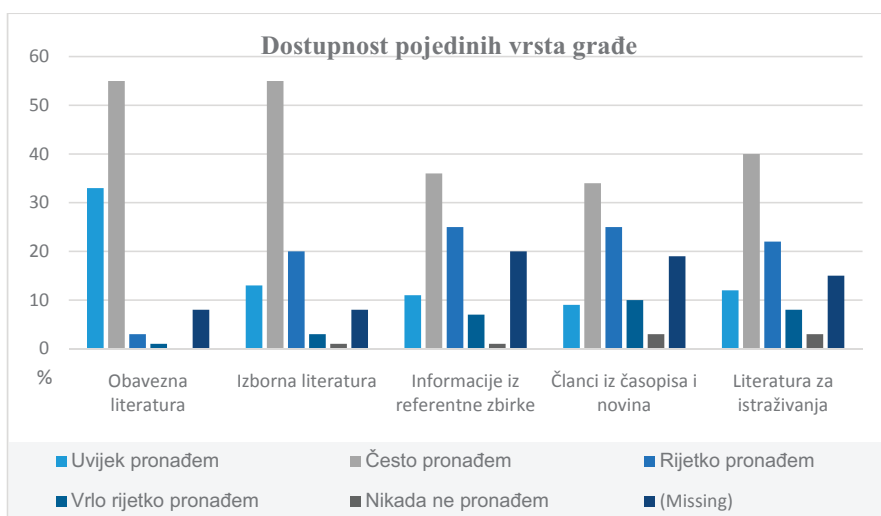
Narednim pitanjem utvrđeno je koliko često korisnici pronalaze tražene informacije (potrebnu literaturu) u Knjižnici (tablica 5). Ono što se odmah uočava jest zamjetan broj nedostajućih vrijednosti (13 %). Anketirani korisnici djelomično su odgovarali na ovo pitanje, često ispunjavajući podatke samo za onu vrstu knjižnične građe koja im je potrebna i koju uobičajeno koriste. Rezultati su pokazali 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.

Tablica 5. Distribucija frekvencija odgovora o dostupnosti informacija u Knjižnici

Dostupnost traženih informacija u Knjižnici		
Odgovori	Korisnici (N=248)	(%)
Uvijek pronađem	40	16 %
Često pronađem	109	44 %
Rijetko pronađem	47	19 %
Vrlo rijetko pronađem	15	6 %
Nikada ne pronađem	5	2 %
(Missing)	32	13 %

Pri analizi dostupnosti pojedinih vrste građe (slika 1) uočeno je da korisnici u najvećem broju slučajeva često pronalaze obveznu i izbornu literaturu, dok kod ostalih vrsta građe (referentna zbirka, članci iz časopisa i novina, literatura za istraživanja) opada postotak dostupne (pronađene)

građe. 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 također u obzir uzeti i mogućnost da pitanje u upitniku nije dovoljno razumljivo koncipirano.



Slika 1. Dostupnost pojedinih vrsta građe

c) Zadovoljstvo ponudom literature

Ponudom literature korisnici su uglavnom zadovoljni (43 %), a nešto manje korisnika tvrdi 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 tvrdi da nije zadovoljan (5 %) i da u Knjižnici uglavnom nema literature koja mu je potrebna (5 %) (slika 2). 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.“

„Premali broj primjeraka knjiga. Često za literaturu koja mi je potrebna postoje samo jedan, dva ili tri primjerka koja su rijetko dostupna.“



Slika 2. Zadovoljstvo ponudom literature

d) Korištenje mrežnih stranica

Kao odgovor na pitanje o korištenju mrežnih stranica, najveći broj anketiranih korisnika navodi da mrežne stranice koristi za pristupanje *online* katalogu (40 %), pristupanje bazama podataka (15 %) i informiranje o radnom vremenu (15 %). Dijelu korisnika mrežne su stranice alat za pristupanje dostupnim *online* izvorima (10 %), dok se manji broj anketiranih korisnika putem mrežnih stranica informira o pravilima posudbe (8 %) te koristi stranice iz ostalih razloga (2 %). Podatak o korisnicima koji uopće ne koriste mrežne stranice (10 %) navodi na propitivanje o razlozima nekorištenja mrežnih stranica kod razmjerno velikog broja korisnika (tablica 6).

Tablica 6. Razlozi korištenja mrežnih stranica

Korištenje mrežnih stranica	(%)
Putem mrežnih stranica pristupam <i>online</i> katalogu	40
Putem mrežnih stranica pristupam bazama podataka	15
Putem mrežnih stranica pristupam dostupnim <i>online</i> izvorima	10
Informiram se o radnom vremenu i kontaktu s knjižničarima	15
Informiram se o pravilima posudbe	8
Koristim mrežne stranice iz ostalih razloga	2
Ne koristim mrežne stranice Knjižnice	10
Ukupno	100

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 mrežnim stranicama. S obzirom na to da studentska populacija, koja predstavlja većinu korisnika, često koristi mrežne izvore i društvene mreže za svakodnevnu komunikaciju i informiranje, broj anketiranih korisnika koji ne koriste mrežne stranice Knjižnice vrlo je značajan.

4.3.3. Stavovi ispitanika

U ovom dijelu ankete prikupljeni su stavovi korisnika o uvjetima posudbe, knjižničnom prostoru, informatičkoj opremljenosti, stručnosti i ljubaznosti knjižničnog osoblja, radnom vremenu te uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini. Grupom pitanja u formi Likertove ljestvice od pet stupnjeva korisnici su izrazili stupanj zadovoljstva povezanog s navedenim pitanjima.

a) *Uvjeti posudbe, prostor, radno vrijeme, knjižnično osoblje i zadovoljstvo uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini*

Na pitanje o zadovoljstvu uvjetima posudbe, najveći broj korisnika izjasnio se kao zadovoljan (57 %) i jako zadovoljan (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 se njima reguliraju prava i dužnosti korisnika knjižničnih usluga. Zadovoljstvo uvjetima posudbe djelomično odražava i stupanj odgovor-

nosti korisnika, a to uvijek podrazumijeva određene uzuse ponašanja, naprimjer poštivanje rokova vraćanja posuđene građe. Stoga možemo zaključiti da su rezultati odgovora na to pitanje zadovoljavajući za Knjižnicu jer postoji razmjerno velik broj korisnika koji su zadovoljni uvjetima posudbe.

Prostorom čitaonice anketirani korisnici pretežno su zadovoljni (57 %), a slijede korisnici koji su djelomično zadovoljni (21 %). Korisnici sljedeće skupine tvrde da su jako zadovoljni (20 %) prostorom čitaonice, dok je dio korisnika odgovorio da nisu zadovoljni (10 %) i uopće nisu zadovoljni (2 %). Komentirajući te rezultate treba se osvrnuti na činjenicu 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 radnih mjesta (u prostoru čitaonice nalazi se samo dvanaest radnih mjesta s računalima) i ometajućom bukom nije zadovoljavajući prostor za rad i učenje. Kako rezultati odgovora na to pitanje ne prikazuju izrazito nezadovoljstvo korisnika, možemo smatrati da korisnici razumiju problematiku i razloge postojećih prostornih uvjeta.

Na pitanje o zadovoljstvu informatičkom opremljenošću 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 odgovorio je da nisu zadovoljni (5 %) i uopće nisu zadovoljni (1 %). U akademskoj godini 2015./2016. nabavljena su nova računala za rad u čitaonici Knjižnice, pa u vezi s tim 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, pa stoga treba razmisliti o nabavi i smještaju navedenih uređaja u prostoru Knjižnice s ciljem poboljšavanja informatičke opremljenosti.

Naredno pitanje izuzetno je važno za procjenu kvalitete odnosa između korisnika i knjižničnog osoblja, a radi se o korisničkoj procjeni susretljivosti knjižničnog osoblja. Većina korisnika izjasnila se kao jako zadovoljna susretljivošću knjižničnog osoblja (61 %), a slijede korisnici koji su zadovoljni (30 %). Manji broj korisnika djelomično je zadovoljan (7 %), nije zadovoljan (1 %) i uopće nije zadovoljan (1 %). Na temelju rezultata možemo zaključiti da je komunikacija s korisnicima na zadovoljavajućoj razini, iako uvijek postoji prostor za poboljšanje, no rezultati daju poticaj osoblju Knjižnice da u radu s korisnicima nastavi istim smjerom.

Nastavno na prethodno pitanje, anketirani korisnici u velikom su broju izrazili zadovoljstvo stručnošću knjižničnog osoblja. Korisnici su uglavnom jako zadovoljni (53 %) i zadovoljni (39 %). Vrlo mali broj korisnika djelomično je

zadovoljan (6 %) i nije zadovoljan (2 %), a nijedan anketirani korisnik nije odgovorio da uopće nije zadovoljan. Ovdje treba napomenuti da su korisnici ocjenjivali stručnost knjižničnog osoblja prema dojmu koji se odnosi na dio poslova vezan uz posudbu i informiranje korisnika, odnosno na temelju onoga što je korisnicima vidljivo. Međutim to je i bila namjera 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.

Radno vrijeme Knjižnice česta je tema razgovora među knjižničnim osobljem, koje propituje je li pristup knjižničnim uslugama pet dana u tjednu, od 9.00 do 17.00 sati, dostatno vrijeme za zadovoljenje korisničkih potreba. No zbog objektivnih okolnosti, koje nisu u nadležnosti Knjižnice (prije svega, tu se misli na 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 %).

Na kraju ove grupe pitanja, korisnicima je postavljeno pitanje o zadovoljstvu uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini. Većina korisnika zadovoljna 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 %).

U prethodnim pitanjima korisnici su imali mogućnost izraziti stupanj zadovoljstva vezan uz pojedine teme iz djelokruga knjižničnog poslovanja, a s kojima su u izravnom kontaktu pri dolasku u Knjižnicu. Razina zadovoljstva korisnika iskazana je prosječnim ocjenama, koje su dobivene izračunom aritmetičke sredine za svako pitanje (tablica 7). Rezultati su pokazali da korisnici najvišim ocjenama ocjenjuju susretljivost $M=4,50$ ($SD=0,736$) i stručnost knjižničnog osoblja $M=4,48$ ($SD=0,667$). Slijedi ocjena zadovoljstva uvjetima posudbe knjižnične građe $M=4,02$ ($SD=0,719$), knjižničnim uslugama u cjelini $M=3,97$ ($SD=0,749$) i radnim vremenom $M=3,83$ ($SD=0,951$). Najniže ocjene zabilježene su kod iskazivanja zadovoljstva informatičkom opremljenošću $M=3,79$ ($SD=0,834$) i prostorom čitaonice $M=3,70$ ($SD=0,967$).

Tablica 7. Deskriptivna statistika o korisničkom zadovoljstvu uslugama

Korisničko zadovoljstvo uslugama									
Pitanja o kojima su korisnici izrazili stupanj zadovoljstva	Uopće nisam zadovoljan/a	Nisam zadovoljan/a	Djelomično sam zadovoljan/a	Zadovoljan/a sam	Jako sam zadovoljan/a	UKUPNO			
	1	2	3	4	5	%	N	M	SD
	%	%	%	%	%	%	N	M	SD
Zadovoljstvo uvjetima posudbe knjižnične građe	1	1	17	57	24	100	248	4,02	0,719
Zadovoljstvo prostorom čitaonice u Knjižnici	2	10	21	47	20	100	248	3,70	0,967
Zadovoljstvo informatičkom opremljenošću Knjižnice	1	5	25	50	19	100	248	3,79	0,834
Zadovoljstvo susretljivošću knjižničnog osoblja	1	1	7	30	61	100	248	4,50	0,736
Zadovoljstvo stručnošću knjižničnog osoblja	0	2	6	39	53	100	248	4,48	0,667
Zadovoljstvo radnim vremenom Knjižnice	2	6	19	48	25	100	248	3,83	0,951
Zadovoljstvo uslugama koje Knjižnica pruža u cjelini	1	4	18	56	21	100	248	3,97	0,749

Nadalje, analiziran je postotak korisnika koji su se opredijelili za pojedinu tvrdnju. U najvećem broju korisnici su 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 %) (tablica 8). Takvi rezultati mogu navesti na zaključak da su korisnici Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci u velikoj mjeri zadovoljni uslugama Knjižnice. Ipak, pozornost treba usmjeriti na korisnike koji su djelomično zadovoljni i nezadovoljni. Tema ovog rada jest pitanje kvalitete i usmjerenost na kontinuirano vrednovanje kvalitete, što pretpostavlja

da u svakodnevnoj knjižničnoj praksi treba težiti stalnom poboljšavanju pružene usluge i zadovoljavanju svih korisničkih zahtjeva.

Tablica 8. Postotak odgovora korisnika prema pojedinoj tvrdnji

Postotak prema pojedinoj tvrdnji					
Tvrdnja	Uopće nisam zadovoljan/a	Nisam zadovoljan/a	Djelomično sam zadovoljan/a	Zadovoljan/a sam	Jako sam zadovoljan/a
	1	2	3	4	5
Postotak prema pojedinoj tvrdnji	1 %	4 %	16 %	47 %	32 %

b) Može li Knjižnica ponuditi više?

Završno pitanje anketnog upitnika glasilo je „Smatrate li da Knjižnica može ponuditi više?“, a rezultat prema kojem većina korisnika smatra da Knjižnica može ponuditi više (88 %) zapravo upozorava na postojanje određenog stupnja kritičnosti korisnika prema poslovanju Knjižnice. Iako manji broj korisnika (12 %) smatra da Knjižnica ne može ponuditi više, postojanje značajnog broja anketiranih korisnika koji su različitog mišljenja svakako predstavlja izazov i poticaj da Knjižnica i dalje unapređuje postojeću knjižničnu uslugu.

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, no zamjetno je razumijevanje korisnika za trenutne 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.“

„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 (...).“

4.4. Zaključno o istraživanju

Provedenim istraživanjem vrednovala se kvaliteta i uspješnost poslovanja Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. Osnovni cilj istraživanja bio je utvrditi stupanj zadovoljstva korisnika knjižničnim resursima, knjižničnim osobljem i knjižničnom uslugom u cjelini. Analizom rezultata istraživanja došlo se do važnih spoznaja o stupnju zadovoljstva korisnika, a prikupljeni podaci značajne su smjernice za poboljšavanje i unapređivanje postojeće kvalitete te usmjeravanje daljnjeg poslovanja Knjižnice.

Pri obradi odgovora na pitanja kod kojih se određeni broj korisnika izjasnio kao djelomično zadovoljan ili nezadovoljan najčešće se spominje problematika nedostatnog broja primjeraka obvezne literature, dostupnosti potrebne literature i problematika prostora čitaonice. Naglasak na tim temama uočen je i pri kvalitativnoj analizi deskriptivnih sadržaja u anketi, odnosno komentara u kojima su korisnici obrazlagali svoj stav i iznosili mišljenje. Nadalje, iz rezultata istraživanja proizlazi da Knjižnica žurno treba osmisliti strategiju kako unaprijediti i provoditi kontinuiranu, kvalitetnu i učinkovitu edukaciju korisnika. Činjenica da pojedini korisnici ne znaju da postoje mrežne stranice te što je referentna zbirka ili usluga međuknjižnične posudbe navodi na zaključak da je nužno poboljšavanje te djelatnosti. Treba naglasiti da, promatrajući ukupne rezultate ankete, vrlo mali broj korisnika izražava krajnje nezadovoljstvo kako u odgovorima tako i u komentarima. Najčešće primjedbe korisnika odnose se na već spomenute teme, od kojih je najučestalije nezadovoljstvo brojem primjeraka potrebne literature.

Na osnovi rezultata istraživanja možemo zaključiti da su postavljene hipoteze djelomično potvrđene te da korisnici Knjižnicu percipiraju kao važan čimbenik u procesu studiranja i znanstvenoistraživačkog rada, no rezultati kojima je prikazan stupanj zadovoljstva pojedinim uslugama

ma ukazuju na potrebu za poboljšavanjem dijela poslovanja. Usporedimo li rezultate istraživanja s primjedbama navedenim u Izvješću Stručnog povjerenstva pri reakreditaciji, vidljivo je da, nakon otklanjanja dijela nedostataka, ne postoji izrazito nezadovoljstvo korisnika stavkama koje su u Izvješću navedene kao nedostaci (primjerice mrežni pristup ili korištenje elektroničkih resursa). S druge strane, dostupnost knjižnične građe i nedovoljan broj primjeraka potrebne literature problemi su koji i dalje ostaju otvoreni za rješavanje. Prema svemu navedenom, možemo zaključiti da kvaliteta visokoškolske knjižnice mjerena zadovoljstvom korisnika neosporno utječe na ocjenu kvalitete Fakulteta, posebice u dijelu u kojemu korisnici daju mišljenje o kvaliteti i učinkovitosti resursa koje im visoko učilište pruža.

5. Zaključak

Obrazlažući svrhu i cilj projekta *Vrednovanje knjižničnih službi i usluga: akademske i narodne knjižnice*, autorica Petr Balog navela je:

„Nitko ne može tvrditi da pruža kvalitetnu uslugu ukoliko nema argumente kojima će to i dokazati.“³⁵

Na tome tragu možemo zaključiti kako je vrednovanje kvalitete i uspješnosti poslovanja knjižnice najvažniji pokazatelj značaja i održivosti knjižnice u okruženju u kojem djeluje. Knjižnice, koju su tradicionalno percipirane kao neprofitne institucije, u suvremenom društvu moraju opravdati vlastito postojanje kao društvene, kulturne, obrazovne i javne informacijsko-komunikacijske ustanove koje pružaju stručne, znanstvene i druge vrste informacija svojim korisnicima. Nedvojbeno je međutim da kvalitetu knjižnica ne možemo uspoređivati s kvalitetom komercijalnih tvrtki, gdje se stupanj kvalitete proizvoda i usluga mjeri, među ostalim, jasnim kvantitativnim financijskim pokazateljima. Za razliku od profitabilnih institucija, knjižnice procjenom kvalitete dokazuju svoju društvenu korisnost.³⁶ 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. S drugog gledišta, moglo bi se zaključiti da su visokoškolske knjižnice u svojevrsnom povlaštenom položaju s obzirom na to da pripadaju složenim organizacijama poput sveučilišta ili visokih učilišta, odnosno

³⁵ Petr Balog, K. Akademske knjižnice u Hrvatskoj : spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija 24. – 26. travnja 2008. ; uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 94.

³⁶ Snoj, B.; Z. Petermanec. Let users judge the quality of faculty library services. // *New Library World* 102, 9(2001), str. 322. DOI: <https://doi.org/10.1108/03074800110406196>.

institucijama gdje je sustav osiguravanja kvalitete i provođenja analize uspješnosti poslovanja i usluga definiran zakonskim odredbama i kontinuirano se provodi.

Iz prethodnog razmatranja vrednovanja kvalitete visokoškolske knjižnice u postupku reakreditacije i sustavu visokog obrazovanja razvidno je da taj oblik vrednovanja zadovoljava formu za vrednovanje visokog učilišta, no za sveobuhvatan analitički prikaz djelatnosti i kvalitete visokoškolske knjižnice potrebno je provoditi dodatna i kompleksnija vrednovanja. Podaci dobiveni provođenjem vrednovanja visokoškolske knjižnice vrijedni su s gledišta svih dionika u sustavu: korisnika knjižnice (studenti, nastavno, umjetničko-nastavno, znanstvenoi-straživačko i ostalo osoblje), matične institucije, koja je u slučaju visokoškolskih knjižnica najčešće i osnivač (visoko učilište, sveučilište u čijem je sastavu visoko učilište), nakladnika i izdavača (ostvaruju poslovnu produktivnost opskrbljujući knjižnice potrebnom knjižničnom građom i informacijskim resursima), djelatnika knjižnice (rezultati vrednovanja upućuju ih na daljnje smjernice u poslovanju, oblikovanje knjižničnog fonda, ponudu kvalitetnih usluga za zadovoljavanje korisničkih informacijskih i obrazovnih potreba, ponudu mrežnih usluga i dr.) i šire društvene zajednice u kojoj djeluje visoko učilište i knjižnica (integrirani knjižnični sustav, lokalna i opća zajednica).

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. Međutim 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 tomu, 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. Ono što se može izdvojiti kao sukus pitanja kvalitete u visokoškolskoj knjižnici jest suradnja s upravom visokoškolske ustanove, kao i suradničko ozračje, što je preduvjet provođenja kvalitativnih promjena.

Posljednje što treba spomenuti svakako je pitanje kontinuiteta. Jednom provedeno istraživanje prikazat će stanje trenutnih okolnosti, zadovoljstvo postojećih korisnika i razinu kvalitete postojećih usluga, a potvrda napretka može se dokazati samo kontinuiranim vrednovanjima i usporedbom rezultata višestruko provedenih istraživanja. To svakako iziskuje poduzetnost i aktivan angažman knjižničara koji će kontinuirano provoditi vrednovanja kvalitete.

LITERATURA:

- (Akademska) kvaliteta. // Agencija za znanosti i visoko obrazovanje. [citirano: 2017-07-01]. Dostupno na: <https://www.azvo.hr/hr/pojmovnik/107-akademska-kvaliteta>
- Albu, C.; A. Cristian.; N. Pistol. Aspects regarding the application of the quality principles in the university library. // *Library Management* 33, 3(2012), 151-158. DOI: <https://doi.org/10.1108/01435121211217081>
- Ambrožič, M. Kvaliteta sveučilišta i visokoškolske knjižnice. // *Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija 24. – 26. travnja 2008. ; uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 53-82.*
- Badurina, B.; M. Dragija Ivanović; M. Krtalić. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 1(2010), 47-63. Dostupno i na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article-/view/445/440> [citirano: 2017-09-30].
- Brochado, A. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. // *Quality Assurance in Education* 17, 2(2009), 174-190. DOI: <https://doi.org/10.1108/-09684880910951381>.
- Čuić, B. Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice : primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1(2012), 45-64. Dostupno i na <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/326/-321> [citirano: 2017-09-30].
- Dragija, M.; T. Aparac-Jelušić. Pristup i metodologija istraživanja o kvaliteti zbirki u knjižni-cama visokih učilišta. // *Glasnik Društva bibliotekara Split* 7(2000), 162-188.
- Dukić, G.; S. Hasenay; S. Mokriš Marendić. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 52, 1/4(2010), 172-187. Dostupno i na: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/757/vbh/God.52\(2009\),br.1-4](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/757/vbh/God.52(2009),br.1-4) [citirano: 2017-09-30].
- Europska komisija. Kvaliteta i relevantnost u visokom obrazovanju. [citirano: 2017-07-01]. Dostupno na: http://ec.europa.eu/education/policy/higher-education/quality-relevance_hr
- Filozofski fakultet u Rijeci / D. Stolac (ur.). Rijeka : Filozofski fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2000.
- Izješće Stručnog povjerenstva o reakreditaciji Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. // Agencija za znanost i visoko obrazovanje. [citirano: 2017-09-30]. Dostupno na: https://www.azvo.hr/images/stories/Akreditacija/2013-2014/Filozofski%20fakultet%20RI_-HR.pdf

- Mejovšek, M. Metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima. 2., dopunjeno izd. Zagreb : Naklada Slap, 2013.
- Mihalić, M. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? : prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), 29-44. Dostupno i na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/325/320> [citirano: 2017-09-30].
- Morić Filipović, I.; M. Dragija Ivanović. Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj : istraživanje utjecaja zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2011), 1-22. Dostupno i na <https://www.hkdrustvo.hr/-vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/337/332> [citirano: 2017-09-30].
- Moslavac, A. Vrednovanje kvalitete i uspješnosti poslovanja visokoškolske knjižnice na primjeru Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci : diplomski rad. Rijeka : Filozofski fakultet, 2016. Dostupno i na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:186:334685> [citirano: 2017-07-01].
- Pavlinić, S.; J. Horvat. Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 1, 1/4(1998), 41-61.
- Pedagoški fakultet Rijeka : 1953.-1988. / V. Rosić (ur.). Rijeka : Pedagoški fakultet, 1988.
- Petr, K. Academic library user survey : Faculty of Education library in Osijek. // Knjižnica 45, 4(2001), 67- 82. Dostupno i na: <http://revija-knjiznica.zbds-zveza.si/Izvodi/K0104/petr.pdf> [citirano: 2017-09-30].
- Petr, K. Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2004.
- Petr, K. Uspješnost poslovanja Knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku : zadovoljstvo korisnika Knjižnicom i njezinim uslugama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), 80-90.
- Petr Balog, K. Akademske knjižnice u Hrvatskoj : spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija 24. – 26. travnja 2008. ; uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 83-104.
- Petr Balog, K. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), 1-28. Dostupno i na: [https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1378/vbh/God.55-\(2012\),br.1](https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1378/vbh/God.55-(2012),br.1) [citirano: 2017-09-30].
- Petr Balog, K. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Filozofski fakultet Sveučilišta, 2010.
- Petr Balog, K.; B. Plaščak. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy library in Osijek, Croatia // Performance Measurement and Metrics 13, 2(2012), 74-91. DOI: <https://doi.org/10.1108/14678041211241305>

- Petr Balog, K.; G. Gašo. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku – uspijevamo li ih zadovoljiti? // *Libellarium : časopis za povijest pisane riječi, knjige i baštinskih ustanova* 9, 1(2016). DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.243>
- Petr Balog, K.; M. Bugarski. Vrednovanje zbirke visokoškolske knjižnice pomoću metode usporedbe (check-list method) s popisima ispitne literature. // *Libellarium : časopis za povijest pisane riječi, knjige i baštinskih ustanova* 7, 2(2014), 253 – 265. DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v7i2.205>
- Petr Balog, K.; M. Dragija Ivanović. Croatian library leaders' views on (their) library quality. *Libellarium : časopis za povijest pisane riječi, knjige i baštinskih ustanova* 7, 2(2014), 141-164. DOI: <https://doi.org/10.15291/libellarium.v7i2.203>
- Petr Balog, K.; M. Dragija Ivanović; K. Feldvari. Percepcija kvalitete 'iznutra' : razgovori s ravnateljima narodnih i voditeljima visokoškolskih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 3/4(2010), 1-24. Dostupno i na: [https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/994/vbh/God.53-\(2010\),br.3-4](https://www.hkdrustvo.hr/datoteke/994/vbh/God.53-(2010),br.3-4) [citirano: 2017-09-30].
- Pikić, A. Knjižnična podrška studentskom učenju i istraživanju : ocjena kvalitete hrvatskih visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije visokih učilišta. // *Libellarium : časopis za povijest pisane riječi, knjige i baštinskih ustanova* 9, 1(2016), 111-126. DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.287>
- Pikić, A. Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive : doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2015.
- Plaščak; B.; K. Petr Balog. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske* 54, 1-2(2011). Dostupno i na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/372/367> [citirano: 2017-09-30].
- Poll, R.; P. te Boekhorst. Measuring quality : performance measurement in libraries. 2nd revised ed. Munich : K. G. Saur, 2007. Dostupno i na: <https://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/37583> [citirano: 2017-09-30].
- Radičević, V. Samovrednovanje visokoškolske knjižnice – na primjeru knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // *Knjižničarstvo* 17, 1(2013), 83-98. Dostupno i na: http://www.knjizni-carstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/210_Radicevic_2013_1.pdf [citirano: 2017-09-30].
- Snoj, B.; Z. Petermanec. Let users judge the quality of faculty library services. // *New Library World* 102, 9(2001), 314-324. DOI: <https://doi.org/10.1108/03074800110406196>
- Standardi za vrednovanje kvalitete sveučilišta i sastavnica sveučilišta u postupku reakreditacije visokih učilišta. // Agencija za znanost i visoko obrazovanje. [citirano: 2017-07-01]. Dostupno na: https://www.azvo.hr/images/stories/novosti/Standardi_za_sveu%C4%8Dili%C5%A1ta_i_sastavnice.pdf
- Standards and guidelines for quality assurance in the european higher education area (ESG). Brussels : European Association for Quality Assurance in Higher Educati-

on (ENQA), 2015. [citirano: 2017-07-01]. Dostupno na: <http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/>

Sveučilište u Rijeci. Strategija Sveučilišta u Rijeci 2014.-2020. Rijeka : Sveučilište, 2014. Dostupno i na: http://www.biotech.uniri.hr/files/Dokumenti/Strategija_UNI-RI_2014_2020_HR.-pdf [citirano: 2017-09-30].

Udiljak Bugarinovski, Z. Benchmarking u funkciji unaprjeđenja marketinga u visokoškolskim knjižnicama : specijalistički poslijediplomski rad. Zagreb : Vlastita naklada, 2011.

Vrednovanja u visokom obrazovanju. // Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO). [citirano: 2017-07-01]. Dostupno na: <https://www.azvo.hr/hr/vrednovanja>