

DJELATNOSTI VISOKOŠKOLSKIH KNJIŽNICA I ZADOVOLJSTVO KORISNIKA – PRIMJER KNJIŽNICE FILOZOFSKOG FAKULTETA U RIJECI

Activities of academic libraries and user satisfaction – a case of study of the library of the Faculty of philosophy in Rijeka

Aleksandra Moslavac
Filozofski fakultet u Rijeci
aleksandramoslavac@gmail.com

UDK / UDC **027.7:021.7](497.561Rijeka)**
Istraživanje / Research paper
Primljeno/ Received: 03.05.2022.

BROJ
BIBLIOGRAFSKE
JEDINICE

424

Sažetak

Cilj ovoga rada jest ukazati na važnost utvrđivanja zadovoljstva korisnika kao vodećeg argumenta u zagovaranju i očuvanju identiteta te izvorne uloge visokoškolske knjižnice. U komunikacijski dinamičnom visokoškolskom sustavu tradicionalna informacijska, kulturna, javna i obrazovna uloga visokoškolske knjižnice transformira se i proširuje novim kompleksnim djelatnostima, a u cilju uspješnog partnerstva i unaprjeđenja poslovnih procesa na matičnoj ustanovi, visokoškolska knjižnica preuzima nove uloge. Kako bi kontinuirano pratila razinu kvalitete knjižnične usluge, Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci od 2016. godine provodi godišnju Anketu o zadovoljstvu korisnika knjižničnim uslugama, a u okviru ovoga rada predstavljena je usporedna analiza rezultata anketa iz 2016. i 2021. godine. Rezultati su pokazali u kojoj mjeri Knjižnica uspijeva zadovoljiti korisničke potrebe i održati izvornu ulogu usporedo sa zahtjevima proaktivnog visokoškolskog okruženja u kojem djeluje.

Ključne riječi: visokoškolske knjižnice, sustav visokog obrazovanja, vrednovanje, kvaliteta knjižnične usluge, istraživanje zadovoljstva korisnika

Summary

The aim of this paper provides the importance of determining user satisfaction as a leading argument in advocating for preservation of the identity and of the original role of the academic library. In the communication-dynamic system of higher education, the

traditional informational, cultural, public and educational role of the academic library is being transformed, and with the aim of successful partnership and improvement of business processes at the parent institution, the academic library takes new roles. With the aim of continued monitoring of the quality level of library services, the Library of the Faculty of Philosophy of the University of Rijeka has been conducting an annual survey of users' satisfaction with library services since 2016. This paper presents a comparative analysis of the results of 2016 and 2021. The results presented the extent to which the Library manages to meet user needs compared to the requirements of the proactive higher education environment in which it exists.

Keywords: academic library, higher education system, evaluation, quality of library service, user satisfaction survey

Uvod

Značaj procjene i utvrđivanje stupnja zadovoljstva korisnika uslugama visokoškolske knjižnice iznimno je važno u vremenu kada visokoškolske knjižnice nastoje dokazati kvalitetu svoga poslovanja i opravdati svrhovitost djelovanja pri akademskoj ustanovi. Da su *knjižnice za korisnike*, utvrdio je u prvom načelu knjižničarstva Donald J. Urquhart osamdesetih godina prošloga stoljeća, no iako je posvećenost knjižničnim korisnicima konstanta i jedna od temeljnih odrednica knjižničarske doktrine, suvremeno akademsko knjižničarstvo nalazi se u raskoraku između posvećenosti korisničkim zahtjevima i odabira prioriteta u svome poslovanju s obzirom na sve širi spektar djelatnosti koji visokoškolske knjižnice obavljaju vezano uz nastavne, znanstveno-istraživačke, projektne i izdavačke aktivnosti koje se provode na matičnoj ustanovi. S druge strane, zbog činjenice da na cjelokupan sustav visokog školstva utječu globalni politički, ekonomski, socijalni i tehnološki čimbenici koji ga oblikuju¹, zahtjevi koji dolaze od matičnih ustanova prema knjižnicama opravdani su, a visokoškolske knjižnice prilagođavaju svoje djelovanje dinamičnom proaktivnom okruženju u kojemu ponekad teško uspijevaju postaviti granice djelokruga svoga rada. Od visokoškolskih knjižnica očekuje se da ispune ulogu aktivnog dionika i usklade svoje strategije i usluge potrebama

¹ Usp. Cox, John. The higher education environment driving academic library strategy: A political, economic, social and technological (PEST) analysis. // The Journal of Academic Librarianship 47, 1 (2021), str. 7-8. URL: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102219> (2022-01-05)

matičnih ustanova koje su dužne kontinuirano unaprjeđivati ili barem održavati prihvatljivu razinu kvalitete poslovanja s ciljem da ostvare zadovoljavajuću poziciju u kompetitivnom visokoškolskom sustavu. Kako bi se uspješno premostio jaz koji se stvara između tradicionalnih knjižničarskih uloga, prije svega zadovoljenja korisničkih potreba i objektivne prijetnje da se visokoškolsko knjižničarstvo pretvori u usko profiliranu analitičku i znanstveno-administrativnu uslužnu djelatnost, potrebno je naglasiti brigu o korisnicima kao važnom čimbeniku u cilju očuvanja primarne uloge visokoškolske knjižnice. Pri tome se, između ostaloga, misli i na provođenje kontinuiranog vrednovanja kvalitete knjižničnih usluga kroz perspektivu zadovoljstva korisnika.

Primjer je za navedeno Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, koja od 2016. godine provodi godišnju Anketu o zadovoljstvu korisnika knjižničnim uslugama², a u okviru ovog rada predstavljena je usporedna analiza rezultata ankete iz 2016.³ i 2021. godine. Razmatranje zadovoljstva korisnika stavljeno je u širi kontekst djelatnosti visokoškolskih knjižnica i niza novih uloga koje knjižnica ima u matičnoj ustanovi i visokoškolskom sustavu. Radom se želi ukazati na kompleksne djelatnosti visokoškolske knjižnice, višeznačnu i transformirajuću ulogu knjižnice u poslovanju matične ustanove te na važnost usmjerenosti na potrebe korisnika kao vodećeg argumenta u zagovaranju i očuvanju identiteta i tradicionalne uloge visokoškolske knjižnice.

Djelokrug rada visokoškolskih knjižnica

Opseg poslova i vrste zadaća koje obavljaju unazad zadnjeg desetljeća odmiču visokoškolske knjižnice iz koncepta uobičajene predodžbe o knjižničarstvu kao djelatnosti, a tradicionalna informacijska, kulturna, javna i obrazovna uloga visokoškolske knjižnice proširena je važnom logističkom ulogom kod provođenja znanstveno-istraživačkih strategija na visokoškolskoj ustanovi pri kojoj djeluju. Dio novih aktivnosti nametnuo se zbog same činjenice da su knjižnice, koje ostvaruju svoje poslanje kroz formalno definiranu knjižničnu djelatnost, dužne prilagođavati svoje usluge i poslovanje akademskom okruženju i znanstvenoj zajednici s kojom surađuju u komunikacijski

² Anketa o zadovoljstvu korisnika knjižničnim uslugama nije provedena 2020. godine, s obzirom na specifične uvjete rada knjižnice zbog prilagodbi poslovnog procesa temeljem uputa za sprječavanje i suzbijanje epidemije bolesti COVID-19.

³ Usp. Moslavac, Aleksandra. U traganju za kvalitetom visokoškolske knjižnice – primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 4 (2017), str. 106-117.

URL: <https://hrcak.srce.hr/195922> (2022-08-04)

dinamičnom i promjenjivom visokoškolskom sustavu⁴. Kako su dionici visokoškolskog sustava ujedno i korisnici knjižnice, zahtjevi koje knjižnica ispunjava uključuju široki spektar usluga koje se odnose na dokumentiranje i praćenje znanstvene produktivnosti ustanove, izradu složenih bibliometrijskih izvješća koja su važna za napredovanje u zvanjima znanstveno-nastavnog osoblja, osiguravanje relevantnih informacijskih izvora za znanstveni rad u analognom i digitalnom obliku te prikupljanje, pohranjivanje i skrb o istraživačkim podacima i rezultatima znanstvenog rada. Osim toga, nove uloge visokoškolskih knjižničara nastale su i uslijed razvoja suvremenih informacijsko-tehnoloških modela u znanosti koji predstavljaju generator napretka akademskog sustava i globalne znanosti, a koji su visokoškolske knjižnice dužne pratiti ako žele biti respektabilnim partnerom upravi matične ustanove. Iako se radi o složenim poslovima koji zahtijevaju specifične kompetencije i dodatno vrijeme, sudjelovanje visokoškolske knjižnice u navedenim djelatnostima često nije prepoznato od strane korisnika i akademske zajednice s kojom surađuju, pa se sve češće nameće potreba da visokoškolske knjižnice jasnije definiraju svoju ulogu i percepciju o knjižnici i knjižničarima. Uz primarne knjižnične djelatnosti, koje ponajprije uključuju rad s korisnicima, izgradnju fonda i osiguravanje dostupnosti informacija, visokoškolske knjižnice sudjeluju u nastavnim aktivnostima, znanstvenoj komunikaciji i u procesima upravljanja znanstvenim podacima kao potpora ostvarenju inicijativa i ciljeva kojima matična ustanova teži⁵.

Otvorena znanost

Pokret otvorene znanosti donio je uistinu značajne promjene u procesima znanstvenih istraživanja i pristupu ostvarenim rezultatima, a znanstvene informacije proizašle iz istraživačkih procesa u otvorenoj znanosti, odnosno FAIR podaci⁶, definirani

⁴ Usp. Tenopir, Carol; Dalton, Elizabeth D.; Christian, Lisa; Jones, Misty K.; McCabe, Mark; Smith, MacKenzie; Fish, Allison. Imagining a Gold Open Access Future: Attitudes, Behaviors, and Funding Scenarios among Authors of Academic Scholarship. // *College & Research Libraries (C&RL)* 78, 6 (2017), str. 840. URL: <https://doi.org/10.5860/crl.78.6.824> (2022-02-10)

⁵ Usp. Fagan, Jody Condit; Ostermiller, Hillary; Price, Elizabeth & Sapp, Lara. Librarian, Faculty, and Student Perceptions of Academic Librarians: Study Introduction and Literature Review. // *New Review of Academic Librarianship*, 27, 1 (2021), str. 68. URL: <https://doi.org/10.1080/13614533.2019.1691026> (2022-03-30)

⁶ Akronim FAIR predstavlja engleske riječi *Findable, Accessible, Interoperable* i *Reusable*, odnosno *dostupne, pristupačne, interoperabilne* i *ponovno upotrebjive* znanstvene podatke, koji pohranjeni u otvorenom pristupu služe za korištenje budućim znanstvenim istraživanjima koja na temelju njih mogu ostvariti originalne znanstvene rezultate.

su kao faktori za povećanje utjecaja znanstveno-istraživačkog rada i unaprjeđenje znanstvene komunikacije s ciljem ostvarivanja originalnih znanstvenih rezultata. Usporedo s inventivnim modelom otvorene znanosti i počecima participiranja knjižnice u promicanju otvorene znanosti dogodio se prvi značajan pomak od koncepcije tradicionalnog visokoškolskog knjižničarstva prema suvremenom *znanstvenom* knjižničarstvu koji je smjestio knjižničara u središte znanstvenih procesa⁷. Knjižničari su morali nadići svoju autentičnu ulogu, proširiti klasična knjižničarska znanja i ostvariti širu mrežu suradničkih partnerstva kako bi omogućili kvalitetne pristupe postojećim i znanstvenim korpusima u nastajanju. Osim usvajanja novih kompetencija, sudjelovanje u provođenju otvorenog pristupa znanosti i istraživačkim podacima potaklo je visokoškolske knjižnice na korištenje novih komunikacijskih kanala⁸, unaprijedila se povezanost sa znanstvenicima unutar institucije, intenzivirala se veza s knjižničarima djelatnicima drugih visokoškolskih institucija te unaprijedila komunikacija s vanjskim dionicima⁹ koji sudjeluju u omogućavanju pristupa znanstvenoj produkciji i ostalim vanjskim suradnicima poput izdavača.

Institucijski repozitoriji

Nastojanje na otvorenoj znanosti značilo je stvaranje i održavanje infrastrukture za njeno provođenje, a to su prije svega digitalni institucijski repozitoriji koji su od same uspostave predodređeni biti jednim od informacijskih sustava u nadležnosti visokoškolske knjižnice. Nositelj infrastrukture za repozitorije u sustavu znanosti i visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj jest platforma *Dabar*¹⁰ (Digitalni akademski arhivi i repozitoriji). *Dabar* omogućava pohranu dokumenata u raznim formatima, temelji se na interoperabilnosti i promiče otvoreni pristup znanstvenoj produkciji i istraživačkim podacima. Platforma se neprestano nadograđuje novim funkcionalnostima, a iz pohranjenih podataka mogu se generirati statistička izvješća o autorima, dokumentima, broju pristupa i broju preuzimanja dokumenata.

⁷ Usp. Tenopir, Carol; Dalton, Elizabeth D.; Christian, Lisa; Jones, Misty K.; McCabe, Mark; Smith, MacKenzie. Nav. dj. Str. 826.

⁸ Usp. Pontika, Nancy. Roles and Jobs in the Open Research Scholarly Communications Environment: Analysing Job Descriptions to Predict Future Trends // *Liber Quarterly* 29 (2019), str. 9. URL: <https://doi.org/10.18352/lq.10282> (2022-02-24)

⁹ Otvorena znanost zahtijeva suradnju s vlasnicima infrastrukture repozitorija, vlasnicima baza podataka i ostalih znanstvenih platformi na kojima se pohranjuje znanstveno-istraživačka produkcija.

¹⁰ Usp. Dabar – Digitalni akademski arhivi i repozitoriji. URL: <https://dabar.srce.hr/dabar> (2022-08-04)

Implementacija repozitorija, organizacija pohranjivanja radova te uredništvo repozitorija, odgovorni su poslovi nadziranja organizacije i prezentacije znanstvenih informacija, što u konačnici pridonosi transparentnosti i većoj vidljivosti znanstvene produktivnosti matične ustanove u akademskoj zajednici. Institucijski repozitoriji namijenjeni su dugoročnom čuvanju digitalnih sadržaja, a od knjižničara urednika repozitorija očekuje se koordinacija aktivnosti oko prikupljanja radova, razumijevanje tehnoloških preduvjeta i rješavanje tehničkih pitanja pri unosu sadržaja u repozitorij, nadziranje pohrane i povezanosti metapodataka i sadržaja te zagovaranje i promicanje značaja repozitorija za ustanovu¹¹. Iako su repozitoriji visokoškolskih ustanova koncipirani kao samoodrživi temeljem principa samoarhiviranja, odnosno (samo)popunjavanja repozitorija ocjenskim i znanstvenim radovima od strane studenata i autora znanstvenika, u praksi se održavanje repozitorija dijelom oslanja na vještine i znanja knjižničara koji izrađuju upute i smjernice za pomoć pri samoarhiviranju, provode edukaciju korisnika o samoarhiviranju i primjeni licenci autorskih prava, provjeravaju autentičnost samoarhiviranih radova i u konačnici javno objavljuju pohranjene radove.

Percepcija o knjižničarskom zvanju

Kredibilitet knjižnice u odnosu na ustanovu u čijem je sastavu, podjednako je važan za knjižnicu i za njene korisnike, posebice u ozračju novih okolnosti i djelatnosti koje visokoškolski knjižničari provode. Neke od istraživačkih studija koje razmatraju percepciju knjižničara o vlastitoj stručnosti, vještinama i dužnostima koje obavljaju, pokazuju da visokoškolski knjižničari imaju problem pri sagledavanju i definiranju kompetencija koje posjeduju i koriste ih u svakodnevnom radu¹². Također, evidentno je i da se gledišta knjižničara razlikuju naspram gledišta studentske populacije i znanstveno-nastavnog osoblja, što daje nove uvide o tome što se očekuje od visokoškolskih knjižničara. Primjerice, kada se razmatra tradicionalna podrška učenju i nastavi koja sve češće prerasta u ozbiljnu nastavnu praksu¹³, percepcija o sebi kao nastavnom osoblju s

¹¹ Usp. Pontika, Nancy. Nav. dj. Str. 3.

¹² Navod se odnosi na seriju istraživačkih studija autorica Jody Condit Fagan, Hillary Ostermiller, Elizabeth Price i Lare Sapp, koje su istraživale percepciju visokoškolskih knjižničara od strane studenata, fakultetskog osoblja i knjižničara samih, a dio tih rezultata iznesen je u ovom radu.

¹³ Visokoškolske knjižnice dužne su educirati svoje korisnike o korištenju i primjeni relevantnih znanstvenih informacijskih izvora, što uključuje i vještine informacijske pismenosti, poznavanje znanstvene terminologije i metodologije izrade znanstvenog rada. Iako se sadržajno radi o zahtjevnim nastavnim sadržajima, edukacije koje provode visokoškolski knjižničari rijetko su uključene u kurikulare.

gledišta knjižničara prisutna je u znatno većoj mjeri od mišljenja profesora koji nisu skloni povezivati knjižničarsku ulogu s nastavničkom¹⁴.

S druge strane, knjižničari mogu biti zadovoljni visokim stupnjem razumijevanja od strane fakultetskog osoblja koje misli da su knjižničari eksperti u korištenju suvremenih tehnologija, vješti u komunikaciji i da imaju težak posao¹⁵. Tvrdnje oko kojih se slažu i knjižničari i profesori jesu da je posao visokoškolskog knjižničara još uvijek teško definirati jer je raznolik i razvija se, kao i da knjižničari predstavljaju važan komunikacijski kanal između studenata i profesora¹⁶, što u velikoj mjeri olakšava obrazovne procese.

Kvaliteta iznad svega

Za akademsko okruženje iznimno je važno uspostavljanje zadovoljavajuće razine kvalitete akademskih procesa i znanstvenih postignuća visokoškolske ustanove, a nadzor nad kvalitetom pod ingerencijom je povjerenstava za utvrđivanje kvalitete i mjerodavnih tijela koja provode vanjska vrednovanja s ciljem uspješnog rangiranja ustanove na sveučilištu i globalnom znanstvenom makrosustavu. U tu svrhu visokoškolska knjižnica sustavno provodi aktivnosti praćenja i dokumentiranja znanstvene produktivnosti djelatnika matične ustanove, što je posebice važno za reakreditacijske procese kojima se procjenjuje kvaliteta visokog učilišta prema definiranim standardima, a o ishodima vrednovanja ovisi daljnji rad ustanove. Uloga je visokoškolske knjižnice pri reakreditaciji složena i započinje prije samoga vrednovanja pripremanjem izvješća o znanstvenoj produkciji djelatnika ustanove. Visokoškolski knjižničari, administratori baze Hrvatske znanstvene bibliografije *Crosbi*. provjeravaju ispravnost zapisa i metapodataka o radovima djelatnika u bazi, što je osnova na temelju koje se izrađuje reakreditacijsko izvješće. Uz to, kao prilog reakreditacijskom izvješću, knjižničari pripremaju citatne analize i bibliometrijske podatke o radovima djelatnika u znanstvenim bazama *WosCC*, *Scopus* i *Google Scholar*.

¹⁴ Usp. Fagan, Jody Condit; Ostermiller, Hillary; Price, Elizabeth & Sapp, Lara. Academic Librarian Perceptions of Academic Librarians: Building a Foundation of Shared Understanding. // *New Review of Academic Librarianship* 27, 2 (2021), str. 217. URL: <https://doi.org/10.1080/13614533.2020.1765817> (2022-03-30)

¹⁵ Usp. Fagan, Jody Condit; Ostermiller, Hillary; Price, Elizabeth & Sapp, Lara. Faculty Perceptions of Academic Librarians: Experts, Connectors, and Resource Stewards // *New Review of Academic Librarianship* 28, 1 (2022), str. 108. URL: <https://doi.org/10.1080/13614533.2020.1819354> (2022-04-15)

¹⁶ Isto, str. 110.

Opseg projektnih aktivnosti koje se provode na visokom učilištu također je jedan od čimbenika kvalitete u čiju je izvedbu knjižnica uključena kroz nabavu, stručnu i predmetnu obradu potrebne projektne literature te izradu izvješća o nabavljenoj literaturi i nastalom financijskom trošku. Slijedom toga treba spomenuti i uključenost visokoškolske knjižnice u izdavačku djelatnost matične ustanove, a aktivnosti koje knjižnica provodi su praćenje izdavačke produkcije, nadgledanje pohrane u repozitorij djela autora matične ustanove, distribucija obveznih primjeraka Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici i ostalim knjižnicama s kojima se ostvaruje međuknjižnična razmjena.

Osim što knjižnice implicite sudjeluju u kvalitativnim vrednovanjima matične institucije, visokoškolske knjižnice dužne su skrbiti i o kvaliteti unutar vlastite knjižnice, a pronaći pravi model kako pristupiti vrednovanju kvalitete često predstavlja izazov za visokoškolsku knjižnicu¹⁷. Informacije o pozicioniranju knjižnice unutar mreže ostalih visokoškolskih knjižnica na sveučilištu djelomično se dobivaju pri vrednovanjima od strane stručnih nadzora matičnih službi, no učestalost i odabir modela evaluacije unutarnje kvalitete knjižnične djelatnosti te marketinških strategija i promidžbe, autonomna su odluka svake visokoškolske knjižnice. Nastavno na to u daljnjem tekstu interpretirani su neki od modela koje knjižnica može primijeniti pri sagledavanju kvalitete knjižničkog poslovanja, a jedan od njih je i utvrđivanje stupnja zadovoljstva knjižničnih korisnika, poput primjera Knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci.

Modeli evaluacije kvalitete knjižničnih usluga

U sveprisutnoj kulturi vrednovanja u akademskim sustavima, uspostava kulture vrednovanja visokoškolskih knjižnica također postaje nužnost, pa se tako za kulturu vrednovanja hrvatskih visokoškolskih knjižnica može reći da je iz dugotrajne faze nastajanja skokovito prešla u progresivnu fazu. Vrednovanje se može razmatrati s društvenog, profesionalnog, institucijskog, administrativnog, funkcionalnog, tehnološkog i korisničkog aspekta¹⁸, dok pri tome korisnički aspekt ima najizravniji učinak jer je usmjeren na krajnji cilj sveukupne knjižnične djelatnosti, odnosno zadovoljstvo korisnika.

¹⁷ Usp. Atkinson, Jeremy; Walton, Graham. Establishing Quality in University Libraries: Role of External Frameworks. // *New Review of Academic Librarianship* 23, 1 (2017), str. 1.
URL: <https://doi.org/10.1080/13614533.2016.1271238> (2022-03-25)

¹⁸ Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. *Osiijek : Sveučilište J. J. Strossmayera, Filozofski fakultet*, 2010., str. 116-117.

Vanjska vrednovanja visokoškolskih knjižnica od strane matičnih službi uređena su uspostavom *Portala matične djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj*¹⁹, koji između ostaloga objavljuje objedinjene statističke pokazatelje prikupljene za izvješća *Državnog zavoda za statistiku RH* te na osnovi prikupljenih podataka donosi pokazatelje uspješnosti knjižnica. Unutarnja vrednovanja, odnosno samovrednovanja knjižnica, nisu sustavno uređena, možda i zbog nedostataka unificiranih metodoloških alata koji bi bili odgovarajući za hrvatske visokoškolske knjižnice, no unatoč tome, knjižnice koje žele dokazati kvalitetu utemeljenu na dokazima, samostalno provode vrednovanja svojih usluga i utvrđuju stupanj zadovoljstva korisnika.

U suvremenim visokoškolskim knjižnicama primjenjuju se različiti pristupi evaluaciji, od onih koji vrednuju knjižnicu s aspekta materijalnih resursa, poput veličine fonda, opremljenosti prostora i dostupnosti informacijskih izvora, do kompleksnih evaluacija koje analiziraju tzv. *servicescape*, koji obuhvaća eksterijer, interijer i atmosferu u knjižnici što također višestruko utječe na korisnička iskustva²⁰. Osim toga, provode se i sofisticirane evaluacije koje uključuju psihološke aspekte i metodologiju putem koje se analizira organizacijska klima te suodnos knjižničnog osoblja i korisnika (primjerice primjena alata *ClimateQUAL*²¹). Komplementarnost knjižnične s uslužnim djelatnostima rezultirala je širokom primjenom evaluacija razvijenih na načelima vrednovanja komercijalnih uslužnih sektora, koje su naknadno prilagođene knjižničnoj djelatnosti (najčešće *LibQual*²², *benchmarking*, analiziranje primjenom *Holbrookove* tipologije, evaluacija metodom *CSE - Customer Service Excellence*²³).

Od navedenih metoda, najzastupljeniji je alat *LibQual*, kreiran 2000. godine i strukturiran tako da bi dao detaljnu ocjenu kvalitete koja za cilj ima dostići izvrsnost knjižnične usluge, dok se pri tome koncentrira na korisničku perspektivu²⁴. *LibQual* je proizašao iz marketinškog instrumenta te na osnovi toga ima široku primjenu u mjerenju

¹⁹ Portal je započeo s objavljivanjem 2019. godine, a donosi sadržaje važne za rad knjižnica sa stručnog i razvojnog aspekta, objedinjuje statističke podatke o knjižnicama te nadzire i prati cjelokupnu knjižničnu djelatnost u RH. URL: <http://maticna.nsk.hr/> (2022-04-18)

²⁰ Usp. Mei, Xiang Ying; Aas, Endre; Eide Ove. Applying the servicescape model to understand student experiences of a Norwegian academic library // *Library & Information Science Research* 42, 4 (2020), str. 2. URL: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101051> (2022-03-29)

²¹ Usp. *ClimateQual*®. URL: <https://www.climatequal.org/home> (2022-04-18)

²² Usp. *LibQual+*®. URL: <https://www.libqual.org/home> (2022-04-18)

²³ Usp. *Customer Service Excellence*®. URL: <https://www.customerserviceexcellence.uk.com/> (2022-04-18)

²⁴ Usp. Atkinson, Jeremy; Walton, Graham. Nav. dj. Str. 1.

kvalitete raznih vrsta usluga, a iako prvotno namijenjen svim vrstama knjižnica, *LibQual* se danas najčešće koristi za mjerenje kvalitete visokoškolskih knjižnica²⁵. U hrvatskoj knjižničarskoj zajednici ovaj se alat u znanstvenim radovima razmatra s teorijskog aspekta (Kovačević i Vrana 2013²⁶, 2015²⁷; Pikić 2016²⁸, 2017²⁹), dok se na provedena istraživanja koja su primijenila *LibQual* u praksi nailazi u nešto manjem broju (Pikić 2015³⁰, 2017³¹). Razmjere primjene ovog alata u svijetu ilustriraju podaci *LibQual* portala, gdje se navodi da je alat korišten u knjižnicama 35 zemalja, a samo u 2020. godini implementiran je u 1300 evaluacija knjižničnih usluga³². Iako populariziran od strane teoretičara, kod primjene *LibQual*-a uočeni su nedostaci, pa tako primjerice anketirani sudionici imaju poteškoća kod razumijevanja velikog broja sličnih pitanja, dobiveni rezultati nisu usporedivi s prikupljenim podacima knjižničnih statistika, a uočen je i nedostatak fleksibilnosti metodologije, što uzrokuje poteškoće pri analizi rezultata³³.

Često korištena metoda u knjižničnim evaluacijama, a koja je također proizašla iz korporacijskih strateško-marketinških aktivnosti jest *benchmarking*, odnosno uspoređivanje uspješnosti knjižnice s drugom knjižnicom u cilju unapređenja poslovnih procesa na osnovi uočavanja prednosti i primjeni iskustava promatrane knjižnice. Zasnovan na principima ekonomske znanosti *benchmarking* također se često sagledava u znanstvenim i stručnim radovima knjižničarskog područja (Katalenac 2000³⁴; Vidak

²⁵ Usp. Pikić, Aleksandra. Korisničke razlike u očekivanjima, procjeni dobivene usluge i zadovoljstvu: primjena *LibQUAL+™*-a u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60, 4 (2017), str. 75. URL: <https://hrcak.srce.hr/195921> (2022-03-15)

²⁶ Usp. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj marketinške strategije knjižnice // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 3 (2013), str. 23-46. URL: <https://hrcak.srce.hr/115193> (2022-03-16)

²⁷ Usp. Kovačević, Jasna; Vrana, Radovan. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58, 1-2 (2015), str. 135-160. URL: <https://hrcak.srce.hr/143622> (2022-03-16)

²⁸ Usp. Pikić, Aleksandra. Knjižnična podrška studentskom učenju i istraživanju: ocjena kvalitete hrvatskih visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije visokih učilišta. // *Libellarium* 9, 1 (2016) str. 47-77. URL: <https://hrcak.srce.hr/175573> (2022-03-16)

²⁹ Usp. Pikić, Aleksandra. Analiza kvalitete visokoškolskih knjižnica kroz prizmu postupka reakreditacije hrvatskih visokih učilišta. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60, 2-3 (2017) str. 47-77. URL: <https://hrcak.srce.hr/195866> (2022-03-15)

³⁰ Usp. Pikić, Aleksandra. Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive : doktorski rad. Zagreb : A. Pikić, 2015., str. 61-62.

³¹ Usp. Pikić, Aleksandra. Nav. dj. Fusnota 23.

³² Usp. *LibQual+®*. URL: https://www.libqual.org/about/history_lq (2022-04-19)

³³ Usp. Scoulas, Jung Mi; De Groote, Sandra L. University Students' Changing Library Needs and Use: A Comparison of 2016 and 2018 Student Surveys. // *Evidence Based Library and Information Practice* 15, 1 (2020) str. 61. URL: <https://doi.org/10.18438/eblip29621> (2022-03-15)

³⁴ Usp. Katalenac, Dragutin. Mogućnosti primjene *benchmarking*a u upravljanju knjižnicama // *Knjižničarstvo* 4, 1-2 (2000), str. 29-45. URL: http://nova.knjznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2012/06/88_Katalenac_2000_1-2.pdf (2022-03-15)

2011³⁵; Tuškan 2011³⁶), a zbog svoje praktične primjene učestalo se koristi u evaluacijama knjižničnog poslovanja (Udiljak Bugarinovski 2011³⁷; Bokan i Poljak 2018³⁸; Sabolović-Krajina 2020³⁹, 2021⁴⁰).

Evaluacija knjižnice analizom statističkih podataka metoda je valoriziranja proizašla iz uobičajene knjižnične rutine vođenja statističkih evidencija, no kako bi se statistički podaci koristili kao vjerodostojne varijable vrednovanja, potreban je kontinuitet u prikupljanju temeljen na nepristranosti te izgrađen sustav vrednovanja i analize koji će omogućiti komparaciju istovrsnih knjižnica. Statističke podatke temeljene na međunarodnim standardima za sve vrste knjižnica prikuplja i obrađuje hrvatski *Državni zavod za statistiku*⁴¹, a do 2019. godine podaci su objavljeni svake treće godine. Značajan iskorak u tome smislu učinjen je suradnjom *Državnog zavoda za statistiku* i hrvatske *Nacionalne i sveučilišne knjižnice* koja je 2014. godine pokrenula projekt elektroničkog prikupljanja i obrade statističkih podataka, nazvan *Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja podataka o poslovanju knjižnica*. Ova baza statističkih podataka o knjižnicama dostupna je na već ranije spomenutom *Portalu matične djelatnosti*, a temelji se na parametrima međunarodnih normi za knjižničnu statistiku i pokazatelje učinka knjižnica (ISO 2789, ISO 11620). Primjer kako statistički podaci mogu biti relevantni pokazatelji uspješnosti knjižnice jest tablica u nastavku, napravljena temeljem rezultata prikupljenih statističkih podataka visokoškolskih knjižnica Sveučilišta u Rijeci za 2020.

³⁵ Usp. Vidak, Ivana. Benchmarking u knjižnici. // Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu 2, 2 (2011), str. 123-127. URL: <https://hrcak.srce.hr/74968> (2022-03-18)

³⁶ Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4 (2011), str. 211-224. URL: <https://hrcak.srce.hr/80085> (2022-03-18)

³⁷ Usp. Udiljak Bugarinovski, Zrinka. Benchmarking u funkciji unaprjeđenja marketinga u visokoškolskim knjižnicama : specijalistički poslijediplomski rad. Zagreb : Ekonomski fakultet, 2011. URL: <https://katalog.efzg.hr/repos/getContent.aspx?ID=22000480&SEQ=1> (2022-03-28)

³⁸ Usp. Bokan, Antonela; Poljak, Ljiljana. Provođenje slobodnog vremena čitajući u knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 1 (2018), str. 173-199. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.61.1.567> (2022-03-28)

³⁹ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Učenje od Gradske knjižnice Reykjavik i islandskog modela knjižničnih usluga metodom job shadowing. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 63, 1-2, (2020), str. 523-554. URL: <https://hrcak.srce.hr/252930> (2022-03-28)

⁴⁰ Usp. Sabolović-Krajina, Dijana. Društveni utjecaj narodnih knjižnica tijekom pandemije COVID-19 u kontekstu koncepta pametnih gradova – komparacija Singapura i Hrvatske. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1 (2021), str. 250-278. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.853> (2022-03-27)

⁴¹ Usp. Državni zavod za statistiku. URL: <https://podaci.dzs.hr/hr/podaci/kultura/muzeji-galerije-i-zbirke-knjiznice-arhivi/> (2022-08-04)

godinu⁴². Metodom filtriranja podataka o visokoškolskim knjižnicama riječkog područja i vrednovanjem ostvarenih kvartila⁴³, napravljena je usporedna analiza knjižnica (tablica 1), koja je prema tako utvrđenim pokazateljima uspješnosti svrstala knjižnicu Filozofskog fakulteta u Rijeci na prvo mjesto i potvrdila da statistički podaci mogu biti mjerodavan pokazatelj uspješnosti i kvalitete knjižnice.

Kvartili (broj) / vrijednost	K1*5	K2*4	K3*3	K4*2	Ukupna vrijednost	Poredak-pokazatelj i
<i>Knjižnica Filozofskog fakulteta u Rijeci</i>	(6) 30	(4) 16	(1) 3	(1) 2	51	1.
<i>Knjižnica Pravnog fakulteta Rijeka</i>	(7) 35	(1) 4	(3) 9	(1) 2	50	2.
<i>Knjižnica za biomedicinu i zdravstvo u Rijeci</i>	(3) 15	(3) 12	(4) 12	(2) 4	43	3.
<i>Knjižnica Pomorskog fakulteta Rijeka</i>	(3) 15	(3) 12	(3) 9	(3) 6	42	4.
<i>Knjižnica Ekonomskog fakulteta Rijeka</i>	(2) 10	(4) 16	(3) 9	(3) 6	41	5.
<i>Knjižnica Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija</i>	(2) 10	(2) 8	(6) 18	(2) 4	40	6.
<i>Knjižnica Građevinskog fakulteta Rijeka</i>	(2) 10	(3) 12	(2) 6	(5) 10	38	7.
<i>Knjižnica Tehničkog fakulteta Rijeka</i>	(1) 5	(1) 4	(6) 18	(4) 8	35	8.
<i>Knjižnica Veleučilišta u Rijeci</i>	(1) 5	(2) 8	(4) 12	(5) 10	35	8.

Tablica 1. Prikaz poretka pokazatelja uspješnosti knjižnica na osnovi vrijednosti kvartila

Posljednji oblik evaluacije u ovom pregledu, ujedno je i najčešći u hrvatskim knjižnicama, a odnosi se na analizu odnosa korisnika prema knjižničnim uslugama i

⁴² Usp. Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica. 2020. Statistički podaci i pokazatelji uspješnosti za sveučilišne, visokoškolske i znanstvene knjižnice za 2020. godinu. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu.

URL:http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2022/01/Podaci_i_pokazatelji_sveucilisne_visokoskolske_znanstvene_knjiznice_23_04_2021_2020.xlsx. (2022-04-15)

⁴³ Pokazatelji uspješnosti prikazani su kao umnožak broja ostvarenih kvartila i vrijednosti pridodanoj pojedinoj kvartili pri čemu je K1=5, K2=4, K3=3, K4=2. Poredak je utvrđen temeljem zbroja svih vrijednosti kvartila.

zadovoljstvo tim uslugama, utvrđenom putem anketnih upitnika (Petr, K. 2000.⁴⁴; 2001.⁴⁵; Dukić, Hasenay, Mokriš Marendić, 2009.⁴⁶; Petr Balog, Plaščak 2012.⁴⁷; Petr Balog, Gašo 2016.⁴⁸ Moslavac 2017.⁴⁹). U razdoblju od 1991. do 2016. godine objavljeni su rezultati 147 provedenih istraživanja koja se odnose na analizu knjižničnih usluga iz korisničke perspektive, od čega je 39 istraživanja provedeno u visokoškolskim knjižnicama⁵⁰. Zbog nedostatka jedinstvenog evaluacijskog koncepta knjižnice često improviziraju pri ovim istraživanjima, koristeći anketne upitnike temeljene na svakodnevnoj knjižničnoj praksi, bez egzaktno definirane istraživačke metodologije. Posljedica je toga i problematika kod tumačenja rezultata koja se pojavljuje kada se knjižničari suoče sa zamkama definiranja i analitike podataka⁵¹. Osim toga, vrednovanja ovoga tipa trebalo bi provoditi kontinuirano, kako bi se pratilo u kojoj mjeri knjižnica ostvaruje napredak i koje su usluge u stagnaciji s aspekta korisnika. Cilj ispitivanja zadovoljstva korisnika nije samo utvrditi stupanj zadovoljstva uslugama, već i utvrditi očekivanja koja korisnici imaju, posebice ako prihvatimo da zadovoljstvo korisnika ne mora uvijek biti odraz resursa i mogućnosti kojima knjižnica raspolaže, nego je često rezultat rada knjižničara⁵². Rezultate provedene ankete knjižnica treba prezentirati matičnoj ustanovi u lako razumljivom obliku s

⁴⁴ Usp. Petr, Kornelija. Uspješnost poslovanja Knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku : zadovoljstvo korisnika Knjižnicom i njezinim uslugama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), str. 80-90.

⁴⁵ Usp. Petr, Kornelija. Academic library user survey : Faculty of Education library in Osijek. // Knjižnica 45, 4(2001), str. 67-82.

⁴⁶ Usp. Dukić, Gordana; Hasenay, Sanda; Mokriš Marendić, Svjetlana. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, br. 1/4 (2009), str. 172-187. URL: <https://hrcak.srce.hr/83021> (2022-08-04)

⁴⁷ Usp. Petr Balog, Kornelija; Plaščak, Bernardica. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy library in Osijek, Croatia. // Performance Measurement and Metrics 13, 2(2012), 74-91. URL: <https://doi.org/10.1108/14678041211241305> (2022-08-04)

⁴⁸ Usp. Petr Balog, Kornelija; Gašo, Gordana. 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), str. 59-88. URL: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.243> (2022-08-04)

⁴⁹ Usp. Moslavac, Aleksandra. Nav. dj.

⁵⁰ Usp. Klemar Bubić, Blaženka; Perasović, Mila. Kako i koliko koristimo resurse visokoškolskih knjižnica? - primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // Knjižnice: kamo i kako dalje? / uredile Mašina Delija, Dina; Kalanj, Kristina. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2019., str. 49-64.

⁵¹ Usp. Urquhart, Christine. Principles and practice in impact assessment for academic libraries // Information and Learning Science 119, 1/2 (2018), str. 126 URL: <https://doi.org/10.1108/ILS-06-2017-0053> (2022-03-29)

⁵² Usp. Grakalić Plenković, Sanja; Raspor Janković, Sanja: Istraživanje zadovoljstva korisnika visokoškolske knjižnice. // Zbornik Veleučilišta u Rijeci 9, (2021), str. 99. URL: <https://doi.org/10.31784/zvr.9.1.6> (2022-04-15)

prilagođavanju sadržaja i djelomičnom redizajnu ankete, kako bi se dobili podaci primjereni za metodološku obradu.

Rezultati i rasprava

Pri analizi rezultata fokus je prvenstveno na područjima u kojima su zabilježena odstupanja u rezultatima, analizirajući prvo područja u kojima je zabilježen napredak u poslovanju izražen kroz zadovoljstvo korisnika, a zatim područja na koje Knjižnica treba obratiti pažnju u smislu poboljšanja usluge. U segment usluga koje se trebaju poboljšati i unaprijediti uključene su i kategorije iz ankete u kojima su dobiveni približno isti rezultati u obje godine anketiranja, temeljem čega se može zaključiti da nije bilo značajnijeg pomaka koje bi se očitovalo povećanim zadovoljstvom korisnika.

Broj korisnika koji su pristupili anketi u 2016. godini iznosio je 248, dok je 2021. prikupljeno 117 važećih anketnih upitnika. Prva pitanja prikazuju sociodemografske podatke iz kojih je vidljivo da je u 2021. godini 13 % više anketiranih korisnika ženskoga spola i da je u sastavu ispitanika porastao udio vanjskih korisnika, odnosno korisnika pripadnika drugih sastavnica Sveučilišta (primjerice 12 % više korisnika s Učiteljskog fakulteta u Rijeci).

a) Segmenti poslovanja u kojima je zabilježen napredak u zadovoljstvu korisnika

Usporedna analiza rezultata pokazuje da je učestalost posjeta korisnika koji posjećuju Knjižnicu nekoliko puta tjedno umanjena za 11 %, dok se istovremeno za 10 % povećala posjećenost korisnika koji dolaze u Knjižnicu nekoliko puta mjesečno. Ostali pokazatelji posjećenosti ostali su u približno istim okvirima, no uzmemo li u obzir da je 2021. godina dijelom obilježena specifičnim uvjetima poslovanja zbog epidemiološke situacije uvjetovane pandemijom Covida-19, a praksa se *online* nastave primjenjivala gotovo do kraja kalendarske godine, ne može se zaključivati o eventualnom smanjenom dolasku korisnika u Knjižnicu.

Vrijeme provedeno u Knjižnici pokazuje da se korisnici 10 % više vremena zadržavaju u Knjižnici kod stavki „jedan do dva sata“ i „više od dva sata“, dok se istovremeno za 12 % umanjilo vrijeme boravka u knjižnici „do pola sata“. Može se pretpostaviti da je duži boravak korisnika u Knjižnici rezultat ulaganja u opremanje prostora čitaonice, čime su korisnici dobili primjeren prostor za studijski rad uz

istovremeno korištenje informacijskih resursa Knjižnice. Korisnici su također pokazali veće zadovoljstvo u kategorijama „jako sam zadovoljan/a prostorom čitaonice“ za 25 % i „jako sam zadovoljan/na informatičkom opremljenošću Knjižnice“ za 16 %.

Pokazatelj dostupnosti potrebnih informacija u Knjižnici značajno je porastao u odnosu na 2016. godinu, pa je u kategorijama „uvijek pronađem“ i „često pronađem“ zabilježen porast od 36 %. S ovim argumentima Knjižnica dobiva potvrdu da sustavno izgrađuje fond politikom kontinuirane planske nabave obvezne i dopunske literature sukladno izvedbenim planovima studijskih programa na Fakultetu. Uz to, Knjižnica provodi edukaciju korisnika počevši od samog upisa u Knjižnicu pri čemu korisnici dobivaju edukativne letke i vodiče, a u ponudi su grupni i individualni edukacijski programi na koje se korisnici mogu prijavljivati tijekom cijele akademske godine, gdje se korisnike upućuje na učinkovite načine pretraživanja dostupnih informacija.

Opravdanost uloženog rada, promišljanja i planiranja pri oblikovanju fonda očituje se i u odgovorima na pitanje zadovoljstva korisnika ponudom literature, gdje je vidljivo da 12 % više korisnika smatra da u Knjižnici može posuditi sve što im treba, dok je 17 % više korisnika zadovoljno ponuđenom literaturom.

Slobodan pristup knjižničnom fondu, iako kratkoga trajanja uslijed Covida-19, donio je povećanje zadovoljstva korisnika za 12 % u kategoriji „jako sam zadovoljan/a uvjetima posudbe građe“. S obzirom na to da su za vrijeme nastajanja ovoga rada ukinute gotovo sve epidemiološke mjere, Knjižnica je promptno reagirala i ponovo za korisnike otvorila pristup fondu.

Zadovoljstvo korisnika uslugama uvećano je i u kategorijama „jako sam zadovoljan/a susretljivošću osoblja“ za 19 % i „jako sam zadovoljan/a stručnošću osoblja“ za 25 % te u kategoriji „jako sam zadovoljan/a“ radnim vremenom Knjižnice za 14 %.

Također je zabilježeno i povećanje zadovoljstva korisnika uslugama u cjelini u kategoriji „jako sam zadovoljan/a“ za 22 %, dok je 9 % više korisnika izjavilo da Knjižnica zadovoljava njihove informacijske potrebe.

b) Segmenti poslovanja koje treba unaprijediti u cilju poboljšanja zadovoljstva korisnika

Rezultati odgovora na pitanja o razlogu dolaska u Knjižnicu, načinu traženja informacija i vrsti građe koju najčešće koriste u Knjižnici, gotovo su istovjetni u obje

godine anketiranja. Prema rezultatima u ovim kategorijama može se zaključiti da korisnici i dalje najčešće dolaze u Knjižnicu radi posudbe literature za studijski rad, pri tome točno znaju koju građu žele posuditi i to je u najvećem broju slučajeva obvezna literatura. Čini se da bi Knjižnica trebala biti zadovoljna ovakvim rezultatima, no pri detaljnijoj analizi uočava se da je primjerice „pretraživanje informacijskih izvora“ na pretposljednem mjestu u kategoriji razloga dolaska u Knjižnicu, dok je potreba za elektroničkom građom na posljednjem mjestu u kategoriji građe koju korisnici najčešće koriste. Nameće se zaključak da korisnici ne koriste u potpunosti kapacitete koje Knjižnica nudi te da ih je potrebno dodatno motivirati za korištenje resursa koji nisu namijenjeni isključivo studijskom radu. To se ponajprije odnosi na povećanje posudbe analogne knjižnične građe za koju je zabilježen znatan pad unazad nekoliko godina⁵⁵. Ova kategorija mogla bi se jednim dijelom nadomjestiti posudbom elektroničkih resursa koji su zasigurno prihvatljivi generacijama sadašnjih korisnika, no ova vrsta građe u visokoškolske knjižnice još uvijek ulazi na „mala vrata“, s obzirom na to da postupci nabave i posudbe elektroničke građe nisu regulirani, dok digitalizacija zahtijeva skupu infrastrukturu kao i knjižnične stručnjake iz tog područja.

Posjeti mrežnoj stranici Knjižnice⁵⁶ u većini slučajeva inicirani su pretraživanjem *online* kataloga, no podatak da je u rezultatima ankete iz 2021. godine na drugom mjestu po učestalosti odgovora „ne koristim *web* stranicu“, doista zabrinjava, a nastavno na to slijedi i podatak da je *online* edukacija usluga koju korisnici najmanje koriste. Razmatrajući važnost edukacije i ostalih korisnih sadržaja na mrežnoj stranici, zaključak je da Knjižnica mora pronaći način kako uspješnije prezentirati stranicu korisnicima. Za pretpostaviti je da će rezultati budućih anketa u ovom segmentu biti pozitivniji, posebice stoga što je u pripremi nova, redizajnirana i osuvremenjena web stranica Knjižnice.

Raspravu o rezultatima zaključit ćemo analizom odgovora na završno pitanje „može li Knjižnica ponuditi više“. U 2016. godini 88 % korisnika odgovorilo je potvrdno, dok je u 2021. godini isto odgovorilo 77 % korisnika, a oba podatka govore o tome da korisnici smatraju da Knjižnica ima još mnogo prostora za poboljšanje usluge. Nastavno

⁵⁵ Knjižnica je putem knjižničnog programa evidentirala sljedeće podatke o posudbi: 2016.-19.646; 2017.-17.260; 2018.-14.974; 2019.-13.609; 2020.-9.846; 2021.-6.402. Za pretpostaviti je da je 2020. godina obilježena Covidom-19 i online nastavom dodatno potaknula dramatičan pad posuđene građe, koji se nastavio i 2021. godine.

⁵⁶ Broj korisnika koji su posjetili web stranicu Knjižnice tijekom 2021. godine broji 12.059 posjeta, unatoč tome što se dio anketiranih korisnika izjasnio da ne koristi web stranicu.

na navedene podatke, razvidno je da Knjižnica mora pronaći konstruktivne strategije kako učinkovitije komunicirati s korisnicima i doći do informacija koje su to usluge za koje korisnici smatraju da ih Knjižnica može unaprijediti. Također, u cilju približavanja novim generacijama korisnika, Knjižnica bi morala prevladati izazove korištenja elektroničkih resursa i uključiti ih u fond putem nabave i digitalizacijom postojećeg fonda. Uz navedeno, može se zaključiti da je potrebno unaprijediti komunikacijske kanale poput mrežne stranice i učinkovitije ih koristiti u cilju motiviranja korisnika za posjet Knjižnici u značajnijoj mjeri od dosadašnje.

USPOREDNI REZULTATI ANKETE O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA 2016./2021.				
	2016. <i>Postotak / N (broj korisnika)</i>		2021. <i>Postotak / N (broj korisnika)</i>	
1. Oznaka spola				
Muško	19 %	(N=46)	6 %	(N=7)
Žensko	81 %	(N=202)	94 %	(N=110)
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
2. Status				
Student preddiplomskog studija	54 %	(N=135)	66%	(N=77)
Student diplomskog studija	27 %	(N=67)	26 %	(N=30)
Student poslijediplomskog studija	1 %	(N=2)	1 %	(N=1)
Profesor	7 %	(N=18)	3 %	(N=4)
Zaposlenik Sveučilišta	10 %	(N=24)	3 %	(N=4)
Građanstvo	1 %	(N=2)	1 %	(N=1)
Ukupno	100 %	(N=248)	100%	(N=117)
3. Pripadnost sastavnici				
Filozofski fakultet	86 %	(N=213)	75 %	(N=88)
Učiteljski fakultet	10 %	(N=25)	22 %	(N=26)
APU	1 %	(N=2)	2 %	(N=2)
Ostalo	3 %	(N=8)	1 %	(N=1)
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
4. Učestalost posjeta Knjižnici				
Svakodnevno	4 %	(N=10)	4 %	(N=5)
Nekoliko puta tjedno	29 %	(N=72)	18 %	(N=21)
Nekoliko puta mjesečno	40 %	(N=99)	50 %	(N=58)
Jednom mjesečno	12 %	(N=30)	12 %	(N=14)
Jednom u tri mjeseca	10 %	(N=25)	8 %	(N=9)
Jednom u šest mjeseci	4 %	(N=10)	5 %	(N=6)
Ostalo	1 %	(N=2)	3 %	(N=4)
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)

5. Vrijeme provedeno u Knjižnici				
Do petnaest minuta	63 %	(N=156)	66 %	(N=77)
Do pola sata	32 %	(N=80)	20 %	(N=24)
Jedan do dva sata	4 %	(N=10)	12 %	(N=14)
Više od dva sata	-	-	2 %	(N=2)
Tri i više sati	1 %	(N=2)	-	-
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
6. Razlog dolaska u Knjižnicu (višestruki odgovori, prikazuje se učestalost odabira, 1. je najučestalije)				
Posudba literature za studijski rad	1.		1.	
Posudba literature za znanstveni rad	2.		2.	
Međuknjižnična posudba	6.		6.	
Pretraživanje informacijskih izvora	4.		4.	
Pisanje radova i učenje	3.		3.	
Ostalo (pristup internetu, online kolegijima, referentnoj zbirci)	5.		5.	
7. Način traženja informacija (višestruki odgovori, prikazuje se učestalost odabira, 1. je najučestalije)				
Znam točno što trebam	1.		1.	
Nisam siguran/a što točno trebam	4.		4.	
Samostalno pretražujem katalog	2.		2.	
Samostalno pretražujem fond	/ *(nije bio omogućen slobodan pristup fondu)		5. *(slobodan pristup bio je moguć do ožujka)	
Tražim informaciju na pultu od knjižničarke	3.		3.	
8. Vrsta knjižnične građe koju najčešće koristite (višestruki odgovori, prikazuje se učestalost odabira, 1. je najučestalije)				
Obvezna literatura	1.		1.	
Izborna literatura	2.		2.	
Referentna građa	4.		5.	
Članci u časopisima i novinama	5.		4.	
Literatura za znanstvena istraživanja	3.		3.	
Neobavezna popularna literatura	6.		6.	
Elektronička građa	7.		7.	
9. Koliko često pronađete potrebne informacije u Knjižnici				
Uvijek pronađem	16 %	(N=40)	30 %	(N=35)
Često pronađem	44 %	(N=109)	66 %	(N=77)
Rijetko pronađem	19 %	(N=48)	4 %	(N=5)

Vrlo rijetko pronađem	6 %	(N=15)	-	-
Nikada ne pronađem	2 %	(N=4)	-	-
Nedostajuće vrijednosti (missing)	13 %	(N=32)	-	-
Ukupno	100%	(N=248)	100 %	(N=117)
10. Zadovoljstvo ponudom literature				
U Knjižnici mogu posuditi sve što mi treba	11 %	(N=27)	23 %	(N=27)
Zadovoljan/a sam	43 %	(N=108)	60 %	(N=70)
Djelomično sam zadovoljan/a	36 %	(N=89)	14 %	(N=17)
Uglavnom nema onoga što mi je potrebno	5 %	(N=12)	1 %	(N=1)
Nisam zadovoljan/a	5 %	(N=12)	2 %	(N=2)
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
11. Koristite li web stranicu Knjižnice i zašto (višestruki odgovori, prikazuje se učestalost odabira, 1. je najučestalije)				
Putem web stranice pristupam online katalogu	1.		1.	
Putem web stranice pristupam bazama podataka	3.		6.	
Putem web stranice pristupam dostupnim online izvorima	4. (isti broj odgovora i pod 5.)		5.	
Informiram se o radnom vremenu Knjižnice	2. (isti broj odgovora i pod 3.)		4.	
Informiram se o pravilima posudbe	6.		3.	
Koristim web stranicu iz ostalih razloga	7.		7.	
Ne koristim web stranicu	5.		2.	
12. Koje od navedenih usluga na web stranici najmanje koristite (višestruki odgovori, prikazuje se učestalost odabira, 1. je najučestalije)				
Međuknjižnična posudba	2.		2.	
Tematsko pretraživanje	4.		4.	
Online edukaciju korisnika	1.		1.	
Ništa od navedenog	3.		3.	
13. Zadovoljstvo uvjetima posudbe građe				
Jako sam zadovoljan/a	24 %	(N=60)	36 %	(N=42)
Zadovoljan/a sam	57 %	(N=141)	58 %	(N=68)
Djelomično sam zadovoljan/a	17 %	(N=43)	5 %	(N=6)
Nisam zadovoljan/a	1 %	(N=2)	-	-
Uopće nisam zadovoljan/a	1 %	(N=2)	1 %	(N=1)
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
14. Zadovoljstvo prostorom čitaonice				
Jako sam zadovoljan/a	20 %	(N=50)	45 %	(N=53)

Zadovoljan/a sam	47 %	(N=117)	40 %	(N=47)
Djelomično zadovoljan/a sam	21 %	(N=53)	15 %	(N=17)
Nisam zadovoljan/a	10 %	(N=24)	-	-
Uopće nisam zadovoljan/a	2 %	(N=4)	-	-
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
15. Zadovoljstvo informatičkom opremljenošću				
Jako sam zadovoljan/a	19 %	(N=47)	35 %	(N=41)
Zadovoljan/a sam	50 %	(N=124)	43 %	(N=51)
Djelomično zadovoljan/a sam	25 %	(N=62)	18 %	(N=21)
Nisam zadovoljan/a	5 %	(N=13)	2 %	(N=2)
Uopće nisam zadovoljan/a	1 %	(N=2)	2 %	(N=2)
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
16. Zadovoljstvo susretljivošću osoblja				
Jako sam zadovoljan/a	61 %	(N=151)	80 %	(N=94)
Zadovoljan/a sam	30 %	(N=75)	19 %	(N=22)
Djelomično zadovoljan/a sam	7 %	(N=18)	-	-
Nisam zadovoljan/a	1 %	(N=2)	1 %	(N=1)
Uopće nisam zadovoljan/a	1 %	(N=2)	-	-
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
17. Zadovoljstvo stručnošću osoblja				
Jako sam zadovoljan/a	53 %	(N=132)	78 %	(N=91)
Zadovoljan/a sam	39 %	(N=97)	21 %	(N=25)
Djelomično zadovoljan/a sam	6 %	(N=15)	1 %	(N=1)
Nisam zadovoljan/a	2 %	(N=4)	-	-
Uopće nisam zadovoljan/a	-	-	-	-
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
18. Zadovoljstvo radnim vremenom knjižnice				
Jako sam zadovoljan/a	25 %	(N=62)	39 %	(N=46)
Zadovoljan/a sam	48 %	(N=120)	47 %	(N=55)
Djelomično zadovoljan/a sam	19 %	(N=47)	12 %	(N=14)
Nisam zadovoljan/a	6 %	(N=15)	2 %	(N=2)
Uopće nisam zadovoljan/a	2 %	(N=4)	-	-
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
19. Zadovoljstvo uslugama u cjelini				
Jako sam zadovoljan/a	21 %	(N=53)	43 %	(N=50)
Zadovoljan/a sam	56 %	(N=140)	49 %	(N=58)
Djelomično zadovoljan/a sam	18 %	(N=45)	6 %	(N=7)
Nisam zadovoljan/a	4 %	(N=8)	2 %	(N=2)
Uopće nisam zadovoljan/a	1 %	(N=2)	-	-
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)

20. Zadovoljava li Knjižnica vaše informacijske potrebe				
Da	88 %	(N=218)	97 %	(N=113)
Ne	12 %	(N=30)	3 %	(N=4)
Ukupno	100 %	(N=248)	100 %	(N=117)
21. Može li Knjižnica ponuditi više				
Da	88 %	(N=218)	77 %	(N=90)
Ne	12 %	(N=30)	23 %	(N=27)
Ukupno	100 %	(N=248)	100%	(N=117)

Tablica 2. Usporedni rezultati ankete o zadovoljstvu korisnika

Zaključak

Visokoškolske knjižnice predstavljaju informativnu, kulturnu i obrazovnu infrastrukturu za provođenje akademskih djelatnosti, no više nego ikada ranije nalaze se u dinamičnim transformativnim procesima. Iako se često spominju kao uzrok značajnih promjena, nisu samo galopirajuće informacijsko-komunikacijske tehnologije problem u prilagodbi rada visokoškolskih knjižnica. Dapače, visokoškolski knjižničari uspješno savladavaju inovativne zahtjeve i usvajaju nova znanja, no ono u čemu su predvidljivo neuspješni jest svakako ukazivanje na opseg radnih zadataka koje obavljaju i prezentacija širokog spektra kompetencija koje posjeduju. Djelatnost visokoškolskih knjižnica uvelike se oslanja na resurse koje im omogućava uprava matične institucije i sveučilišta, pa su za kvalitetan rad knjižnice nužne učinkovite vještine zagovaranja i samopromocije. U uvjetima neprestanog prilagođavanja rada novim potrebama akademskog okruženja, potrebno je vratiti se ishodištu, odnosno kvaliteti usluge i zadovoljenju korisničkih potreba, iako mnoga istraživanja potvrđuju da će i u tome segmentu biti potrebne prilagodbe. Prema statističkim podacima Američkog udruženja istraživačkih knjižnica *Association of Research Libraries* (ARL), u razdoblju od 2015. do 2018. godine, za 123 akademske knjižnice članice udruženja broj osobnih posjeta korisnika opao je za 42 %⁵⁷. Većinski udaljeni pristup sadržajima koji su potrebni za studijski i znanstveno-istraživački rad postao je stvarnost, no usporedo sa smanjivanjem broja osobnih posjeta knjižnici, potražnja za digitalnim sadržajima i dalje će rasti, što ne umanjuje ulogu visokoškolskih knjižnica u rješavanju korisničkih zahtjeva. Prema tome, korisnici su ishodišna točka zbog koje visokoškolske knjižnice ne bi trebale brinuti o svojoj

⁵⁷ Usp. Scoulas, Jung Mi; De Groote, Sandra L. Nav. Dj., str. 62.

svrsishodnosti jer ona će i u budućnosti biti neosporna, no ono što će zasigurno biti potrebno jest to da visokoškolske knjižnice usmjere i održe fokus na djelatnostima koje proizlaze iz specifičnosti visokoškolskog knjižničarstva. Primjerice, za uspješno pozicioniranje knjižnice unutar matične ustanove, podrazumijeva se produktivna komunikacija s korisnicima znanstvenicima, istraživačima i nastavnicima. Upućivanje znanstveno-nastavnih djelatnika na važnost ažuriranja profila na znanstvenim platformama poput Hrvatske nacionalne bibliografije *Crosbi* i objavljivanje radova u otvorenom pristupu u sustavima *Digitalnih akademskih arhiva i repozitorija Dabar* te administriranje tih i drugih znanstvenih baza, za visokoškolske knjižničare postao je svakodnevni posao. Krajem 2022. godine *Sveučilišni računski centar SRCE* planira započeti s implementacijom prve faze projekta uspostave nacionalnog informacijskog sustava znanosti, skraćeno nazvanog *CroRIS* (prema engleskom nazivu Croatian Research Information System), pri čemu će visokoškolski knjižničari imati ulogu administratora institucijske baze, što će također zahtijevati poznavanje zakonitosti visokoškolskog sustava i posvećenost. Ono što je vidljivo iz rezultata ankete na primjeru Knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci, za korisničku populaciju studenata naglasak također treba staviti na komunikaciju i diseminaciju informacija prateći suvremene komunikacijske modele i kanale. Uz osiguravanje korištenja elektroničkih izvora, inventivno dizajniranu mrežnu stranicu i informiranje putem društvenih mreža, danas je moguće ostvariti brzu i kontinuiranu komunikaciju s korisnicima na mreži putem *chata*, *shoutboxa* ili primjenom umjetne inteligencije poput *chatbota*. Sve navedeno svakako predstavlja izazove za visokoškolske knjižnice, no uz institucijsku podršku i odgovarajuće resurse, to su ujedno i nove mogućnosti.

Literatura

Atkinson, Jeremy; Walton, Graham. Establishing Quality in University Libraries: Role of External Frameworks, *New Review of Academic Librarianship* 23, 1 (2017), str. 1-5, URL: <https://doi.org/10.1080/13614533.2016.1271238> (2022-03-30)

Bokan, Antonela; Poljak, Ljiljana. Provođenje slobodnog vremena čitajući u knjižnici. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 61, 1 (2018), str. 173-199. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.61.1.567> (2022-03-28)

ClimateQual®. URL: <https://www.climatequal.org/home> (2022-04-18)

Cox, John. The higher education environment driving academic library strategy : A political, economic, social and technological (PEST) analysis // *The Journal of Academic Librarianship* 47, 1 (2021), str. 1-11. URL: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102219> (2022-01-05)

Customer Service Excellence®. URL: <https://www.customerserviceexcellence.uk.com/> (2022-04-18)

Dabar – Digitalni akademski arhivi i repozitoriji. URL: <https://dabar.srce.hr/dabar> (2022-08-04)

Državni zavod za statistiku. URL: <https://podaci.dzs.hr/hr/podaci/kultura/muzeji-galerije-i-zbirke-knjiznice-arhivi/> (2022-08-04)

Dukić, Gordana; Hasenay, Sanda; Mokriš Marendić, Svjetlana. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 52, br. 1/4 (2009), str. 172-187. URL: <https://hrcak.srce.hr/83021> (2022-08-04)

Fagan, Jody Condit; Ostermiller, Hillary; Price, Elizabeth & Sapp, Lara. Academic Librarian Perceptions of Academic Librarians: Building a Foundation of Shared Understanding. // *New Review of Academic Librarianship* 27, 2 (2021), str. 201-229. URL: <https://doi.org/10.1080/13614533.2020.1765817> (2022-03-30)

Fagan, Jody Condit; Ostermiller, Hillary; Price, Elizabeth & Sapp, Lara. Faculty Perceptions of Academic Librarians: Experts, Connectors, and Resource Stewards. // *New Review of Academic Librarianship* 28, 1 (2022), str. 79-116. URL: <https://doi.org/10.1080/13614533.2020.1819354> (2022-04-15)

Fagan, Jody Condit; Ostermiller, Hillary; Price, Elizabeth & Sapp, Lara. Librarian, Faculty, and Student Perceptions of Academic Librarians: Study Introduction and Literature Review. // *New Review of Academic Librarianship*, 27, 1 (2021), str. 38-75. URL: <https://doi.org/10.1080/13614533.2019.1691026> (2022-03-30)

Grakalić Plenković, Sanja; Raspor Janković, Sanja: Istraživanje zadovoljstva korisnika visokoškolske knjižnice. // *Zbornik Veleučilišta u Rijeci* 9, (2021), str. 97-117.

URL: <https://doi.org/10.31784/zvr.9.1.6> (2022-04-15)

Katalenac, Dragutin. Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. // Knjižničarstvo 4, 1-2 (2000), str. 29-45. URL: http://nova.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2012/06/88_Katalenac_2000_1-2.pdf (2022-03-15)

Klemar Bubić, Blaženka; Perasović, Mila. Kako i koliko koristimo resurse visokoškolskih knjižnica? - primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu // Knjižnice: kamo i kako dalje? / uredile Mašina Delija, Dina; Kalanj, Kristina. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2019., str. 49-64.

Kovačević, Jasna; Vrana, Radovan. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1-2 (2015), str. 135-160. URL: <https://hrcak.srce.hr/143622> (2022-03-16)

LibQual+®. URL: <https://www.libqual.org/home> (2022-04-18)

Mei, Xiang Ying; Aas, Endre; Eide Ove. Applying the servicescape model to understand student experiences of a Norwegian academic library // Library & Information Science Research 42, 4 (2020), str. 1-8. URL: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101051> (2022-03-29)

Moslavac, Aleksandra. U traganju za kvalitetom visokoškolske knjižnice – primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 4 (2017), str. 95-124. URL: <https://hrcak.srce.hr/195922> (2022-08-04)

Petr, Kornelija. Academic library user survey : Faculty of Education library in Osijek. // Knjižnica 45, 4(2001), str. 67-82.

Petr, Kornelija. Uspješnost poslovanja Knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku : zadovoljstvo korisnika Knjižnicom i njezinim uslugama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), str. 80-90.

Petr Balog, Kornelija; Plaščak, Bernardica. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy library in Osijek, Croatia. // Performance Measurement and Metrics 13, 2(2012), str. 74-91. URL: <https://doi.org/10.1108/14678041211241305> (2022-08-04)

Petr Balog, Kornelija; Gašo, Gordana. 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), str. 59-88. URL: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.243> (2022-08-04)

Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Sveučilište J. J. Strossmayera, Filozofski fakultet, 2010.

Pikić, Aleksandra. Analiza kvalitete visokoškolskih knjižnica kroz prizmu postupka reakreditacije hrvatskih visokih učilišta. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 2-3 (2017), str. 47-77. URL: <https://hrcak.srce.hr/195866> (2022-03-15)

Pikić, Aleksandra. Knjižnična podrška studentskom učenju i istraživanju: ocjena kvalitete hrvatskih visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije visokih učilišta. // *Libellarium* 9, 1 (2016), str. 47-77. URL: <https://hrcak.srce.hr/175573> (2022-03-16)

Pikić, Aleksandra. Korisničke razlike u očekivanjima, procjeni dobivene usluge i zadovoljstvu: primjena LibQUAL+™-a u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60, 4 (2017), str. 73-94. URL: <https://hrcak.srce.hr/195921> (2022-03-15)

Pikić, Aleksandra. Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive : doktorski rad. Zagreb : A. Pikić, 2015.

Pontika, Nancy. Roles and Jobs in the Open Research Scholarly Communications Environment: Analysing Job Descriptions to Predict Future Trends // *Liber Quarterly* 29 (2019), str. 1-20. URL: <https://doi.org/10.18352/lq.10282> (2022-02-24)

Portal matične djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj. URL: <http://maticna.nsk.hr/> (2022-04-18)

Sabolović-Krajina, Dijana. Društveni utjecaj narodnih knjižnica tijekom pandemije COVID-19 u kontekstu koncepta pametnih gradova – komparacija Singapura i Hrvatske. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64, 1 (2021), str. 250-278. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.853> (2022-03-27)

Sabolović-Krajina, Dijana. Učenje od Gradske knjižnice Reykjavik i islandskog modela knjižničnih usluga metodom job shadowing. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 63, 1-2, (2020), str. 523-554. URL: <https://hrcak.srce.hr/252930> (2022-03-28)

Scoulas, Jung Mi; De Groote, Sandra L. University Students' Changing Library Needs and Use: A Comparison of 2016 and 2018 Student Surveys. // *Evidence Based Library and Information Practice* 15, 1 (2020), str. 59-89. URL: <https://doi.org/10.18438/eblip29621> (2022-03-15)

Statistički podaci i pokazatelji uspješnosti za sveučilišne, visokoškolske i znanstvene knjižnice za 2020. godinu. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. URL: http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2022/01/Podaci_i_pokazatelji_sveucilisne_visokoskolske_znanstvene_knjiznice_23_04_2021_2020.xlsx. (2022-04-15)

Tenopir, Carol; Dalton, Elizabeth D.; Christian, Lisa; Jones, Misty K.; McCabe, Mark; Smith, MacKenzie; Fish, Allison. Imagining a Gold Open Access Future: Attitudes, Behaviors, and Funding Scenarios among Authors of Academic Scholarship. // *College & Research Libraries (C&RL)* 78, 6 (2017), str. 824-843. URL: <https://doi.org/10.5860/crl.78.6.824> (2022-02-10)

Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4 (2011), str. 211-224. URL: <https://hrcak.srce.hr/80085> (2022-03-18)

Udiljak Bugarinovski, Zrinka. Benchmarking u funkciji unaprjeđenja marketinga u visokoškolskim knjižnicama : specijalistički poslijediplomski rad. Zagreb : Ekonomski fakultet, 2011. URL: <https://katalog.efzg.hr/repos/getContent.aspx?ID=22000480&SEQ=1> (2022-03-28)

Urquhart, Christine. Principles and practice in impact assessment for academic libraries. // Information and Learning Science 119, 1/2 (2018), str. 121-134. URL: <https://doi.org/10.1108/ILS-06-2017-0053> (2022-03-29)

Vidak, Ivana. Benchmarking u knjižnici. // Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu 2, 2 (2011), str. 123-127. URL: <https://hrcak.srce.hr/74968> (2022-03-18)

Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna. Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj marketinške strategije knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3 (2013), str. 23-46. URL: <https://hrcak.srce.hr/115193> (2022-03-16)