

# Komunikacija s korisnicima kao važan aspekt kvalitete knjižničnih usluga - primjer Sveučilišne knjižnice u Rijeci

---

**Boras, Ines**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2017**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:186:374442>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-13**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET**

**Ines Boras**

**Komunikacija s korisnicima kao važan aspekt kvalitete  
knjižničnih usluga – primjer Sveučilišne knjižnice u Rijeci**

**(DIPLOMSKI RAD)**

**Rijeka, 2017.**

SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET  
Odsjek za kroatistiku

Ines Boras

(19172)

Komunikacija s korisnicima kao važan aspekt kvalitete  
knjižničnih usluga – primjer Sveučilišne knjižnice u Rijeci  
DIPLOMSKI RAD

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost, knjižničarski smjer

Mentor: dr. sc. Cecilija Jurčić Katunar

Rijeka, 28. rujna 2017.

# Sadržaj

<b>1. Uvod.....</b>	<b>1</b>
1.1. Predmet i cilj rada.....	1
1.2. Izvori i metode prikupljanja .....	1
1.3. Sadržaj i struktura rada .....	2
<b>2. Sveučilišna knjižnica .....</b>	<b>3</b>
2.1. Hrvatske sveučilišne knjižnice .....	3
2.2. Strategija razvoja hrvatskih sveučilišnih knjižnica .....	5
2.3. Sveučilišna knjižnica u Rijeci.....	6
<b>3. Koncept kvalitete u knjižnici.....</b>	<b>8</b>
3.1. Kvaliteta usluge u suvremenim knjižnicama.....	8
3.2. Mjerenje kvalitete knjižničnih usluga.....	11
<b>4. Komunikacija u knjižnici .....</b>	<b>16</b>
4.1. Komunikacijske kompetencije knjižničara.....	17
4.2. Novi mediji u komunikaciji .....	23
4.3. Komunikacija na društvenim mrežama – primjer Svkri.....	27
<b>5. Istraživanje .....</b>	<b>30</b>
5.1. Rezultati istraživanja .....	30
5.2. Rasprava .....	43
<b>6. Zaključak .....</b>	<b>44</b>
Sažetak .....	45
Popis literature.....	46
Popis slika .....	49
Popis tablica .....	50
Popis grafikona.....	51
Prilog .....	52

## **1. Uvod**

Knjižnice su iznimno važne kulturne ustanove za svako društvo koje svojim korisnicima omogućuju pristup informacijama, ali i brojnim uslugama i na taj način sudjeluju u njihovome obrazovanju, interakciji u društvu te u izgradnji vlastitoga stava prema znanosti, kulturi, jeziku i sl. Razvijene države svijeta odavno su prepoznale važnost knjižnica u društvenome i kulturnom životu zajednice dok u Hrvatskoj uočavanje značaja knjižnice za društvo ima bitno kraću povijest.

### **1.1. Predmet i cilj rada**

Da bi knjižnice mogle ponuditi svojim korisnicima proizvode i usluge koje oni očekuju, važno je da poznaju korisnikove potrebe te da svoje djelovanje usklade s njihovim očekivanjima. Danas se sve više naglašava potreba za kvalitetnom uslugom u knjižnicama te se u tome kontekstu govori i o nužnosti mjerenja korisnikovih očekivanja i usporedbe očekivanja s ponuđenim proizvodima i uslugama u knjižnicama. Pritom je važno naglasiti da kvaliteta usluga u knjižnicama podrazumijeva i kvalitetnu komunikaciju s korisnicima koja se odnosi na svakodnevnu komunikaciju vezanu uz knjižničnu građu, ali i na različite projekte u koje se uključuju korisnici proizvoda i usluga knjižnica.

Cilj je ovoga rada prikazati što sve utječe na kvalitetnu komunikaciju knjižnice s korisnicima na primjeru Sveučilišne knjižnice u Rijeci gdje se anketnim upitnikom mjerilo zadovoljstvo korisnika proizvodima i uslugama spomenute knjižnice, a time i same komunikacije.

### **1.2. Izvori i metode prikupljanja**

U radu je provedeno primarno i sekundarno istraživanje. Primarno je istraživanje provedeno anketnim upitnikom u kojemu je sudjelovalo 100 ispitanika, a kojim se ispitalo zadovoljstvo komunikacijom na razini Sveučilišne knjižnice u Rijeci.

Sekundarno je istraživanje provedeno „desk“ principom te se koristila stručna i znanstvena literatura koja se bavi knjižničarstvom, kvalitetom usluge u knjižnicama i komunikacijom u knjižnicama.

### **1.3. Sadržaj i struktura rada**

Rad je podijeljen u šest poglavlja. U uvodnome je dijelu iznijet predmet i cilj rada, izvori i metode prikupljanja podataka te sadržaj i struktura rada. Drugo se poglavlje bavi sveučilišnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Treće poglavlje obrađuje kvalitetu u sveučilišnim knjižnicama. Komunikacija u knjižnicama obrađena je u četvrtome poglavlju dok su u petome poglavlju prikazani rezultati istraživanja provedenoga anketnog upitnika o zadovoljstvu korisnika komunikacijom između njih samih i knjižnice. Rad završava zaključkom.

## 2. Sveučilišna knjižnica

### 2.1. Hrvatske sveučilišne knjižnice

Sveučilišne knjižnice slijede promjene u svojim matičnim zajednicama. One nastavljaju ispunjavati svoju temeljnu zadaću, ali u očitovanje zadaća uključuju i nova pitanja i područja koja izviru iz razvoja informacijskih tehnologija i globalnih promjena u obrascima visokih učilišta. Sveučilišna knjižnica nije više samo infrastrukturna ustanova sveučilišta koja podupire procese poučavanja i istraživanja, već je ona sve više aktivan partner učenja i stvaranja znanja, a ujedno i najvažnija ustanova u izgradnji sveučilišne, ali i nacionalne informacijske infrastrukture (Pravilnik o matičnoj djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj, NN, 43/01).

U zbirkama sveučilišnih knjižnica sve veće značenje imaju elektronički izvori, posebno oni vezani uz učenje na daljinu nabavljeni od profesionalnih tvrtki ili nastali na sveučilištu. Međutim, upravljanje, razvoj i zaštita zbirke tiskane građe ne gubi na važnosti. Djelujući u uvjetima stalnih promjena, sveučilišne knjižnice prihvaćaju izvornost kao temelj svojega djelovanja izgrađujući vlastite sustave unapređivanja kvalitete i njegujući privrženost orijentaciji krajnjem korisniku uz stalnu individualizaciju i diferencijaciju usluga (Katalenac, 2004).

S rađanjem koncepta hibridne knjižnice zasnovanome na svijesti o važnosti neposrednoga pristupa informacijama i informacijskim izvorima ne samo u prostorima knjižnice nego i u učionicama i domovima korisnika, knjižnice i druge informacijske službe sveučilišta pretvaraju se u aktivan čimbenik procesa poučavanja, obrazovanja i istraživanja. Knjižnice preuzimaju temeljnu ulogu u procesu učenja na daljinu, posebno u odnosu na izgradnju i održavanje elektroničkih zbirki. Sveučilišne će knjižnice imati ključnu ulogu u podupiranju i unapređivanju pristupa mrežnim izvorima.

Hrvatska sveučilišta *de facto* nemaju sveučilišne knjižnice, a postojeće su to samo po nazivu dok su u odnosu na svoje temeljne funkcije i odlike zbirke, ali i usluga, tipične knjižnice s dvojnomo funkcijom javne i znanstvene knjižnice pa su radi toga najbliže tipu opće-znanstvenih knjižnica. Analiza njihovih informacijskih resursa ukazuje na to da su oni pretežno ograničeni na vlastite (veličinom i kulturološkom vrijednošću bogate) tradicionalne zbirke s odlikama kulturnoga dobra nacionalne i regionalne važnosti, dok je njihova važnost za sustav visoke naobrazbe i znanosti, a posebno ukupnost programa matičnih sveučilišta relativno skromna. Osim navedenoga, sveučilišne su knjižnice opterećene nizom naslijeđenih

i neriješenih problema temeljne, infrastrukturne važnosti: nedostatak prostora, opreme, djelatnika i financiranja, dok su njihove sveučilišne funkcije u začetku (Katalenac, 2004).

Nepovoljnome stanju sveučilišnih knjižnica sukladan je i nezadovoljavajući odnos sveučilišnih i drugih knjižnica na matičnome sveučilištu: fakultetskih, odjelnih, katedarskih i dr. Navedeni je odnos opterećen nasljeđem prošlosti. Primjećuje se odsutnost prave institucionalne suradnje, zajedničkih projekata i programa te zajedničkih pristupa rješavanju zajedničkih problema. Međusobne odnose karakterizira visok stupanj nepoznavanja, predrasuda i izoliranosti s prevladavajućim ponašanjem kategorizacije na „mi i oni“, prihvaćanjem stereotipa „mi smo dobri – oni su loši“, konformizmom i prihvaćanjem pritiska (vlastite) grupe, pristajanjem uz teoriju žrtvenoga janjca „za sve su krivi drugi“, pri čemu se stvarnost ogleda kroz percepciju ogledala „vlastite se mane najbolje uočavaju na drugima!“ (Katalenac, 2004)

Analiza sveučilišnih knjižničnih sustava ukazuje na to da u njihovu djelovanju ima najmanje alfa usluga, odnosno usluga uspješnih u odnosu na temeljnu misiju ovih knjižnica, tj. sustava. Također se uočava da prevladavaju delta usluge – usluge neuspješne i u odnosu na misiju i u odnosu na sustav, dok gotovo izostaju beta i gama usluge. U odnosu na raspoložive resurse, ciljeve postavljene u skladu s njihovom pravom misijom te ostvarene rezultate hrvatske sveučilišne knjižnice čak ni u dijelu tradicionalnih usluga nisu za sada osigurale zadovoljavajuću učinkovitost, djelotvornost i relevantnost (Vrana, Kovačević, 2013).

Još je uvijek nedovoljna zainteresiranost uprava sveučilišta za probleme djelovanja sveučilišnih knjižničnih sustava, marginalan je položaj tih knjižnica na matičnim sveučilištima te se primjećuju otpori unutar same knjižnične zajednice koji se ponajprije ogledaju u odsutnosti konsenzusa o ulozi sveučilišnih knjižnica, razvoju, mjestu, funkcijama i ulozi sveučilišnoga knjižničnog sustava i sl. Međutim, u novije vrijeme sve više jača svijest o integrativnome karakteru sveučilišnih knjižničnih sustava kao objedinjujućemu elementu u procesu integracije hrvatskih sveučilišta (Vrana, 2004).



## 2.2. Strategija razvoja hrvatskih sveučilišnih knjižnica

Republika Hrvatska jasno je odredila svoju viziju razvoja sveučilišnih knjižnica koja je sadržana u skupini dokumenata pod zajedničkim nazivom *Hrvatska u 21. stoljeću*. Sveučilišne knjižnice trebale bi u navedenim dokumentima prepoznati svoje razvojne prilike i ponuditi zajednički model hrvatskih sveučilišnih knjižničnih sustava kao otvorenih, decentraliziranih sustava udruženih u jedinstveni hrvatski konzorcij, pri čemu odgovornost za njihovo formiranje i djelovanje ponajprije trebaju preuzeti matična sveučilišta.

U skladu s navedenim opredjeljenjima sveučilišne knjižnice pristupaju izradi cjelovitoga programa razvoja sveučilišne knjižnice i sveučilišnoga knjižničnog sustava kao sustava koji obavlja sve knjižnično-informacijske zadaće i poslove za obrazovane i znanstvenoistraživačke potrebe matičnoga sveučilišta (Strategija hrvatskog knjižničarstva 2016-2020).

Sustav treba djelovati kao jedinstveno komunikacijsko središte putem kojega se posreduju znanstvene i stručne informacije koje su rezultat:

- znanstvenoistraživačkih procesa na matičnome sveučilištu,
- stručne obrade vlastitih zbirki te
- stručne obrade zbirki relevantnih knjižnica u zemlji i inozemstvu, kao i drugih izvora znanstvenih i stručnih informacija.

Sveučilišni knjižnični sustav važan je čimbenik ukupne funkcije integracije određenoga sveučilišta. Sustav bi trebala odlikovati funkcionalna integracija na razini resursa, programa i usluga, zatim koordinacija, suradnja i timski rad, otvorenost prema drugim sustavima te drugim programima, višedimenzionalnost u realizaciji, diferencijacija usluga i službi te orijentiranost izgradnji sustava kvalitete (Strategija hrvatskog knjižničarstva 2016-2020).

Temeljni ciljevi sustava trebaju biti usmjereni na:

- zadovoljavanje potreba studenata za informacijskim izvorima/građom u sklopu njihovih obrazovnih potreba u okviru određenoga nastavnog plana i programa, ali i općenito,
- zadovoljavanje potreba nastavnoga osoblja za informacijskim izvorima/građom potrebnom u njihovu (obrazovnom) radu te
- zadovoljavanje potreba za znanstvenim i stručnim informacijama u sklopu znanstveno-istraživačkoga rada na sveučilištu.

### 2.3. Sveučilišna knjižnica u Rijeci

Usluge u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka podijeljene su na (<http://www.svkri.uniri.hr/>):

- Informacijsku službu – u navedenoj službi knjižnice mogu se dobiti sljedeće usluge:
  - obavijesti o katalozima, bibliografskim izvorima, informacijama o načinu korištenja knjižnice i knjižnoga fonda te pretraživanje kataloga,
  - razgovori s korisnicima radi utvrđivanja njihovih potreba za informacijama te upućivanje na najprikladnija dobivanja traženih informacija u knjižnici ili izvan knjižnice i
  - pripremu teme (diplomski rad, seminar, znanstveni rad) iz odabrane građe što iziskuje opsežnije pretraživanje.
- Čitaonice – knjižnica raspolaže s dvije čitaonice: studijska i znanstveno-istraživačka čitaonica. Znanstveno-istraživačka čitaonica omogućuje printanje elektroničkih izvora ili vlastitih uradaka te skeniranje i snimanje digitalnim aparatom građe iz knjižničnih fondova. U ovoj je čitaonici prostor uređen prema tematskim cjelinama. Studijska čitaonica pored usluge fotokopiranja omogućuje korisnicima i najam prijenosnih računala te bežični Internet.
- Reprografske – knjižničnu građu moguće je:
  - Fotokopirati,
  - Printati i
  - Skenirati.
- Najam prostora;
- Međuknjižnična posudba – ova je usluga namijenjena korisnicima kojima je potrebna građa iz drugih knjižnica u zemlji i inozemstvu;
- Za izdavače – klasifikacija (UDK) publikacija;
- Halo knjiga – projekt *Do knjižnice u papučama* omogućuje svakom korisniku Sveučilišne knjižnice dostupnost većini usluga „u papučama“. Uvođenjem usluge *Halo knjiga* omogućeno je donošenje knjiga na kućnu adresu korisnicima knjižnice.
- Od 20 do 2 – noćni rad knjižnice: usluga je Sveučilišne knjižnice kojom se tijekom radnog tjedna (od ponedjeljka do petka) produžava radno vrijeme Studijske čitaonice nakon 20.00 sati.

Osim navedenih usluga u knjižnici postoji mogućnost korištenja E-zahtjeva koji obuhvaćaju:

- Zaduženje građe,
- Fotokopiranje,
- Upisnica,
- Međuknjižnična posudba,
- Najam računala te
- Skeniranje građe.

Sveučilišna knjižnica Rijeka ima i svoju e-čitaonicu koja sadrži sljedeći materijal: (<http://www.svkri.uniri.hr/>):

1. Baze podataka dostupne na sveučilištu:

- Centar za online baze podataka – baze podataka za istraživačku i akademsku zajednicu Republike Hrvatske,
- Hrčak – portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske i
- Baze podataka dostupne na Sveučilištu u Rijeci;

2. Literatura na internetu.

Pretraživati se mogu časopisi u zbirkama *Art and Sciences III*, *Art and Sciences IV*, *Art and Sciences VI*, *Art and Sciences VII* i *Health & General Sciences* koji pokrivaju znanstvena polja: matematike, fizike, biologije, arhitekture, javnoga zdravstva i zdravstvene zaštite, ekonomije, prava, politologije, sociologije, psihologije, pedagogije, demografije, filozofije, teologije, filologije, povijesti, arheologije, antropologije, umjetnička područja te brojna interdisciplinarna područja.

Bazama JSTOR može se pristupiti s računala u sljedećim sastavnicama Sveučilišta: Sveučilišnoj knjižnici, Akademiji primijenjenih umjetnosti, na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Pravnome fakultetu i u sveučilišnim odjelima. Pristup sa sastavnica ostvaruje se putem poveznice <http://www.jstor.org>. Pristup izvan ustanova omogućen je studentima i zaposlenicima navedenih sastavnica putem sljedećih poveznica, uz korištenje jedinstvenoga elektroničkog identiteta iz imeničkoga sustava AAI@EduHr.

Na Facebook stranicama knjižnice može se pratiti nova rubrika pod nazivom *Svaki tjedan e-izvor jedan!* Cilj je nove rubrike približiti korisnicima uslugu e-čitaonice koja uz Baze podataka nudi veliki izbor e-enciklopedija i leksikona, atlasa, povijesnih pregleda, rječnika, biografija, pravnih izvora, visokoškolskih udžbenika i dnevnoga tiska. U ovoj se rubrici svaki tjedan predstavlja jedan izvor i to na način da se ukratko opiše, naznači kome je namijenjen i predstavi mali vodič za korištenje. Povremeno se u rubrici predstavljaju i novi e-izvori kako bi se korisnicima predstavili novi relevantni izvori informacija (<http://www.svkri.uniri.hr/>).

### **3. Koncept kvalitete u knjižnici**

U novome tisućljeću dolazi do rađanja globalnoga informacijskog društva koje nudi velike mogućnosti. Promjene su se očitovale na svim područjima, od gospodarstva, tehnologije, politike pa sve do obrazovanja i društva u cjelini. Dinamične promjene u društvu potaknule su potrebu prevrednovanja postojećih temeljnih zadaća sveučilišta i drugih visokih učilišta i iznalaženje nove paradigme usklađene s temeljnim odlikama i zahtjevima informacijskoga društva te iznalaženje nove paradigme suvremene sveučilišne knjižnice.

#### **3.1. Kvaliteta usluge u suvremenim knjižnicama**

Prema normi HRN EN ISO 8402 kvaliteta je definirana kao „ukupnost svojstava stanovitog entiteta koja ga čine sposobnim zadovoljiti izražene ili pretpostavljene potrebe.“ Prema normi ISO 9000:2000 kvaliteta je definirana kao „Kvaliteta je stupanj do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahtjeve te su dane dvije napomene: a) pojam kvaliteta se može koristiti s atributima i b) svojstven znači postojanje u nečemu, stalna karakteristika. Kvaliteta određuje prikladnost proizvoda da bi ga potrošači mogli koristiti i samo je kupac može odrediti“. Na temelju ove definicije može se zaključiti da svaka osoba može definirati kvalitetu s obzirom na svoje potrebe.

S obzirom da kvaliteta predstavlja širok i složen pojam, za očekivati je da se sastoji od mnogo elemenata koji definiraju i utječu na kvalitetu različitih proizvoda, usluga, aktivnosti itd. U kontekstu potpune kvalitete, moraju biti prisutni i zadovoljeni svi elementi i kriteriji jednoga proizvoda, odnosno usluge da bi on/ona bio potpuno kvalitetan. Sve ono što čini jedan potpuno kvalitetan proizvod ili uslugu sažeto je unutar 14 elemenata koji su definirani sustavom potpune kvalitete (TQM). Popis tih elemenata dan je u Tablici 1.

**Tablica 1: Popis općih elemenata (dimenzija) kvalitete proizvoda i usluga**

<b>Dimenzija</b>	<b>Definicija</b>
<b>Dostupnost</b>	Proizvod ili usluga lako je dostupna.
<b>Jamstvo</b>	Osoblje je pristojno, brižno i obrazovano.
<b>Komunikacija</b>	Klijenti su informirani na jeziku koji mogu razumjeti o svim proizvodima ili uslugama te svim njihovim promjenama.
<b>Stručnost</b>	Osoblje posjeduje nužno znanje i vještine za pružanje usluga i proizvoda.
<b>Standard</b>	Proizvod ili usluga odgovaraju standardu.
<b>Ponašanje</b>	Pristojnost, uljudnost i briga osoblja prema klijentima.
<b>Manjkavost</b>	Svaka kvaliteta usluga koja nije definirana, a utječe na zadovoljstvo klijenata.
<b>Trajanje</b>	Izvođenje, rezultat usluge ili proizvoda imaju duže trajanje.
<b>Angažiranost</b>	Osoblje pokazuje razumijevanje te pruža individualnu pažnju svakome gostu.
<b>Humanost</b>	Proizvod ili usluga je pružena tako da očuva dostojanstvo i samopoštovanje klijenta.
<b>Efekti</b>	Proizvod ili usluga pruža efekt koji se očekuje.
<b>Pouzdanost</b>	Sposobnost pružanja usluge ili proizvoda na diskretan i pouzdan način.

<b>Odgovornost</b>	Trajanje pružanja usluga i proizvoda je određeno.
<b>Sigurnost</b>	Proizvod ili usluga se pruža na najsigurniji mogući način, bez rizika i opasnosti.

Izvor: Holjevac, A. I., Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2002., str. 12-13.

Kvaliteta je iznimno složen koncept – jedan od najvažnijih segmenata svakako je zadovoljstvo (korisnika). Kada se govori o knjižničnome sektoru, zapravo se misli na uslužnu djelatnost u kojoj se, također, kvaliteta usluge može promatrati u kontekstu zadovoljstva korisnika knjižnice. Slika 1 prikazuje odnos kvalitete usluge i zadovoljstva (Kiran, Diljit, 2011).



**Slika 1: Kvaliteta usluge u knjižnicama (Kiran, Diljit, 2011)**

Kvaliteta i zadovoljstvo u knjižničnome su sektoru odvojene veličine, a to znači da se kvaliteta usluge u knjižnicama promatra odvojeno od zadovoljstva primatelja knjižnične usluge. Ono što se može vidjeti na *Slici 1* je i lojalnost korisnika koja bi trebala biti prioritet knjižnične djelatnosti, a lojalnost u ovome kontekstu podrazumijeva odluku korisnika da opet koriste knjižnične usluge, da određenu knjižnicu ili neke njezine usluge preporuče drugima te da aktivno sudjeluju u radu knjižnice (Kiran, Diljit, 2011). Lojalnost korisnika knjižnice očituje se u njihovome korištenju knjižničnih usluga te učestalosti toga korištenja.

Stoga je u suvremenome stilu informiranja i posezanja za literaturom, kada internet sve više zamjenjuje knjižnice, kvaliteta bitan činitelj koji može utjecati na odabir knjižničnih usluga. Naime, razina kvalitete u pojedinoj knjižnici može biti presudna kod korisnika te je

zato važno ispitivati razinu kvalitete s ciljem pružanja usluge u skladu s potrebama suvremenih korisnika.

Kvaliteta bi se u knjižnici mogla definirati kao uspješna ili manje uspješna, odnosno neuspješna isporuka usluge. Zadovoljstvo korisnika knjižnice može se smatrati jednim od najvažnijih izlaznih proizvoda neke knjižnice te se zadovoljstvo korisnika može usko povezati s kvalitetom knjižnične usluge. Da bi knjižnica imala jasniju sliku o tome zadovoljava li svoje korisnike i u kojoj mjeri, važno je da kontinuirano provodi mjerenje zadovoljstva korisnika svojim uslugama i proizvodima (Petr Balog, Gašo, 2016).

### **3.2. Mjerenje kvalitete knjižničnih usluga**

Mjerenje kvalitete knjižničnih usluga sve više postaje prioritet brojnih stručnjaka na ovome području. U tome se kontekstu o učinku knjižnice može govoriti kao o cilju koji knjižnica želi postići, a kao rezultat ostvarenja postavljenoga cilja trebale bi biti promjene u ponašanju korisnika kao rezultat utjecaja knjižnice na samoga korisnika (Boris i sur., 2010). Podizanje kvalitete knjižnične usluge trebalo bi dovesti do promjena u ponašanju, znanju, stavovima i dr. kod korisnika.

Danas su razvijene različite metode kojima se mjeri uspjeh i kvaliteta poslovanja knjižnica te zadovoljstvo njihovih korisnika, a neke od najpoznatijih su: BIX, benchmarking, LibQUAL, TQM i dr. Također, danas se sve više istražuje cjelokupan učinak knjižnice na korisnike te društvo u cijelosti. Mjerenjem učinkovitosti i dobivenim rezultatima takvih mjerenja, knjižnica dobiva odgovore na važna pitanja za nju, a neka od njih su:

- Što je potrebno (resursi) za implementaciju usluga u knjižnici?
- U koje usluge knjižnica može ulagati na temelju dostupnih resursa?
- Jesu li korisnici knjižnice prepoznali ulaganje knjižnice u određenu uslugu, odnosno jesu li dobili vrijednost te usluge?
- Na kojoj je razini kvaliteta usluge u knjižnici?
- Kako programi knjižnice djeluju na zajednicu?
- Što je sve potrebno za mjerenje učinkovitosti?
- Na koji način knjižnica doprinosi ciljevima zajednice?

Da bi knjižnica financijski mogla opravdati sredstva koja se za nju izdvajaju, ona treba:

- proučiti koliko je stvarna potreba za njihovim uslugama,

- istražiti kolike koristi imaju njihove usluge te
- utvrditi kolika je vrijednost knjižničnih usluga za cjelokupnu zajednicu (Katalenac, 2000).

Prema Bertotu i McClureu (2003) knjižnice mogu na različite načine djelovati na svoje korisnike. Neki od najčešćih načina djelovanja knjižnica na njihove korisnike očituju se u:

- učenju, kako na razini obveznoga tako i na razini cjeloživotnoga obrazovanja;
- istraživačkome radu, a što se odnosi na istraživanja u sklopu akademskoga obrazovanja i na istraživanja znanstvenika iz različitih područja;
- razmjeni informacija što se odnosi na razmjenu informacija na različitim područjima i u sklopu različitih društvenih sfera;
- kulturnim učincima što najviše dolazi do izražaja na temelju utjecaja knjižničnih programa te njezinih usluga na razumijevanje kulture od strane korisnika knjižnica i
- društvenim učincima koji se izražavaju djelovanjem knjižnice na stavove korisnika o samoj knjižnici i njezinoj ulozi u društvu.

Kada je riječ o propitivanju kvalitete usluga u knjižnicama, treba spomenuti razliku između učinaka i utjecaja. Učinci su usmjereni na kvalitetu usluga i na zadovoljstvo korisnika, a utjecaj je usmjeren na različite oblike korištenja knjižnične građe i usluga. No, kod mjerenja učinaka važno je da se uzmu u obzir svi elementi, odnosno uložena sredstva, proizvodi, okruženje, procesi, učinci te da se u tome kontekstu promatra odnos među tim elementima i unutar uspješnosti knjižnice (Hernon, Altman, 1998). Brojni stručnjaci smatraju da je teško mjeriti učinak knjižnice dok su neki mišljenja da ne postoje mjerni instrumenti kojima bi se mogla mjeriti kvaliteta knjižničnih usluga (Poll, Boekhorst, 2007).

Ipak, može se uočiti da sve više teoretičara na ovome području naglašava potrebu za mjerenjem učinaka knjižnice, a s ciljem podizanja njihove kvalitete i učinkovitosti u radu. U tome kontekstu, do sada su provedena brojna istraživanja kojima je bila zadaća ukazati kako knjižnica djeluje na korisnike. Hernon i Whitman (2001) ističu da su se navedena istraživanja susrela sa sljedećim problemima:

- usluge koje knjižnica nudi različito djeluju na različite skupine korisnika;
- relevantni podaci za pokazivanje učinaka često nisu radi autorskih prava dostupni;
- često su podaci dobiveni istraživanjima neusporedivi radi toga što su korištene različite metode;



- često se ne može ispitati dugoročna učinkovitost knjižnica jer isti korisnici ne mogu sudjelovati u ispitivanju te
- potrebno je dosta vremena kako bi se ispitalo zadovoljstvo korisnika.

Metodom intervjua dolazi se do kvalitativnih pokazatelja, a ova metoda ispitivanja zadovoljstva korisnika podrazumijeva postavljanje pitanja o izravnoj i mogućoj koristi od usluga koje nudi knjižnica te o neizravnoj koristi od postojanja knjižnica. Standardizirane metode pomoću kojih se mjere učinci knjižnice na njezine korisnike i šire društvo nisu dio ISO standarda. No, mogu se identificirati tri modela kojima se mogu objasniti odnosi između uloženi sredstava, procesa, usluga i učinaka (Morić Filipović, 2002). Riječ je o linearnome modelu, a koji temelj nalazi u pretpostavci kako uložena sredstva imaju direktan odnos s proizvodom, a koji je povezan s kvalitetom te ishodom. Ciklički model govori da korisničke transakcije imaju/posjeduju više dimenzija uloženi sredstava, procesa, proizvoda i učinaka dok spiralni model, koristeći dinamički i fleksibilan model, nastoji uvesti korisnika u proces stjecanja znanja, iskustva i istraživačkih predodžbi.

Moguće je korištenje i određenih kvalitativnih metoda s ciljem istraživanja učinaka knjižnica na korisnike. Pomoću tih metoda dobiva se uvid u mišljenje korisnika te njihovo iskustvo s knjižnicom. U ove se metode ubrajaju:

- fokus grupe,
- ankete,
- intervjui te
- korisnička procjena stečenih vještina i kompetencija.

Autori Poll i Boekhorst (2007) naglašavaju kako se upotrebom ovih metoda dolazi do vlastitih korisnikovih iskustava, a ta se iskustva odnose na izravnu korist koju korisnici imaju od usluga u knjižnici. Također, dobiva se saznanje o mogućim koristima koje bi korisnici mogli imati korištenjem knjižničnih usluga te se dobiva informacija o neizravnim koristima koje bi korisnici mogli imati od knjižnice. Na temelju tih podataka mogu se planirati novi proizvodi i usluge u knjižnicama koji će dovesti do bolje razine i veće pristupačnosti knjižnice budućim generacijama.

Ipak, preporučuje se da se ove metode, odnosno ovako dobiveni rezultati usporede s rezultatima kvantitativnih metoda jer se na taj način može steći jasnija slika o kvaliteti usluga i proizvoda unutar knjižnice. Pomoću kvantitativnih metoda dolazi se do brojčanih podataka o promjenama u korisničkim vještinama ili povezanosti između korisnikova profesionalnog uspjeha i korištenja knjižničnih usluga. Kvantitativne metode su:

- praćenje korisnikovih postupaka u određenome zadatku,
- promatranje,
- ispitivanje korisnikovih vještina prije i nakon korištenja određene usluge u knjižnici,
- analiziranje citata u objavljenim radovima i
- uspoređivanje podataka o uspjehu korisnika s podacima vezanim uz korištenje knjižnice.

Knjižničarstvo je, u odnosu na razvijene države svijeta, u Hrvatskoj često bilo zanemarivano, a to se može povezati s izostankom sustavnoga mjerenja učinka, a što znači da se mjerenje učinkovitosti rada provodi samo u većoj ili manjoj mjeri na razini pojedine knjižnice. Također, u Hrvatskoj još uvijek nisu izgrađeni automatizirani sustavi kojima bi se mjerio učinak, a podaci koji i postoje često su vrlo neprecizni te samim time i neiskoristivi (Katalenac, 2000).

Ipak, bez obzira na to što u Hrvatskoj ne postoje brojna i opsežna istraživanja kvalitete u knjižničarstvu, mogu se pronaći istraživanja koja su se bavila ovom problematikom, a jedno od tih je jednogodišnje istraživanje *Primjena hrvatskih ISO normi (ISO 2790 i ISO 11620) za jedinstveno elektroničko prikupljanje, obradu/analizu i prikaz statističkih podataka o poslovanju svih vrsta knjižnica*. Ovo je istraživanje provodio Hrvatski zavod za knjižničarstvo koji djeluje u sklopu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

Svrha je ovoga istraživanja bila prikupljanje statističkih podataka kako bi se dobila jasnija predodžba o sustavu narodnih knjižnica u Hrvatskoj te kako bi se na temelju dobivenih podataka dobio uvid u stanje knjižničarstva u Hrvatskoj. Time se nastojalo doći do rezultata koji mogu poslužiti za usmjeravanje razvoja i unapređenje kvalitete postojećih knjižnica, ali i za smjernice u razvoju novih knjižnica. Također, u sklopu ovoga projekta pokrenut je portal za prikupljanje statističkih podataka (<http://an.nsk.hr:4242/login.aspx>).

Autor Mihalić (2012) ističe da bez obzira na identificirane brojne probleme provođenja istraživanja o kvaliteti rada hrvatskih knjižnica te bez obzira na izostanak sustavnih i dugogodišnjih istraživanja, može se reći da se pomaci sve više uočavaju te su oni često potaknuti od strane samih knjižnica. Knjižnice sve više uočavaju da njihovo uspješno poslovanje ovisi i o korisnikovom zadovoljstvu. U tome se kontekstu provode sve više mjerenja korisnikovih zadovoljstva proizvodima i uslugama knjižnica te se vrednuju dobiveni rezultati kako bi se na temelju njih napravio program za budući rad knjižnice.

Istraživanja kvalitete usluga u knjižnicama treba usmjeriti prema očekivanjima korisnika od knjižnice, odnosno na smanjenje jaza između očekivanja korisnika i onoga što oni stvarno dobiju u knjižnici. U tome je kontekstu važno provoditi individualna istraživanja na razini pojedine knjižnice, ali i nacionalna istraživanja kako bi se dobila cjelokupna slika vezana uz zadovoljstvo korisnika uslugama u knjižnicama (Hernon, Altman, 1998).

#### 4. Komunikacija u knjižnici

Važan aspekt kvalitete knjižničnih usluga koji (presudno) utječe na zadovoljstvo korisnika svakako je komunikacija s korisnicima.

Komunikacija se u knjižnicama može promatrati s različitih stajališta, odnosno ona uključuje verbalnu i neverbalnu komunikaciju, interpersonalnu komunikaciju, komunikaciju putem suvremenih komunikacijskih i informacijskih tehnologija. Radi se o iznimno složenome procesu u kojemu su kompetencije knjižničara od presudnoga značaja. Način na koji se odvija kvaliteta komunikacije ponajviše ovisi i o kompetencijama knjižničara. Kompetencije knjižničara mogu se podijeliti na opće te na specifične.

Generičke ili opće kompetencije dijele se na (Barbarić, 2009):

- opća, osobna i jezična kultura,
- komunikacijska znanja i vještine,
- informatička i informacijska pismenost,
- sposobnost prenošenja znanja i vještina,
- spremnost na kontinuirano učenje i
- etičnost u postupanju s građom i ljudima.

Područno-specifične (stručne) kompetencije dijele se na (Barbarić, 2009):

- informacijska pismenost,
- profesionalna etika,
- izgradnja zbirke – kvalitetan odabir građe u skladu s ciljevima i potrebama korisnika,
- vrijednosna procjena građe,
- kvalitetna pohrana,
- poznavanje standarda i propisa,
- upravljanje građom,
- organizacija informacija o građi,
- identifikacija i selekcija građe,
- organizacija znanja (sadržajna),
- praćenje, poznavanje, primjena standarda te
- poznavanje i primjena metoda istraživanja.

## 4.1. Komunikacijske kompetencije knjižničara

Kada je riječ o verbalnoj komunikaciji, važno je da knjižničar uvijek bude svjestan osobe s kojom razgovara te da svoj rječnik prilagodi osobi i situaciji. Primjerice, korištenje riječi i pojmova koji nisu poznati korisniku kojemu se knjižničar obraća, svakako ne odražava kvalitetnu komunikaciju. Knjižničar treba prilagoditi rječnik da bi korisnik ili korisnici razumjeli ponuđene informacije. Nadalje, konfuzno i neadekvatno prezentiranje, a što uključuje loše, nejasno i pogrešno izlaganje dovodi do neuspješne komunikacije.

Barbarić (2009) ističe da knjižnično stručno osoblje mora biti pripremljeno za svaku vrstu predavanja, izlaganja ili prezentiranja koju provodi s ciljem ponude vrhunske usluge korisnicima te kako bi im pomoglo u korištenju služba i odjela koje knjižnica nudi. Nadalje, izostanak verbalnoga komunikacijskog kanala, također može narušiti kvalitetu rada knjižnice. Do toga može doći ako knjižnica nema adekvatno radno vrijeme, nema u svoj rad uključenu digitalnu i mrežnu komunikaciju i sl.

Sljedeća tablica ističe razlike u verbalnoj komunikaciji između stručnoga i nestručnog knjižničara.

**Tablica 2: Verbalna komunikacija u knjižnici**

---

VERBALNA KOMUNIKACIJA U KNJIŽNICI	
Stručni knjižničar	Nestručni knjižničar
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ objašnjava konkretno, ne poopćava, koristi primjere i analogije</li><li>▪ dopunjuje poruke, potkrjepljuje ih novim detaljima, provjerava svoje mišljenje („Nisam siguran, provjerit ću sutra još jedan izvor.“)</li><li>▪ dopušta iznimke, nije mu svijet crno-bijel, prihvaća nijanse i modifikacije („Nisu svi ljudi isti i imaju različite interese“.)</li><li>▪ ne prihvaća „konfekcijski“ pristup korisniku, svaki korisnik je iznimka, osoba; subjekt u komunikaciji („Kako si?“)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ poopćava i ne pravi usporedbe</li><li>▪ izostavlja i iskrivljuje informacije</li><li>▪ generalizira, izbjegava konkretizaciju</li><li>▪ svi su korisnici za njega jednaki (dobri ili loši)</li><li>▪ ne unosi sebe u komunikaciju, Ja - poruka ne postoji</li><li>▪ ne iznose svoje već tuđe mišljenje</li><li>▪ u komunikaciji gleda mimo sugovornika</li></ul>

---

- 
- **unosu sebe u komunikaciju, Ja – poruke su mu jasne, „preklapanje“ verbalnoga i neverbalnog, iz razgovora ne isključuju sebe**
  - **poruke prilagođava sugovorniku**
  - **zanimaju ga posljedica („Kako je prošlo na pismenom ispitu?“)**
  - **mijenja svoje predrasude prema sugovorniku**
  - **objašnjava jasno i povezano**
  - **nakon komunikacije učenik se osjeća zadovoljnim kada izđe iz knjižnice**
  - **s korisnicima stvara prešutni dogovor, usvajaju pravila zajedno**
  - **podupire i ohrabruje korisnike (učenike i studente), pažljivo izražava kritike („Ne brini...“, „Nadoknadit ćeš...“, „Ako želiš, pomoći ću ti...“, „Vjerovao sam u tebe da ćeš ispraviti ocjenu...“, „Hvala ti...“)**
  - **ne skriva osjećaje, raspoloženja („Bilo bi mi drago...“)**
  - **osmjehuje se, vedar je, hitar**
  - **potiče kritičko mišljenje, promjene i kreativnost**
  - **pomirljiv, tolerantan, human**
  - **prilikom komunikacije obraća se skupini, a ne pojedinačno učeniku**
  - **ne sluša sugovornika**
  - **ima predrasude („Curice su mirnije od dečki.“)**
  - **ne zanimaju ga posljedica**
  - **objašnjenja su mu nerazumljiva i nelogična**
  - **govori apstraktno i bez analogija**
  - **više zbunjuje korisnika nego što mu pomaže („Prelistaj sve ove knjige ako želiš naći odgovor.“)**
  - **poruke su mu bezlične, apersonalne**
  - **često koristi zabrane, upozorenja, kazne, kritike, prijekore („Moraš...“, „Trebaš...“, „Ne smiješ...“)**
  - **koristi fraze, citate, statistike, govori u „ime nekog“ ili u „ime nečeg“**
  - **hladan je, nepristupačan, potiskuje osjećaje („Ne zanimaju me što ti ističe rok predaje rada...“)**
  - **često je namrgođen, „kiseo“, „uspavan“ („Danas mi dosadan dan“, „Bio bi red da poštuju radno vrijeme, već radim 5 min preko radnog vremena.“)**
  - **indiferentni, svadljivi, konvencionalni**
  - **servira odgovore kao nepobitne činjenice, izbjegava istraživanje, nije kritičan i izbjegava promjene („status quo“)**
-

Važan aspekt komunikacije između knjižničara i korisnika jest i neverbalna komunikacija. Usmjeren je na reguliranje samoga mehanizma socijalne interakcije, odnosi se na izražavanje stavova i emocionalnih stanja. Verbalnom se komunikacijom prenosi informacija dok se neverbalnom komunikacijom prenose stavovi i osjećaji prema informaciji prenesenoj verbalnim komunikacijskim kanalom. Procjenjujući stupanj iskrenosti i srdačnosti, osoba ocjenjuje hoće li informaciju prihvatiti kao valjanu. Čovjek često više vjeruje neverbalnoj komunikaciji, a razlog tome je što bolju kontrolu ima nad onim što govori, u odnosu na način kako govori (Petar, 2001).

Rijavec i Miljković (2002) smatraju da se samo mali dio značenja onoga što je rečeno drugoj osobi prenosi riječima. Smatraju da se ostatak komunikacije odnosi na pokrete, držanje tijela, izraze lica, odnosno na sve što ulazi u neverbalnu komunikaciju. U tome kontekstu neverbalna poruka može zamijeniti verbalnu poruku ili joj može dati veću snagu i važnost. Važno je naglasiti da osoba govorom tijela, također pokazuje koliko je sigurna u sebe, odnosno koliko ima samopouzdanja. Naime, nedostatak samopouzdanja može biti vidljiv u pokretima i položaju tijela. Radi toga, za knjižničare je iznimno važno poznavanje govora tijela jer na taj način mogu naučiti puno o sebi te mogu ostvariti bolju i kvalitetniju komunikaciju s korisnicima knjižničnih usluga. Ovakvim pristupom knjižničari mogu poboljšati komunikaciju, ali i dovesti do unapređivanja odnosa na različitim razinama u interakciji s korisnicima knjižničnih usluga. Knjižničari moraju imati na umu da, osim što neverbalna komunikacija može nadopuniti verbalnu komunikaciju u pozitivnome smislu, ona može biti i ometajući čimbenik, a do čega dolazi ako je u neverbalnu komunikaciju uključeno previše tikova, pretjerano gestikuliranje i dr. (Bognar, Matijević, 2002).

Sljedeća tablica ističe poželjne/nepoželjne oblike neverbalne komunikacije knjižničara prema korisnicima.

**Tablica 3: Neverbalna komunikacija**

<b>NEVERBALNA KOMUNIKACIJA</b>	
<b>Stručni knjižničar</b>	<b>Nestručni knjižničar</b>
<b>Govor tijela: držanje, pokreti, sjedenje, stajanje, hodanje</b>	
Opušteno, mirno, otvoreno...	Ukočen, hladan, nepristupačan, napet
<b>Mimika: čelo, oči, obrve, usta...</b>	
Otvorene, vedre, obrve mirne, usta s laganim osmijehom...	Namršteno čelo, namrgođeno lice, stisnute obrve, „tvrda“ usta...
<b>Kontakt očima: gledanje u oči sugovorniku</b>	
Gleda sugovornika u oči dok s njim razgovara, prati pogledom njegove pokrete, ne žmirka, ne trepće...	Ne gleda sugovornika u oči, izbjegava pogled, lista svoje papire i ne podiže glavu...
<b>Govorno ponašanje: brzina, ritam, dubina, boja glasa, melodija, smijanje...</b>	
Govori polako i razgovjetno, pravi stanke, ne opterećuje dodatnim stvarima i digresijama.	Govori hladno i brzo, nema stanke, ne potkrjepljuje razgovor smiješkom...
<b>Gestikulacija: govor ruku (tapšanje, blago dodirivanje ramena) i nogu itd.</b>	
Ruke lagano spuštene, mirne. Kod razgovora se pazi da sugovornik bude u ravnopravnoj ravnini.	Maše rukama ili ih drži prekržižene na prsima. Sjedi prekržiženih nogu (skakutanje, tapkanje...).

Izvor:

[http://www.knjiznicari.hr/UDK02/index.php/Komunikacija\\_i\\_komunikacijska\\_tehnologija\\_u\\_%C5%A1kolskoj\\_knji%C5%BEnici\\_-\\_Vanja\\_%C5%A0krobica](http://www.knjiznicari.hr/UDK02/index.php/Komunikacija_i_komunikacijska_tehnologija_u_%C5%A1kolskoj_knji%C5%BEnici_-_Vanja_%C5%A0krobica)

Interpersonalna komunikacija podrazumijeva „razgovor sa samim sobom“. To je komunikacija unutar koje osoba sagledava vlastito ponašanje, sposobnosti ili stavove, a ona je u knjižnici najviše očita u stavovima knjižničara o korisnicima, njihovim zahtjevima za stručnom građom, građom za zabavu i sl. Osim toga, interpersonalna komunikacija može podrazumijevati interakciju u kojoj jedna osoba prenosi sadržaje, informacije ili poruke



drugoj osobi s ciljem djelovanja na njezino ponašanje i odluke ili kako bi se usvojile određene generalije u odnosima dvaju komunikatora.

Knjižničari u komuniciranju s korisnicima ovakvu interakciju koriste najčešće kada im je namjera preporučiti dodatnu, opširniju ili noviju literaturu vezanu uz određeno područje. Nadalje, knjižničari najčešće koriste interpersonalnu komunikaciju i u situacijama kada nastoje suziti područje pretraživanja radi što konkretnijega odgovora na korisnikove zahtjeve za određenim područjem istraživanja.

Personalna komunikacija podrazumijeva interakciju između knjižničara i korisnika bez posredujućih sredstava. Radi se o komunikaciji licem u lice u kojoj su komunikatori fizički prisutni u knjižnici. S druge strane, apersonalna komunikacija podrazumijeva posredovanje nekoga tehničkog medija. U knjižnicama apersonalna komunikacija sve više dolazi do izražaja u različitim tutorijalima koji uz samoga knjižničara daju mogućnosti korisniku da bolje razumije baze podataka, kataloge i dr.

Dvosmjerna komunikacija daje mogućnost međusobnoga pružanja povratnih informacija među sudionicima u komunikaciji. Ovaj oblik komunikacije iznimno je važan u postizanju potpunoga zadovoljstva kod davanja odgovora na korisnikove upite. U tome kontekstu, razgovor ne uključuje samo govor već i slušanje. Uz slušanje kompetentan knjižničar mora razmišljati i promišljati o samome razgovoru. Nadalje, osim što mora prenijeti svoja razmišljanja, mora i pričekati povratnu informaciju.

Od knjižničara se očekuje da predlaže, primjerice, drugu literaturu. Unutar prijedloga mora davati pozitivna i korisna rješenja koja se mogu upotrijebiti, primijeniti i ostvariti. Dobar knjižničar u razgovoru postavlja hipoteze te daje, traži i prima povratne informacije. Knjižničar u razgovoru treba nastojati ostvariti dijalog te se treba nadovezivati na sugovornika, a pritom se treba osloniti na sadašnjost i budućnost. Pritom je važno da knjižničar zna postavljati pitanja.

Dominantna i jednosmjerna komunikacija nije poželjna u knjižničarstvu. Izlaganja i predavanja u knjižnici, koja se smatraju jednosmjernom komunikacijom, ne mogu razumjeti svi korisnici na isti način te su, stoga, i u takvoj realizaciji komunikacije potrebni dodatni upiti i pojašnjenja. Isto kao i jednosmjerna komunikacija, ni autoritarnost u knjižnici ne pridonosi ostvarivanju kvalitetne komunikacije i usluge na visokoj razini. Demokratski stil komuniciranja, koji je poželjan u knjižnicama, podrazumijeva da se korisniku dopušta da ima vlastito mišljenje, da formira vlastite sudove, da ima priliku izraziti se te da može iznijeti kritiku. Ovaj stil komuniciranja često se naziva simetrično-interaktivna komunikacija (Bognar, Matijević, 2002).

Poželjan profil knjižničara je asertivni knjižničar. On je afirmativan, samopouzdan, osjeća se korisnim i vrijednim, ali je, istovremeno, kritičan i osviješten te ima osjećaj odgovornosti. Takav knjižničar u napetoj situaciji ne prekida komunikaciju s korisnicima, koristi vještinu pregovaranja, sklon je kompromisu i spreman je na ispriku. Tenziju nastoji minimalizirati i racionalizirati, a svoje stavove nastoji obrazložiti činjenicama te navedeno potvrditi i dokumentirati. Ukoliko i ne uspije, ne osjeća se razočarano i ne pokazuje nezadovoljstvo.

Asertivni knjižničar ne poopćava, dopušta iznimke jer je svaki korisnik svijet za sebe. Riječ je o empatičnome knjižničaru koji aktivno sluša, prilagođava se, voli izazove, preuzima odgovornost kada treba, voli surađivati te vlastiti primjer nudi kao uzor. Knjižničar s ovim kompetencijama prihvaća i uvažava korisnikove prijedloge, poštuje njihove stavove, nagrađuje ih te je u radu s korisnicima otvoren, kooperativan i pravedan.

Kompetentni knjižničar nastoji ostvariti usklađenost verbalnoga i neverbalnog (držanje, sjedenje, stajanje, hodanje, rukovanje i dr.). U vođenju posla asertivni je knjižničar demokrat dok je u odnosima humanist. Njegov se autoritet gradi na poštivanju korisnika. Asertivnost je bliska i tzv. reflektirajućoj komunikaciji u kojoj je slobodno reći „ne“ sadržaju, obliku, kontekstu i vremenu razgovora. Riječ je o proaktivnoj dispoziciji koju čini više instrumenata u odnosu na kognitivnu osobinu knjižničara.

Od knjižničara se očekuje da u svoj rad uključuje kompetencije koje su usmjerene prema postizanju pozitivnoga ozračja u knjižnici. Navedeno se odnosi na njegov odnos s drugim radnim kolegama, kao i na njegov odnos prema korisnicima knjižnice. U tome je kontekstu iznimno važna i emocionalna inteligencija koju bi knjižničar trebao razvijati tijekom cijeloga svojeg radnog vijeka, a s ciljem stvaranja dugotrajnih i pozitivnih odnosa s korisnicima knjižnice (Škrobica, 2008).

## 4.2. Novi mediji u komunikaciji

Prema Hrvatskome nacionalnom standardu, suvremena je knjižnica informacijsko, medijsko i komunikacijsko središte svake kvalitetne škole. Svaka knjižnica mora predstavljati izvor informacija i znanja za učenike i učitelje škole te pružati potporu nastavnim i izvannastavnim aktivnostima.

Bez informacijske pismenosti danas je život nezamisliv. Kada se govori o informacijskoj pismenosti, misli se na mogućnost uviđanja potrebnih informacija, odvajanje i korištenje istih. Često se takve akcije provode posredstvom suvremenih tehnologija. Da bi se stekla informacijska pismenost, knjižnice imaju veliku ulogu. Naime, one podučavaju učenike samostalnome projektno-istraživačkome radu. Osim toga, potiču ih na stvaralaštvo i kritičko mišljenje pri pronalaženju selektiranja, vrednovanju i primjeni informacija (<http://os-gkrkleca-zg.skole.hr/upload/os-gkrkleca-zg/multistatic/3/informacijska%20pismenost%20i%20citanje.pdf>).

Knjižnice sve više prepoznaju internet kao novi komunikacijski alat. Naime, nove informacijske i komunikacijske tehnologije otvaraju brojne mogućnosti komuniciranja knjižnice s javnošću. Korištenjem suvremenih medija za komuniciranje knjižnice mogu biti prepoznatljive te izgraditi vlastiti originalni identitet. U tomu se kontekstu od knjižničara očekuje da razvijaju sposobnosti usmjerene prema promicanju knjižnice kao ustanove, ali i pojedinih njezinih usluga i službi.

Korištenje računalne i telekomunikacijske tehnologije uključuje suradnju s medijima te korištenje različitih sredstava komunikacije, primjerice, blogova, web stranica, web foruma, chata, e-mail lista, društvenih mreža i dr., odnosno korištenje novih oblika javnoga komuniciranja (Narodna knjižnica, 2002). Formiranje knjižnične komunikacije u suvremenim medijima omogućuje korisnicima da budu ravnopravni sudionici komunikacije s knjižnicom te se na taj način grade demokratski odnosi utemeljeni na poštovanju.

Da bi knjižnica bila usklađena s potrebama svojih korisnika, treba poslovanje usmjeriti prema suvremenim medijima i mogućnostima koje oni nude. Pritom je važno da knjižnice imaju ključnu ulogu u pribavljanju, sakupljanju, organiziranju, procjeni i korištenju informacija vezanih uz knjige te da se one pokažu kao ključan segment u podučavanju koje se odnosi na knjižnu građu.

Korištenjem informacijske i komunikacijske tehnologije knjižnice daju pristup sve većemu broju elektroničkih izvora i usluga te na taj način knjižnice postaju posrednikom između informacije i tehnologije. Sveučilišne knjižnice trebaju razviti programe suvremenoga

opismenjavanja studenata za korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija prilikom razvoja i održavanja odnosa s knjižnicama (Narodna knjižnica, 2003).

U tome kontekstu treba reći da je informacijska opismenjenost knjižničara temelj za postizanje uspješne komunikacije u okruženju ispunjenom informacijskim tehnologijama. Stoga se može reći da je informacijska pismenost preduvjet produktivnosti u radu knjižnica te ona omogućuje snalaženje u promjenjivoj okolini. Informacijska pismenost knjižničara podrazumijeva sposobnost učinkovitoga traženja informacija, upućenost pri odabiru i vrednovanju informacija, lakoću u korištenju suvremenih medija, svijest o problemu pouzdanosti i vjerodostojnosti informacija, ali i učinkovitost prenošenja informacija korisnicima knjižničnih usluga.

Uz informacijsku pismenost često se povezuju termini poput računalne, medijske, internetske ili digitalne pismenosti. Knjižnična pismenost preteča je informacijske pismenosti, a ona se realizira upućivanjem i poučavanjem o korištenju određene knjižnice, njezinih usluga i izvora. Danas se aktivnosti u knjižnicama sve više razvijaju prema informacijskoj pismenosti da bi korisnicima omogućile usvajanje vještina pristupa i korištenja izvora bez obzira na to gdje se oni nalaze (os-bmarkovica-ravna-gora.skole.hr/skola/djelatnici/zaklina\_majetic-mufic1?..).



**Slika 2: Digitalne kompetencije knjižničara (<https://www.slideshare.net/ardnas3/digitalne-kompetencije-knjiznicara-49355967>)**

Referentna zbirka koja je temelj u pružanju informacijskih usluga u suvremenome knjižničarstvu nije više samo u tiskanome obliku i u fondu knjižnice. Od knjižničara se očekuje da korisniku ponudi tzv. referalnu informaciju, tj. uputi korisnika na izvore izvan knjižnice, a pod navedenim se podrazumijeva druge knjižnice i izvore u elektroničkome obliku (Petrić, 2013).

Knjižničari trebaju uvažavati i kritički promatrati elektroničke izvore te sustavom selekcije njihovih sadržaja uvrstiti ih u referentnu zbirku knjižnice te na taj način korisniku pružiti informaciju. Pritom se ne smije izuzeti s uma da su knjižničari dužni voditi računa o autorskoj pravu koje će regulirati u ugovoru s nakladnikom elektroničke građe. Danas se govori o elektroničkim uslugama u knjižnicama koje su prema ISO 2789 Information and documentation – International klasificirane kao:

- online katalog,
- mrežna stranica knjižnice,
- elektronička zbirka (građa),
- međuknjižnična posudba,
- informacijska služba,
- poučavanje korisnika i
- pristup internetu.

Mrežna stranica knjižnice morala bi imati zadatke „nove usluge“ na kojoj bi se prezentirale „tradicionalne“ knjižničarske usluge i to:

- da bude dio javne službe i da promiče knjižnicu;
- informacijska uloga koja se ostvaruje kao poveznica na lokalne i skupne kataloge te ostala informacijska pomagala kao potpuno „nova“ knjižničarska usluga koja omogućuje novi način pristupa zbirkama i komunikaciju s korisnicima;
- da osigura neposrednu komunikaciju s korisnicima te
- da bude u cilju širenja i pronalaženja znanja.

Diseminacija informacija na mrežnome mjestu odražava se pomoću:

- osnovnih podataka o knjižnici: radno vrijeme, zbirke, Pravilnik o poslovanju knjižnice i dr.;
- pristupa računalnome katalogu te drugim bazama podataka;
- stabilnih veza s drugim internetskim stranicama, odnosno pristup udaljenim elektroničnim izvorima;
- internih pretraživača;

- informacijsko-komunikacijske usluge na internetu: „Pitajte knjižničare“, „Predložite nabavu“, „Primjedbe i kritike“, „Naručite knjige“ i dr.;
- prezentacije digitalnih zbirki te fonda knjižnice radi predstavljanja i lakše dostupnosti svim korisnicima;
- ako knjižnica prepozna informacijsku tehnologiju kao sredstvo koje će iskoristiti u prezentiranju svojih knjižničarskih usluga i omogućiti pristup udaljenim izvorima, ona će u društvu imati ulogu posrednika koja će u određenoj mjeri omogućiti svladavanje prepreka u slobodi i ravnopravnosti pristupa svim korisnicima.

U tome se kontekstu od suvremenih knjižničara očekuju generičke ili opće kompetencije te područno-specifične kompetencije.

Generičke ili opće kompetencije su (Ivančić Medved, 2013):

- opća, osobna i jezična kultura;
- komunikacijska znanja i vještine;
- informatička i informacijska pismenost;
- sposobnost prenošenja znanja i vještina;
- sposobnost na kontinuirano učenje te
- etičnost u postupanju s građom i ljudima.

Područno-specifične (stručne) kompetencije su:

- informacijska pismenost;
- profesionalna etika;
- izgradnja zbirki – kvalitetan odabir građe u skladu s ciljevima i potrebama korisnika;
- vrijednosna procjena građe;
- kvalitetna pohrana;
- poznavanje standarda i propisa;
- upravljanje građom;
- informacija i organizacija o građi;
- identifikacija i sekulacija građe;
- organizacija znanja (sadržajna);
- praćenje, poznavanje, primjena standarda te
- poznavanja i primjena metoda istraživanja.

#### 4.3. Komunikacija na društvenim mrežama – primjer Svcri

Društvene mreže zahvatile su sve sfere postojanja i djelovanja suvremenoga čovjeka. One nisu samo medij za privatnu komunikaciju i razmjenu informacija, već su postale dio poslovnih, uslužnih i drugih odnosa. U tome kontekstu dolazi i do promišljanja te realizacije stranica knjižnica na društvenim mrežama, a s ciljem unapređenja komunikacije između knjižnice i korisnika te radi bržega i jednostavnijeg širenja informacija. Prateći potrebe korisnika i razvoj informacijskih tehnologija, Sveučilišna knjižnica u Rijeci izradila je i vlastiti facebook-profil.



**Slika 2: Sveučilišna knjižnica u Rijeci na društvenoj mreži Facebook (Krišković Baždarić, Pemper, Cuculić, 2015: 19)**

Stranica Sveučilišne knjižnice Rijeka na društvenoj mreži Facebook, zapravo je produžena ruka internetskim stranicama same knjižnice. Na Facebooku se promiču redovite aktivnosti knjižnice, korisnike se obavještava o uslugama i načinima korištenja knjižnice te se objavljuju odabrani sadržaji koji se nalaze na službenim internetskim stranicama, a što je zanimljivo korisnicima stranice.

Zahvaljujući strukturi društvenih mreža, omogućena je jednostavna komunikacija te realizacija prisnijega odnosa između korisnika i knjižničara. Ovome u prilog ide i činjenica da se na Facebooku ne trebaju koristiti tradicionalni obrasci komunikacije i stručnoga nazivlja. Budući da je naglasak na vizualnome, svaka informacija može biti dopunjena slikom ili zvukom te se na taj način postiže određena ležernost u ophođenju. Time je knjižnica dobila priliku za povezivanje s korisnicima društvenih mreža uz ciljane korisničke skupine. Pritom,

treba napomenuti da su interakcija s korisnicima i dobivanje povratne informacije iznimno važni za uspješno poslovanje knjižnice (Krišković Baždarić, Pemper, Cuculić, 2015).

Kada je riječ o povratnim informacijama ili o ispitivanju korisnika, društvena mreža Facebook olakšava anketiranje ili bilo kakvo drugo ispitivanje jer je odgovaranje pojednostavljeno radi postavki stranice. Facebook stranica javni je prostor koji daje mogućnost svakome korisniku za iskazivanje mišljenja, zadovoljstva ili nezadovoljstva. Iskazano nezadovoljstvo opravdano ili neopravdano, ne uljeva sigurnost i povjerenje te često utječe na sliku knjižnice u cjelini. Radi toga, na knjižnici je da djeluje na vrijeme i primjereno te da nastoji uvažiti korisnikove kritike (Krišković Baždarić, Pemper, Cuculić, 2015).

Prednosti korištenja društvene mreže Facebook su:

- neposredno približavanje usluga i događaja u knjižnici korisnicima na jednostavan način;
- obavješćivanje o uslugama i načinima korištenja knjižničnih usluga;
- mogućnost komunikacije s korisnicima radi poboljšavanja usluga;
- objavljivanje odabranih sadržaja sa službenih internetskih stranica koji su zanimljivi korisnicima;
- prenošenje poruka svakodnevnim govorom i izbjegavanje nerazumljivih stručnih pojmova;
- vizualna predodžba usluga i informacija;
- besplatan marketing;
- mogućnost postavljanja kratkih anketa i upitnika korisnicima te
- novosti iz svijeta knjižnica na jednome mjestu preko stranica hrvatskih i svjetskih knjižnica na Facebooku.

Godine 2012. Sveučilišna knjižnica Rijeka otvorila je svoju stranicu na društvenoj mreži Goodreads. Riječ je o društvenoj mreži na kojoj se okupljaju ljubitelji pisane riječi. To je društvena mreža koja je otvorena za sve koji vole čitati, pisati, razgovarati o knjigama i autorima te korisnicima daje informacije o novim naslovima pristiglima u knjižnicu. Preko ove društvene mreže korisnici mogu pratiti virtualnu izložbu građe Sveučilišne knjižnice Rijeka koja mjesečno na virtualne police Goodreads-a izlaže nove naslove udžbenika, stručnu literaturu, beletristiku, nove naslove u zbirci American Corner i dr.

Prednosti korištenja društvene mreže Goodreads su:

- mogućnost komunikacije s korisnicima u obliku obavijesti o novim naslovima u knjižnici;



- mogućnost izgradnje virtualne knjižnice s virtualnim policama te njihova organizacija prema žanru, vrsti, autorima, preferencijama ili nekim drugim mjerilima;
- velik broj čitateljskih krugova;
- mogućnost organiziranja deziderate u virtualnome svijetu, odnosno komunikacija s korisnicima o nabavi građe;
- virtualna polica *Lista želja*;
- virtualne police Sveučilišne knjižnice Rijeka American Corner, udžbenici, beletristika i dr. te
- mogućnost pristupa preko knjižnične stranice na Facebooku.

## 5. Istraživanje

Za potrebe istraživanja sastavljen je anketni upitnik koji se sastoji od 12 pitanja. Istraživanje je provedeno online unutar studentskih grupa na društvenoj mreži Facebook. U istraživanju je sudjelovalo 80 članova u grupama.

### 5.1. Rezultati istraživanja

Prvo anketno pitanje bilo je zaokružiti ispitanikovu dob:

1. Dob

a) do 20 god

b) 21 do 30 god

c) 31 do 40 god

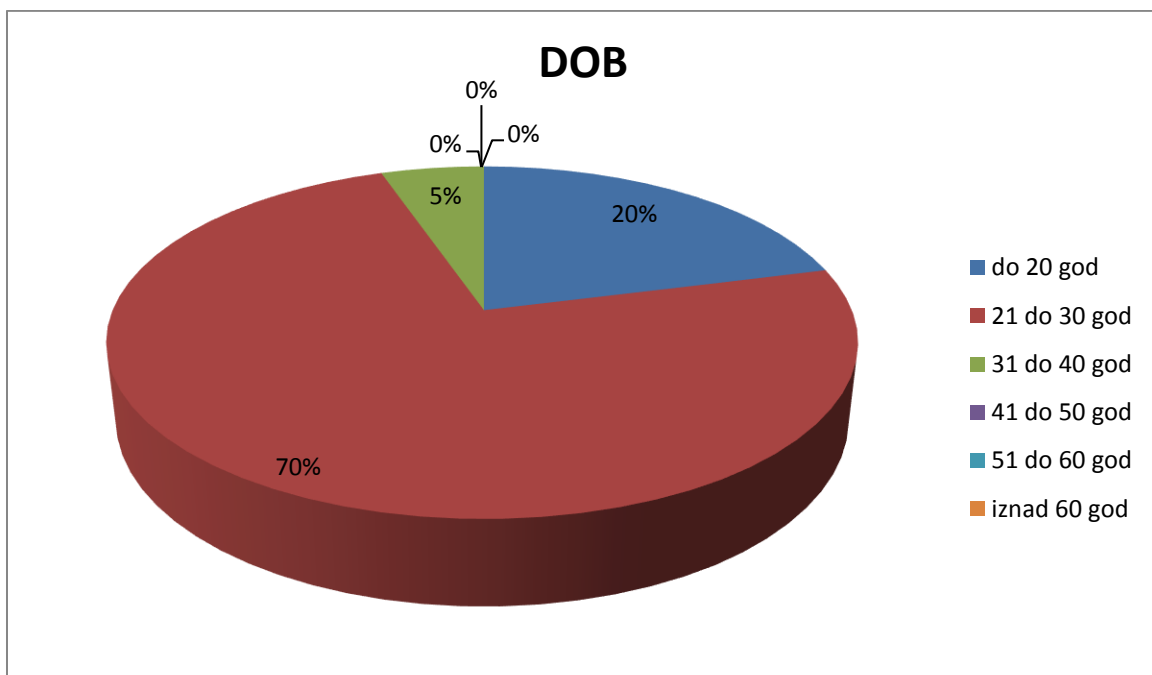
d) 41 do 50 god

e) 51 do 60 god

f) iznad 60 god

Grafikon u nastavku prikazuje dobnu strukturu ispitanika koji su pristupili ovome istraživanju.

**Grafikon 1: Dob ispitanika**



Kao što se može vidjeti na Grafikonu 1, većina ispitanika je u dobi od 21 do 30 godina života (70% ispitanika). Ovaj je podatak očekivan s obzirom na to da se istraživanje provodilo u studentskim grupama te se pretpostavlja da su sudionici u istraživanju većinom studenti ili osobe koje su nedavno završile fakultet.

Drugo se pitanje odnosilo na to da se zaokruži stručna sprema ispitanika.

## 2. Stručna sprema

a) student

b) VSS

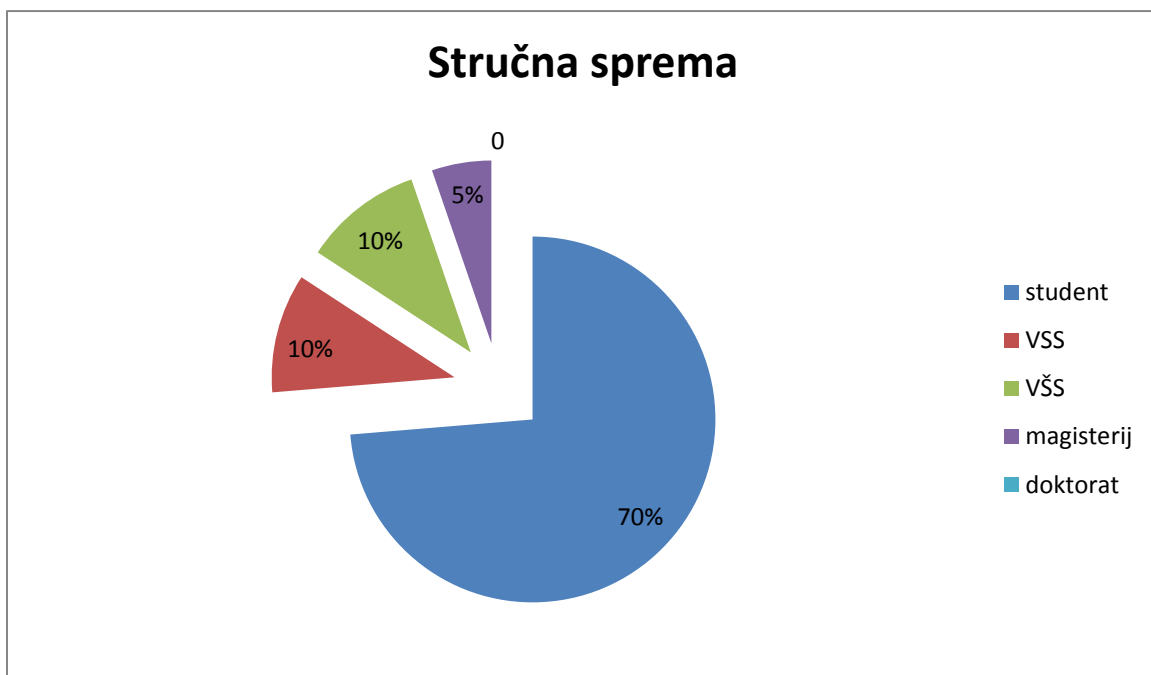
c) VŠS

d) magisterij

e) doktorat

Grafikon 2, stoga, prikazuje stručnu sprema ispitanika u istraživanju.

**Grafikon 2: Stručna sprema ispitanika**



Većina sudionika u istraživanju su studenti (70%). S visokom ili višom stručnom spremom sudjelovalo je 10% ispitanika. Ovi su podaci očekivani budući da su se ispitivali članovi studentske grupe te se pretpostavlja da su poneki od njih bili članovi studentske grupe tijekom studija i članstvo nisu prekinuli nakon završetka obrazovanja.

Ispitanicima je postavljeno 3. pitanje:

## 3. Članstvo u knjižnici

a) nije član

b) član

gdje su ispitanici morali zaokružiti svoj potvrđan ili negativan odgovor, a njihovi su odgovori prikazani na Grafikonu 3.

**Grafikon 3: Članstvo u knjižnici**



Na Grafikonu 3 vidi se da je većina ispitanika učlanjena u Sveučilišnu knjižnicu Rijeka (90% ispitanika) dok 10% nije učlanjeno. Iz navedenoga razloga istraživanje nije bilo fokusirano samo na osobe koje su učlanjene u Sveučilišnu knjižnicu Rijeka.

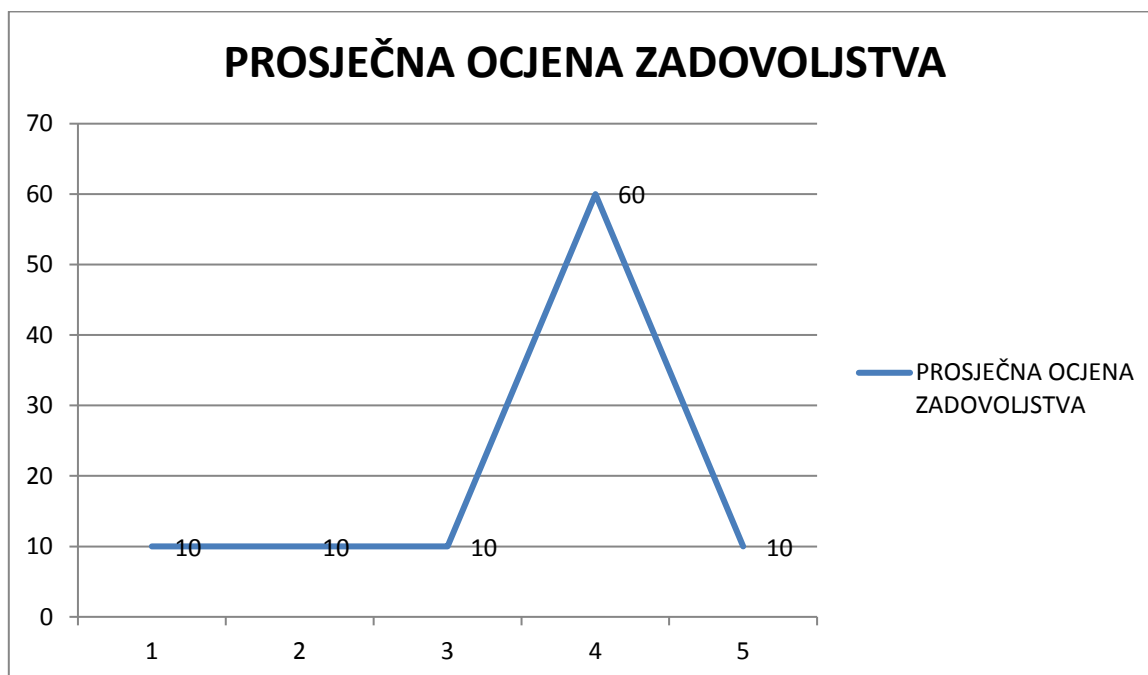
Sljedeće navedeno pitanje:

4. Molim vas da zaokružite ocjenu od 1 do 5 koliko ste zadovoljni uslugama i službama Sveučilišne knjižnice Rijeka (1 – u potpunosti sam nezadovoljan, 2 – nezadovoljan sam, 3 – niti sam zadovoljan niti sam nezadovoljan, 4 – zadovoljan sam, 5 – u potpunosti sam zadovoljan)

odnosilo se na zadovoljstvo uslugama i službama u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka. Od sudionika se u istraživanju tražilo da usluge i službe ocjene ocjenom od 1 do 5 (1 – u potpunosti sam nezadovoljan, 2 – nezadovoljan sam, 3 – niti sam zadovoljan niti sam nezadovoljan, 4 – zadovoljan sam, 5 – u potpunosti sam zadovoljan).

Grafikon u nastavku prikazuje ocjene koju su dobile usluge i službe knjižnice.

**Grafikon 4: Prosječna ocjena zadovoljstva ispitanika uslugama i službama knjižnice**



Na temelju podataka prikazanih na Grafikonu 4 može se vidjeti da su usluge i službe knjižnice većinom ocijenjene ocjenom 4 što govori da je 60% ispitanika zadovoljno s uslugama i službama knjižnice. No, kada se pogledaju sve ocjene zajedno, može se vidjeti da su usluge i službe u knjižnici ocijenjene prosječnom ocjenom 3,5.

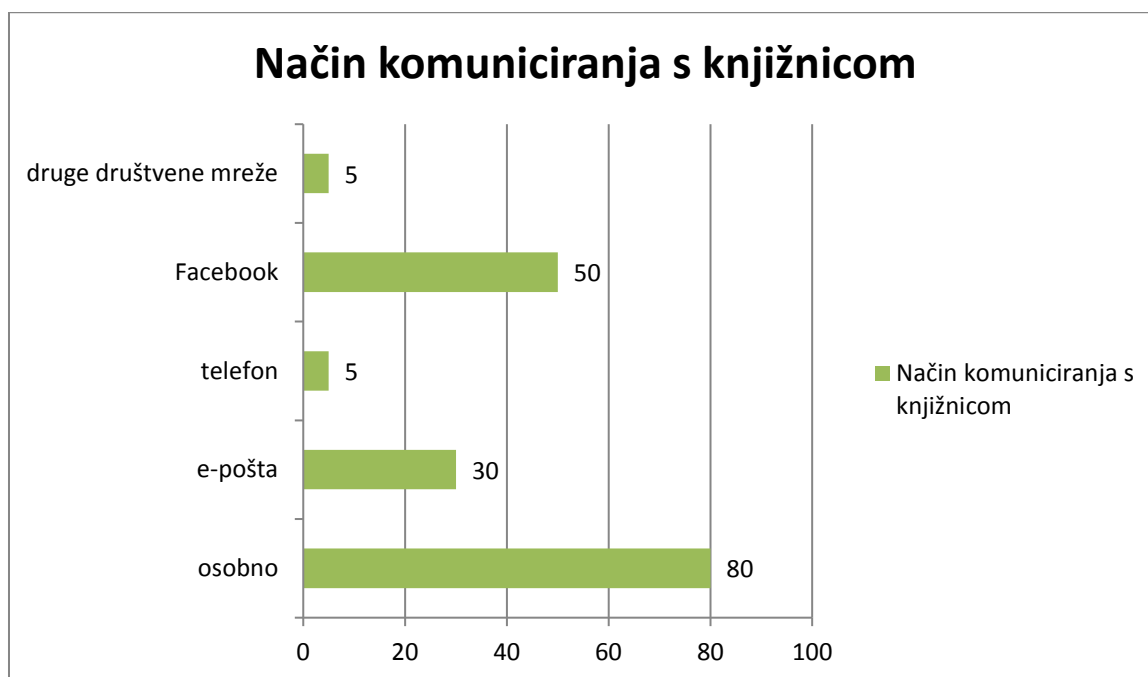
Ispitanicima je postavljeno sljedeće pitanje:

*5. Molim vas da zaokružite način na koji komunicirate s knjižnicom. Možete zaokružiti više odgovora:*

- a) osobno*
- b) e-pošta*
- c) telefon*
- d) Facebook*
- e) druge društvene mreže*

koje govori o tome kako komuniciraju s knjižnicom, a na to su pitanje mogli odabrati više odgovora. Rezultati su prikazani na Grafikonu 5.

**Grafikon 5: Način komuniciranja s knjižnicom**



Kao što se može vidjeti na Grafikonu 5, većina je ispitanika (80 ispitanika) navela kako najviše komunicira s knjižnicom osobno. No, također, velik broj ispitanika u komunikaciji s knjižnicom koristi društvenu mrežu Facebook. Ovi podaci govore da studenti sve više uključuju online komuniciranje, odnosno da prakticiraju komunikaciju koristeći suvremene medije. Međutim, podaci govore da je od društvenih mreža najviše zastupljen Facebook dok su druge društvene mreže zastupljene tek s 5% u komunikaciji između knjižnice i njezinih članova.

Od sudionika se u istraživanju očekivalo da ocjenom od 1 do 5 ocjene iskustvo u komunikaciji s knjižnicom (1 – u potpunosti negativno iskustvo, 2 – negativno iskustvo, 3 – niti pozitivno niti negativno iskustvo, 4 – pozitivno iskustvo, 5 – u potpunosti pozitivno iskustvo) te im je postavljeno pitanje:

*6. Molim vas da ocjenom od 1 do 5 ocijenite iskustvo u komunikaciji s knjižnicom (1 – u potpunosti negativno iskustvo, 2 – negativno iskustvo, 3 – niti pozitivno niti negativno iskustvo, 4 – pozitivno iskustvo, 5 – u potpunosti pozitivno iskustvo).*

Njihove ocjene prikazane su na Grafikonu 6.

**Grafikon 6: Ocjena iskustva u komunikaciji s knjižnicom**



Polovica je ispitanika navela da je zadovoljna s komunikacijom koju ostvaruje s knjižnicom, a 10 je ispitanika navelo da je u potpunosti zadovoljno komunikacijom koju ostvaruje s knjižnicom. Srednjom ocjenom komunikaciju s knjižnicom ocijenilo je 30 ispitanika. Ovi podaci ukazuju na to da knjižnica ima prostor za poboljšanje komunikacije sa svojim korisnicima, odnosno da se komunikacija može podići na višu razinu te time utjecati na zadovoljstvo korisnika.

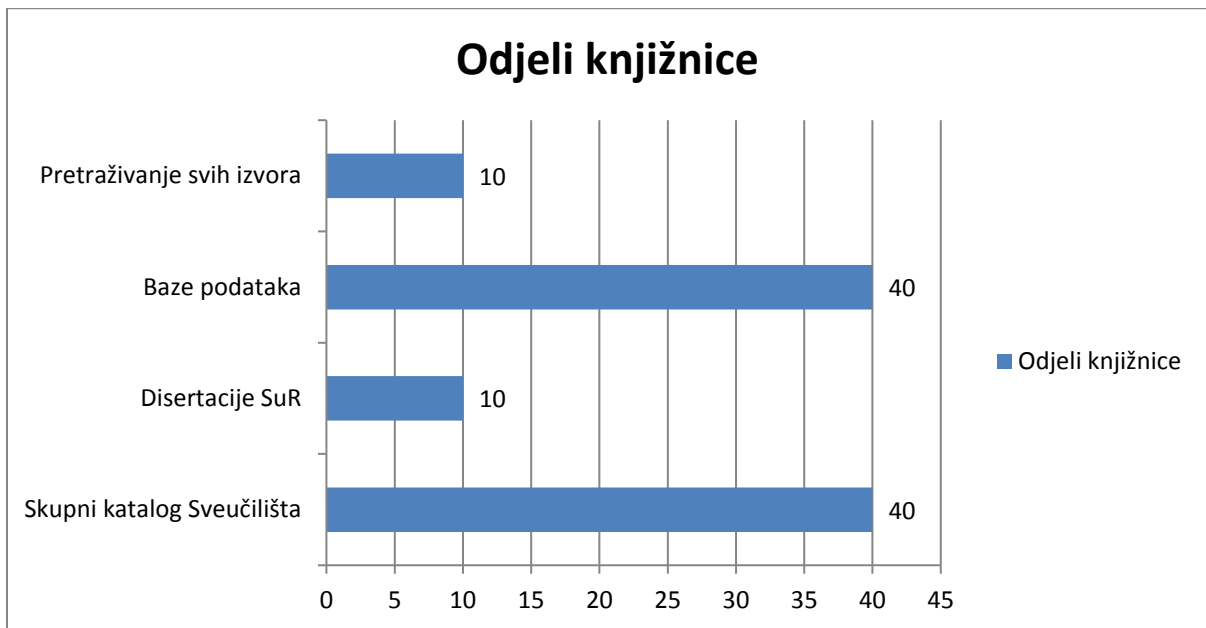
Ispitanicima je postavljeno pitanje:

7. *Koji odjel Sveučilišne knjižnice Rijeka najviše koristite? gdje se moglo izabrati:*

- a) *Skupni katalog Sveučilišta*
- b) *Disertacije SuR*
- c) *Baze podataka*
- d) *Pretraživanje svih izvora.*

Njihovi su odgovori prikazani na Grafikonu 7.

**Grafikon 7: Korištenje odjela Sveučilišne knjižnice Rijeka**



Podjednak broj (40 ispitanika) najviše koristi baze podataka i skupni katalog Sveučilišta. Ovi podaci govore da su studenti vjerojatno najviše pristupili istraživanju jer se ovim uslugama knjižnice najviše koriste studenti. Stoga je važno da knjižnica redovito održava ove zbirke kako bi studenti uvijek imali najnoviju građu te kako bi njihovo zadovoljstvo ponuđenom građom knjižnice bilo na visokoj razini.

Studentima je postavljeno 8. pitanje po redu:

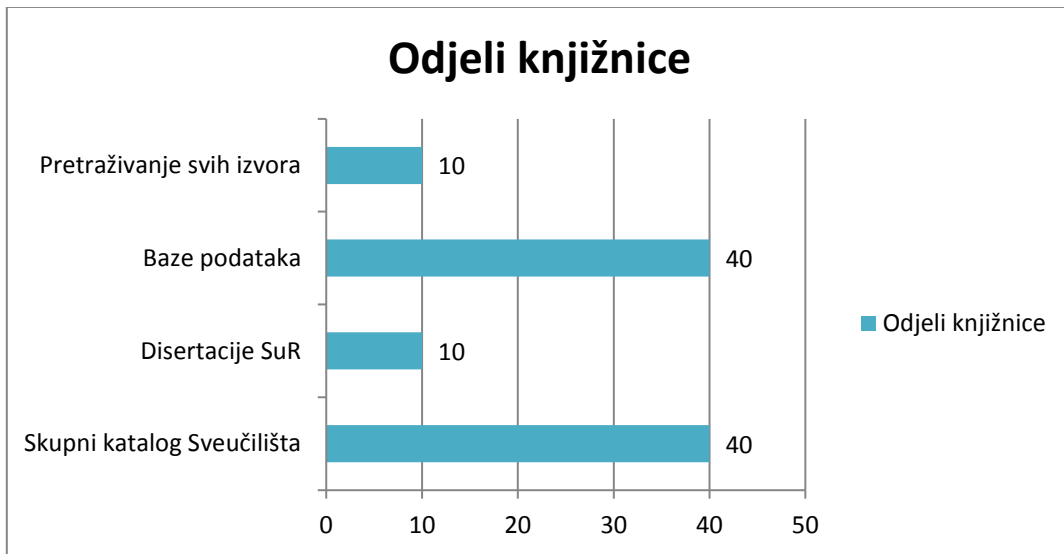
*8. Za koji vas odjel u knjižnici veže pozitivno iskustvo?*

- e) Skupni katalog Sveučilišta*
- f) Disertacije SuR*
- g) Baze podataka*
- h) Pretraživanje svih izvora,*

a njihovi su odgovori prikazani na Grafikonu 8.



**Grafikon 8: Pozitivno iskustvo s odjelima Sveučilišne knjižnice Rijeka**



Kao što se može vidjeti na Grafikonu 8, ispitanike najviše pozitivno iskustvo veže za one odjele s kojima najviše komuniciraju, odnosno koje najviše koriste. Ovi podaci govore da korisnici knjižnice imaju pozitivnih iskustava s knjižnicom, odnosno uslugama koje im pruža odjel koji najviše koriste u knjižnici.

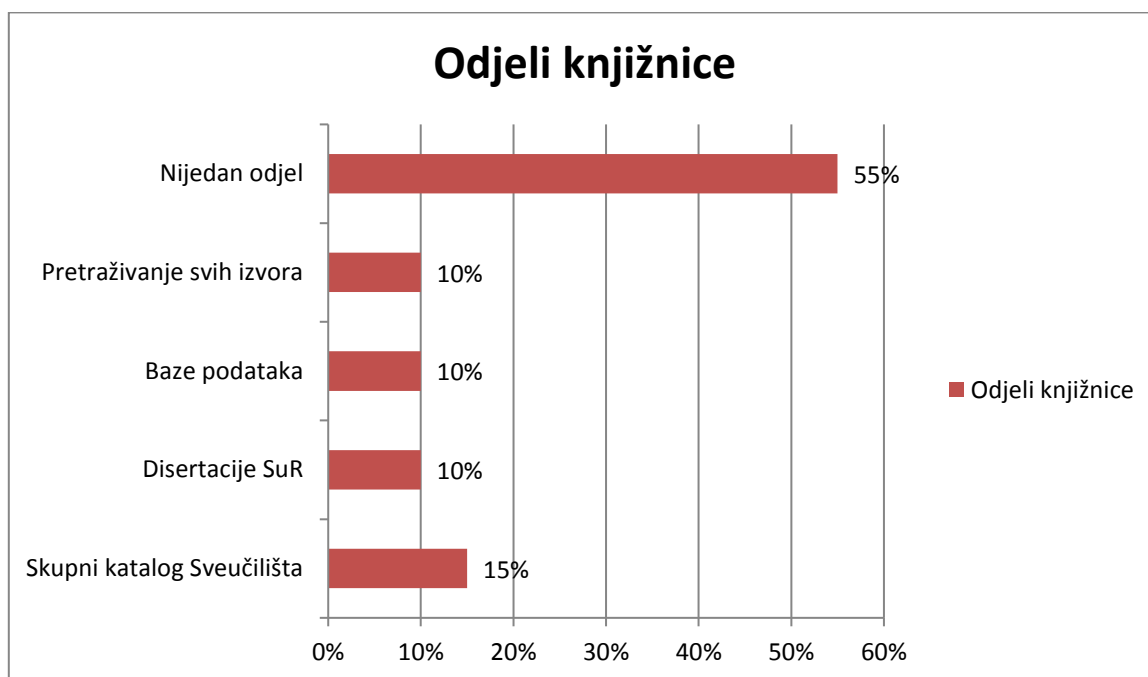
Sudionicima je u istraživanju postavljeno 9. pitanje po redu:

*9. Uz koji vas odjel veže negativno iskustvo?*

- a) Skupni katalog Sveučilišta*
- b) Disertacije SuR*
- c) Baze podataka*
- d) Pretraživanje svih izvora,*

a njihovi su odgovori prikazani na Grafikonu 9.

**Grafikon 9: Negativno iskustvo s odjelima knjižnice**



Na temelju rezultata istraživanja može se vidjeti da više od polovice ispitanika (55%) nema negativnoga iskustva s radom odjela Sveučilišne knjižnice Rijeka. Najviše negativnoga iskustva imali su ispitanici s odjelom Skupni katalog sveučilišta (15% ispitanika). Ovi podaci govore da Sveučilišna knjižnica Rijeka ima velik prostor za poboljšanje svojih usluga i odnosa prema korisnicima te da na taj način može smanjiti broj negativnih iskustava korisnika s radom knjižnice.

Nadalje se od ispitanika tražilo da ocjenama od 1 do 5 ocijene koliko su ponuđene osobine, znanja ili vještine važne za ostvarivanje uspješne komunikacije u knjižnici (1 – uopće nije važno, 2 – nije važno, 3 – niti je važno niti nije važno, 4 – važno je, 5 – u potpunosti je važno). Pitanje je glasilo ovako:

*10. Molim vas da ocjenom od 1 do 5 procijenite koliko su ponuđene osobine, znanja ili vještine važne za ostvarivanje uspješne komunikacije u knjižnici (1 – uopće nije važno, 2 – nije važno, 3 – niti je važno niti nije važno, 4 – važno je, 5 – u potpunosti je važno).*

Njihove ocjene prikazane su u tablici koja slijedi.

**Tablica 4: Ocjena ponuđenih osobina, znanja ili vještina knjižničara**

	1	2	3	4	5
Opća kultura	20	40	20	10	10
Znanja specifična za knjižničarstvo	10	10	20	40	20
Usmena ili pisana komunikacija	10	10	30	20	30
Znanje drugog jezika	15	15	15	25	30
Sposobnost rada u timu	20	20	20	10	30
Međuljudske vještine	10	10	10	30	40
Uvažavanje različitosti i tolerancija	20	20	20	30	10
Primjena znanja u praksi	15	15	10	30	30
Istraživačke vještine	20	20	10	25	25
Sposobnost prilagodbe	30	30	30	5	5
Razumijevanje stranih studenata	20	20	20	30	10
Sposobnost rada u međunarodnom okruženju	25	25	10	10	20

Iz prethodne se tablice može očitati koliko ispitanici različite osobine smatraju važnima u radu knjižničara. Najvišu su ocjenu dobile osobine: znanje drugog jezika, usmena ili pisana komunikacija, međuljudske vještine i primjena znanja u praksi.

Tablica u nastavku prikazuje prosječne ocjene osobina, znanja ili vještina knjižničara.

**Tablica 5: Prosječne ocjene osobina, znanja ili vještina knjižničara**

<b>Osobina, znanje, ili vještina</b>	<b>Prosječna ocjena</b>
<b>Opća kultura</b>	2.5
<b>Znanja specifična za knjižničarstvo</b>	3.5
<b>Usmena ili pisana komunikacija</b>	3.5
<b>Znanje drugog jezika</b>	3.4
<b>Sposobnost rada u timu</b>	3.1
<b>Međuljudske vještine</b>	3.8
<b>Uvažavanje različitosti i tolerancija</b>	2.9
<b>Primjena znanja u praksi</b>	3.45
<b>Istraživačke vještine</b>	3.15
<b>Sposobnost prilagodbe</b>	2.25
<b>Razumijevanje stranih</b>	2.9

studentata	
Sposobnost	2.45
rada u	
međunarodnom	
okruženju	

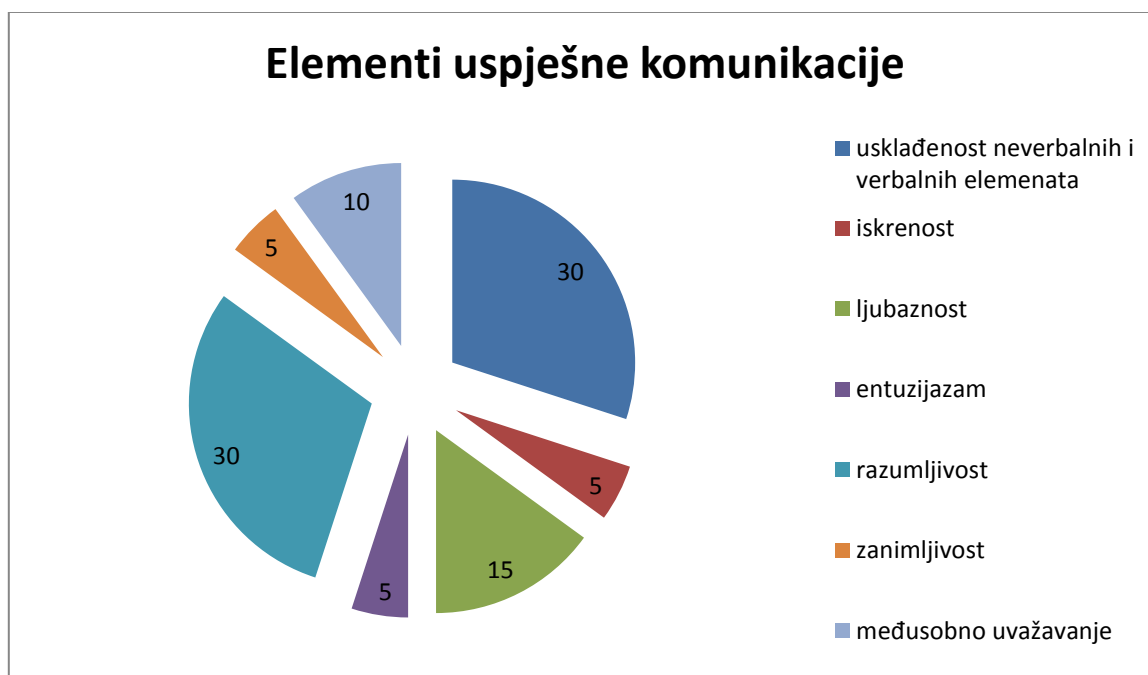
Kao što se može vidjeti u tablici, najveću prosječnu ocjenu (3,8) dobile su *međuljudske vještine*. Ono što se, također, treba primijetiti jest da nijedna osobina nije dobila veću prosječnu ocjenu od 4. Ovaj podatak govori kako ispitanici smatraju više osobina bitnima, odnosno da osobu knjižničara promatraju kao kompletnu, a ne na temelju izdvojenih osobina, vještina ili znanja. Nadalje, bitno je uočiti da je najmanju prosječnu ocjenu dobila osobina *sposobnost prilagodbe*. To govori da ispitanici od knjižničara ne očekuju da se prilagođavaju, već da budu kompetentni za svoj posao.

Sljedeće postavljeno pitanje glasil je:

11. *Koje elemente uspješna komunikacija mora sadržavati?*

Odgovori ispitanika prikazani su na grafikonu u nastavku.

**Grafikon 10: Elementi uspješne komunikacije**



Kao što se može vidjeti na Grafikonu 10, ispitanicima je za uspješnu komunikaciju najvažnija usklađenost neverbalnih i verbalnih elemenata (30% ispitanika) te razumljivost (30% ispitanika). Prema mišljenju ispitanika, za uspješnu komunikaciju najmanje je važan entuzijazam (5% ispitanika) te zanimljivost (5% ispitanika). Ovaj podatak, također, govori da su ispitanicima na prvome mjestu, prema važnosti elemenata za uspješnu komunikaciju, kompetencije i stručnost knjižničara.

Posljednje postavljeno pitanje odnosilo se na informatičku pismenost knjižničara. Ispitanicima je postavljeno pitanje:

*12. Smatrate li da bi knjižničari trebali biti informatički pismeni?*

- a. *DA*
- b. *NE*,

a njihovi su odgovori prikazani na Grafikonu 11.

**Grafikon 11: Informatička pismenost knjižničara**



Kao što se može vidjeti na Grafikonu 11, čak 90% ispitanika smatra da je informatička pismenost važna za obavljanje knjižničarskih poslova. Ovaj podatak, zapravo, upućuje na to da su ispitanici usmjereni na uključivanje suvremenih tehnologija u komunikaciju s knjižnicom te da očekuju da knjižničari razumiju i primjenjuju te tehnologije.

## 5.2. Rasprava

Sveučilišna knjižnica Rijeka svoje poslovanje te odnos prema klijentima nastoji uskladiti s potrebama njezinih korisnika. Navedeno znači da u svoj rad uključuje suvremene informacijsko-komunikacijske mogućnosti pomoću kojih nastoji pojednostaviti i ubrzati komunikaciju s korisnicima proizvoda i usluga knjižnice. Važno je naglasiti da je riječ o knjižnici koja svoje poslovanje temelji i na ostvarivanju odnosa s korisnicima online pružajući im mogućnosti informiranja, educiranja te razmjenu drugih korisnih informacija i putem društvenih mreža.

Kao što je provedeno istraživanje pokazalo, korisnici su prepoznali kvalitetu rada knjižnice, odnosno uočavaju napore koji se ulažu kako bi se kvaliteta rada knjižnice podigla na što višu razinu te kako bi se korisnicima pružili proizvodi i usluge u skladu s njihovim potrebama. U tome kontekstu treba reći da su ocjene korisnika vezane uz rad knjižnice iznimno važne jer one govore o tome uspijeva li knjižnica sa svojim korisnicima razviti odnos sukladan njihovim potrebama.

Ovo je istraživanje pokazalo da bi knjižničari trebali biti uključeni u cjeloživotno obrazovanje. To bi obrazovanje trebalo biti usmjereno i na komunikacijske vještine te informacijsku pismenost. Naime, trendovi se u komunikaciji mijenjaju, a to znači da se mijenja i komunikacija između korisnika i knjižničara. U tome kontekstu, biti u trendu, zapravo, znači biti kompetentan knjižničar.

Ispitanici od knjižničara očekuju da imaju različita znanja vezana uz struku, ali i osobine ličnosti koje im omogućuju provođenje kvalitetne komunikacije s korisnicima. To znači da od knjižničara očekuju da ima kvalitetno stručno znanje i pozitivnu osobnost, ali i da se zna prilagoditi situaciji i potrebama korisnika. Važno je napomenuti da ispitanici očekuju od knjižničara da budu i informatički pismeni što podrazumijeva korištenje suvremenih komunikacijskih medija u svakodnevnome radu s korisnicima.

## 6. Zaključak

Komunikacija je iznimno važna u svim uslužnim djelatnostima. U tome kontekstu iznimno je važna i u radu knjižničara. Ona bi u knjižnicama trebala biti pomno planirana te provedena na temelju uočenih potreba u komunikacijskome procesu s korisnicima. Navedeno znači razumijevanje komunikacije kao procesa u koji ulazi verbalna i neverbalna te interpersonalna komunikacija.

Komunikacija je važan čimbenik kvalitete rada u sveučilišnim knjižnicama. Način na koji se ona provodi uvelike ovisi o angažmanu i kompetencijama samoga knjižničara. Stoga je važno naglasiti da knjižničari trebaju učiti kako kvalitetno komunicirati s korisnicima proizvoda i usluga knjižnice te kako na taj način doprinijeti kvaliteti rada same knjižnice.

Istraživanje je pokazalo da su ispitanici većinom zadovoljni s komunikacijom koju ostvaruju u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka. Međutim, istraživanje je, također, pokazalo da knjižničari u predmetnoj knjižnici imaju još prostora za poboljšanje svojih komunikacijskih kompetencija s korisnicima.



## Sažetak

Rad se bazira na mjerenju kvalitete knjižničnih usluga u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka. Time se željelo naglasiti da je vođenje brige oko korisnikovih potreba za određenim uslugama u knjižnici iznimno važno kako za korisnika tako i za kvalitetu knjižnice koja se umnogome mora prilagođavati kako bi zadovoljila potrebe svojih korisnika. Sve to vodi uspješnosti u poslovanju knjižnice čime se potvrđuje kvalitetna komunikacija u kojoj je, između ostaloga, također bitno imati kvalitetnog knjižničara što podrazumijeva knjižničara posvećenoga korisnikovim potrebama, stručnoga knjižničara, knjižničara koji je spreman na cjeloživotno obrazovanje i informatički pismenoga knjižničara kako bi bio u koraku s vremenom suvremenoga društva.

**Ključne riječi:** knjižnica, knjižničar, korisnik, sveučilišna knjižnica, Sveučilišna knjižnica Rijeka, kvaliteta, komunikacija, knjižnične usluge, komunikacijske kompetencije knjižničara, komunikacija na društvenim mrežama

## Popis literature

### *Knjige i članci*

1. Barbarić, A., „Knjižničarske kompetencije“, u: Cjeloživotno učenje knjižničara, ishodi učenja i fleksibilnost, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu Zagreb, listopad 2009.
2. Barbarić, A., 2009. „Knjižničarske kompetencije“ u: Cjeloživotno učenje knjižničara, ur. A. Horvat, D. Machala, 57-69. Zagreb: NSK.
3. Bertot, J. C., McClure, C. R. Outcomes assessment in the networked environment: research question, issues, considerations, and moving forward., *Library Trends* 51, 4(2003), str. 590 – 513
4. Bognar, L. i M. Matijević. 2002. Didaktika. Zagreb: Školska knjiga
5. Boris, B. i sur., Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica., *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 1(2010), str. 47-63
6. Hernon, P., Altman, E., *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers.* Chicago; London: American Library Association, 1998.
7. Hernon, P., Whitman, John R. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A customer – based approach for libraries.* Chicago; London: American Library Association, 2001.
8. Ivančić Medved, I., *Knjižničar i karijera*, *Knjižničarstvo*, 2(2013), 75-85
9. Katalenac, D., *Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama*, *Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje* 4, 1-2(2000), str. 29-45
10. Krišković Baždarić, J., Pemper, B., Cuculić, S., *Sveučilišna knjižnica Rijeka – Like us!:* Sveučilišna knjižnica Rijeka na društvenim mrežama, *Umreženi: društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj*, 2015., <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2015/04/Umrezeni-drustvene-mreze-i-knjiznice-u-Hrvatskoj.pdf>
11. Lukačević, S.; Petr Balog, K. *Trebamo li mijenjati svoje komunikacijske vještine?: primjer Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek*, *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 56(2013), 1-2, str. 153-169., <http://hrcak.srce.hr/115107>.

12. Mihalić, M. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? : prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi //Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 42.
13. Morić Filipović, I., Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata, Vjesnik Bibliotekara Hrvatske 55,1(2002), str. 1-22
14. Petar, S. 2001. Osnove uspješne komunikacije. Zagreb: Euro hoper.
15. Petrić, T., Mrežne stranice sveučilišnih knjižnica: knjižničarske usluge i strukovna etika, Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), 193-221
16. Poll, R. i sur., Measuring quality: performance measurement in libraries. 2nd revised ed. Muenchen: Saur, 2007.
17. Rijavec, M. i D. Miljković. 2002. Neverbalna komunikacija. Zagreb: Vern.
18. Škrobica, V., Asertivnost kao važna komunikacijska vještina knjižničara u školskoj knjižnici, Školski vjesnik, 57 (2008.), 3-4, 391-403
19. Vrana, R., Kovačević, J., Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj POSLOVNE strategije knjižnice, Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 3(2013), 23-46

#### *Internetski izvori*

1. Vrana, R. (2004), Vrana: Knjižnice u 21. stoljeću: jamstvo kvalitete i podrška učenju u elektroničkom okružju, <http://edupoint.carnet.hr/casopis/29/clanci/2.html>
2. NSK, <http://an.nsk.hr:4242/login.aspx>
3. SVKRI, <http://www.svkri.uniri.hr/>
4. Katalenac, D., Uloga sveučilišnih knjižnica u ostvarivanju koncepta e-sveučilišta, <http://edupoint.carnet.hr/casopis/29/clanci/3.html>
5. Knjižničari, [http://www.knjiznicari.hr/UDK02/index.php/Komunikacija\\_i\\_komunikacijska\\_tehnologija\\_u\\_%C5%A1kolskoj\\_knji%C5%BEnici\\_-\\_Vanja\\_%C5%A0krobica](http://www.knjiznicari.hr/UDK02/index.php/Komunikacija_i_komunikacijska_tehnologija_u_%C5%A1kolskoj_knji%C5%BEnici_-_Vanja_%C5%A0krobica)
6. Školska knjižnica – informacijska pismenost i poticanje čitanja, <http://os-gkrkleca-zg.skole.hr/upload/os-gkrkleca-zg/multistatic/3/informacijska%20pismenost%20i%20citanje.pdf>

## *Ostalo*

1. Pravilnik o matičnoj djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj, NN, 43/01
2. Strategija hrvatskog knjižničarstva 2016.-2020
3. Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga/ priredila radna skupina Sekcije za narodne knjižnice na čelu s P. Gillom. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.

## Popis slika

Slika 1: Kvaliteta usluge u knjižnicama (Kiran, Diljit, 2011).....	10
Slika 2: Digitalne kompetencije knjižničara ( <a href="https://www.slideshare.net/ardnas3/digitalne-kompetencije-knjiniara-49355967">https://www.slideshare.net/ardnas3/digitalne-kompetencije-knjiniara-49355967</a> ) .....	24
Slika 3: Sveučilišna knjižnica u Rijeci na društvenoj mreži Facebook (Krišković Baždarić, Pemper, Cuculić, 2015: 19).....	27

## **Popis tablica**

Tablica 1: Popis općih elemenata (dimenzija) kvalitete proizvoda i usluga .....	9
Tablica 2: Verbalna komunikacija u knjižnici .....	17
Tablica 3: Neverbalna komunikacija.....	20
Tablica 4: Ocjena ponuđenih osobina, znanja ili vještina knjižničara .....	39
Tablica 5: Prosječne ocjene osobina, znanja ili vještina knjižničara .....	40

## Popis grafikona

Grafikon 1: Dob ispitanika .....	30
Grafikon 2: Stručna sprema ispitanika .....	31
Grafikon 3: Članstvo u knjižnici .....	32
Grafikon 4: Prosječna ocjena zadovoljstva ispitanika uslugama i službama knjižnice .....	33
Grafikon 5: Način komuniciranja s knjižnicom .....	34
Grafikon 6: Ocjena iskustva u komunikaciji s knjižnicom .....	35
Grafikon 7: Korištenje odjela Sveučilišne knjižnice Rijeka .....	36
Grafikon 8: Pozitivno iskustvo s odjelima Sveučilišne knjižnice Rijeka.....	37
Grafikon 9: Negativno iskustvo s odjelima knjižnice .....	38
Grafikon 10: Elementi uspješne komunikacije .....	41
Grafikon 11: Informatička pismenost knjižničara.....	42

# Prilog

## ANKETNI UPITNIK

### 1. Dob

- a) do 20 god
- b) 21 do 30 god
- c) 31 do 40 god
- d) 41 do 50 god
- c) 51 do 50 god
- f) iznad 60 god

### 2. Stručna sprema

- a) student
- b) VSS
- c) VŠS
- d) magisterij
- e) doktorat

### 3. Članstvo u knjižnici

- a) nije član
- b) član

**4. Molim vas da zaokružite ocjenu od 1 do 5 koliko ste zadovoljni uslugama i službama Sveučilišne knjižnice Rijeka (1 – u potpunosti sam nezadovoljan, 2 – nezadovoljan sam, 3 – niti sam zadovoljan niti sam nezadovoljan, 4 – zadovoljan sam, 5 – u potpunosti sam zadovoljan)**

1        2        3        4        5

**5. Molim vas da zaokružite način na koji komunicirate s knjižnicom. Možete zaokružiti više odgovora:**

- a) osobno
- b) e-pošta



- c) telefon
- d) Facebook
- e) druge društvene mreže

**6. Molim vas da ocjenom od 1 do 5 ocijenite iskustvo u komunikaciji s knjižnicom (1 – u potpunosti negativno iskustvo, 2 – negativno iskustvo, 3 – niti pozitivno niti negativno iskustvo, 4 – pozitivno iskustvo, 5 – u potpunosti pozitivno iskustvo).**

1        2        3        4        5

**7. Koji odjel Sveučilišne knjižnice Rijeka najviše koristite?**

- a. Skupni katalog Sveučilišta
- b. Disertacije SuR
- c. Baze podataka
- d. Pretraživanje svih izvora

**8. Za koji vas odjel u knjižnici veže pozitivno iskustvo?**

- a. Skupni katalog Sveučilišta
- b. Disertacije SuR
- c. Baze podataka
- d. Pretraživanje svih izvora

**9. Uz koji vas odjel veže negativno iskustvo ?**

- e) Skupni katalog Sveučilišta
- f) Disertacije SuR
- g) Baze podataka
- h) Pretraživanje svih izvora

**10. Molim vas da ocjenom od 1 do 5 procijenite koliko su ponuđene osobine, znanja ili vještine važne za ostvarivanje uspješne komunikacije u knjižnici (1 – uopće nije važno, 2 – nije važno, 3 – niti je važno niti nije važno, 4 – važno je, 5 – u potpunosti je važno).**

	1	2	3	4	5
Opća kultura					
Znanja					

specifična za knjižničarstvo					
Usmena ili pisana komunikacija					
Znanje drugog jezika					
Sposobnost rada u timu					
Međuljudske vještine					
Uvažavanje različitosti i tolerancija					
Primjena znanja u praksi					
Istraživačke vještine					
Sposobnost prilagodbe					
Razumijevanje stranih studenata					
Sposobnost rada u međunarodnom okruženju					

**11. Koje elemente uspješna komunikacija mora sadržavati?**

- a) usklađenost neverbalnih i verbalnih elemenata
- b) iskrenost
- c) ljubaznost
- d) entuzijizam

- e) razumljivost
- f) zanimljivost
- g) međusobno uvažavanje

**12. Smatrate li da bi knjižničari trebali biti informatički pismeni?**

- c. DA
- d. NE