

# Zadovoljstvo korisnika uslugama visokoškolske knjižnice

---

**Valentić, Mirjana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2015**

*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:186:445414>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-04-25**



*Repository / Repozitorij:*

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



**SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET**

**Mirjana Valentić**

**Zadovoljstvo korisnika uslugama visokoškolske  
knjižnice**

**(DIPLOMSKI RAD)**

**Rijeka, 2015.**

SVEUČILIŠTE U RIJECI  
FILOZOFSKI FAKULTET  
Odsjek za kroatistiku

Mirjana Valentić  
Matični broj: 19252

Zadovoljstvo korisnika uslugama visokoškolske  
knjižnice  
(DIPLOMSKI RAD)

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost – smjer knjižničarstvo  
Mentor: Prof. dr. sc. Aleksandra Horvat

Rijeka, 26. listopada 2015.

# SADRŽAJ

|                                                                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Uvod .....</b>                                                                                                                      | <b>1</b>  |
| <b>2. Visokoškolska knjižnica .....</b>                                                                                                   | <b>3</b>  |
| 2.1. Pojam i zadaci visokoškolskih knjižnica .....                                                                                        | 3         |
| 2.2. Podjela visokoškolskih knjižnica prema sadržaju fondova i informacijske<br>djelatnosti .....                                         | 4         |
| 2.3. Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj .....                                                                     | 5         |
| 2.4. Informacijska uloga visokoškolske knjižnice.....                                                                                     | 6         |
| 2.4.1. Usluge visokoškolskih knjižnica .....                                                                                              | 8         |
| <b>3. Korisnici visokoškolskih knjižnica .....</b>                                                                                        | <b>13</b> |
| 3.1. Pojam korisnik.....                                                                                                                  | 13        |
| 3.2. Informacijski kanali korisnika knjižnice .....                                                                                       | 14        |
| 3.3. Informacijska pismenost korisnika.....                                                                                               | 15        |
| 3.3.1. Informacijsko opismenjavanje korisnika knjižnice.....                                                                              | 16        |
| 3.4. Bolonjski proces i informacijsko opismenjavanje korisnika knjižnice .....                                                            | 17        |
| 3.5. Knjižničar kao informacijski stručnjak .....                                                                                         | 20        |
| 3.5.1. Edukacija i obrazovanje knjižničara.....                                                                                           | 21        |
| 3.5.2. Praksa edukacije i stalnog stručnog usavršavanja knjižničara u Hrvatskoj .....                                                     | 24        |
| 3.6. Budućnost visokoškolskih knjižnica .....                                                                                             | 25        |
| <b>4. Utjecaj kvalitete na zadovoljstvo korisnika u visokoškolskim knjižnicama .....</b>                                                  | <b>28</b> |
| 4.1. Pojam kvalitete .....                                                                                                                | 28        |
| 4.2. Kvaliteta u knjižničnom poslovanju.....                                                                                              | 28        |
| 4.3. Mjerenje kvalitete u knjižnicama .....                                                                                               | 30        |
| 4.4. Praćenje zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice .....                                                                             | 33        |
| <b>5. Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama knjižnice Fakulteta za<br/>    ekonomiju i turizam “Dr. Mijo Mirković“ Pula.....</b> | <b>34</b> |
| 5.1. Analiza istraživanja u kojoj su sudjelovali studenti svih studijskih grupa.....                                                      | 37        |
| 5.2. Analiza istraživanja u kojoj je sudjelovalo znanstveno-nastavno osoblje u<br>svojstvu predavača na Fakultetu .....                   | 47        |
| <b>6. Zaključak .....</b>                                                                                                                 | <b>52</b> |
| <b>Literatura.....</b>                                                                                                                    | <b>56</b> |
| <b>I. Popis grafikona .....</b>                                                                                                           | <b>62</b> |
| <b>II. Popis priloga.....</b>                                                                                                             | <b>63</b> |

## **Sažetak**

Tema ovog diplomskog rada jesu visokoškolske knjižnice i uvjeti koje moraju ispuniti da bi zadovoljile potrebe svojih korisnika. Zadovoljstvo korisnika može se ispitivati na više načina, a u radu je prikazano anketno istraživanje zadovoljstva korisnika visokoškolske knjižnice Fakulteta za ekonomiju i turizam “Dr. Mijo Mirković” u Puli. Rad se sastoji od teorijskog dijela tj. bitnih značajki vezanih za ovu vrstu knjižnice i istraživačkog dijela u kojemu je prikazana analiza o zadovoljstvu i percepciji korisnika. Anketno istraživanje se provelo kako bi se dobio uvid o zadovoljstvu korisnika spomenutom knjižnicom fakulteta.

**Ključne riječi:** visokoškolska knjižnica, knjižničar, informacijsko opismenjavanje, kvaliteta, korisnik.

## 1. Uvod

Visokoškolska knjižnica ima značajnu ulogu u obrazovanju i sastavni je dio procesa učenja studenata, a služi i široj zajednici. Kako i sama pripadam studentskoj populaciji, u savladavanju ispitnog gradiva koristila sam usluge knjižnice Filozofskog Fakulteta u Rijeci i usluge Sveučilišne knjižnice u Puli. Odlučila sam svoje istraživanje posvetiti toj vrsti knjižnica.

Visokoškolska knjižnica u široj društvenoj i akademskoj zajednici, omogućuje ostvarenje obrazovne, općekulturološke i obavijesne zadaće, te je mjesto koje ima za cilj znanje pohraniti, prenijeti i dati na korištenje svojim korisnicima.

Organizirane službe unutar visokoškolskih knjižnica su iznimno važne. Funkcije i zadaće visokoškolskog knjižničnog sustava u svjetlu novih organizacijskih oblika moraju naći svoju primjenljivost i biti odgovorne za razvoj knjižničnih službi i njihovih usluga.

U domaćoj knjižničarskoj zajednici u zadnjih se desetak godina intenzivno raspravlja o mogućnostima i preduvjetima poboljšanja poslovanja knjižnica. Za uspješno poslovanje ustanove, bila ona profitna ili neprofitna, preduvjet je da ustanova ima jasno poslanje i ciljeve, ali i uravnoteženo stanje u organizaciji.

U uvjetima rastuće modernizacije društva i tehnologija, kad sposobnost i brzina pristupa informacijama predstavlja ključni segment u postizanju konkurentne prednosti, neophodno je prilagoditi i modernizirati sve postojeće visokoškolske knjižnice kako bi išle ukorak s tom tendencijom napretka.

Visokoškolska knjižnica korisniku nudi raznolike usluge: od mogućnosti izravna komuniciranja s pomoću računala, posredovanja u pretraživanju bibliografskih baza podataka i baza punih tekstova kao i mogućnosti izravnog dodira s

građom. Odluku o uvođenju pojedinih usluga i načinu njihove organizacije knjižnica može donijeti samo na temelju povratne informacije od korisnika. Zato visokoškolske knjižnice često ispituju zadovoljstvo svojih korisnika pruženim uslugama. Jedno takvo istraživanje prikazano je u ovom radu.

Zaključak i rezultati anketnog istraživanja provedenog u visokoškolskoj knjižnici Fakulteta za ekonomiju i turizam “Dr. Mijo Mirković” Pula za cilj imaju pokazati stupanj zadovoljstva korisnika knjižnice, njezinu ulogu u akademskom obrazovanju kao i značaj edukacije korisnika i knjižničnog osoblja.

## **2. Visokoškolska knjižnica**

### **2.1. Pojam i zadaci visokoškolskih knjižnica**

Knjižničarstvo i knjižnice posreduju u prenošenju zabilježenog ljudskoga znanja i iskustva. Nastale su kako bi korisnicima i društvu pružile najveću moguću korist od toga znanja. Razina razvoja knjižničarstva i knjižnica je ogledalo kulturnog i civilizacijskog stanja određenoga društva.

Visokoškolske knjižnice svojim fondovima, službama i uslugama doprinose razvoju znanosti i pomoć su odgojno-obrazovnom i znanstveno-istraživačkom radu na sveučilištu.<sup>1</sup>

Visokoškolske knjižnice su komunikacijska središta koja sudjeluju u posredovanju znanstvenih i stručnih publikacija.

Visoka učilišta osnivaju knjižnice koje mogu biti organizacijske jedinice sveučilišta ili organizacijske jedinice fakulteta. Status im je reguliran zakonskim propisima i općim aktima matične ustanove.

Osnovna zadaća svake knjižnice je osigurati svojim korisnicima pristup informacijama i dokumentima, njihov slobodan prijenos te organizirati službe i usluge u skladu s zadatkom ustanove ili s interesima populacije kojoj stoji na usluzi.

Opće zadaće svake visokoškolske knjižnice su: izgradnja knjižnične zbirke, stručna obradba građe, pohrana i zaštita građe, informacijska usluga, odnosno

---

<sup>1</sup> Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994. Str. 15.



pružanje informacija korisnicima, pristup daljinski dostupnoj građi, međuknjižnična posudba.

Pored osnovnih (općih) zadaća visokoškolske knjižnice: sudjeluju u izradi skupnih kataloga i središnjih baza podataka sveučilišta i knjižnične infrastrukture u zemlji, surađuju sa sveučilišnom knjižnicom i ostalim srodnim knjižnicama diljem zemlje i svijeta. Zadatak joj je i organizirati pohranu građe u fakultetskom repozitoriju (završni, diplomski, magistarski i doktorski radovi) te aktivno sudjelovati u nastavno-obrazovnoj djelatnosti.

Visokoškolske knjižnice pružaju usluge studentima, znanstveno-nastavnom osoblju i suradnicima u nastavi, ali mogu biti na usluzi i ostalim članovima svoje ustanove kao i široj javnosti.<sup>2</sup>

## **2.2. Podjela visokoškolskih knjižnica prema sadržaju fondova i informacijske djelatnosti**

Prema informacijsko-referalnoj usluzi koju pružaju i sadržaju građe koju posjeduju, knjižnice visokih učilišta dijelimo na općeznanstvene i specijalne. Sveučilišne knjižnice su **općeznanstvene**. Središnje su knjižnice u čijem su knjižničnom sustavu sve knjižnice matičnog sveučilišta ili veleučilišta. Općeznanstvene knjižnice prikupljaju građu iz svih znanstvenih područja i daju je na korištenje korisnicima određene regije (znanstvenici, stručnjaci iz raznih područja, studenti, učenici srednjih škola i drugi korisnici koji takvu vrstu građe trebaju).

---

<sup>2</sup> Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 33., 1990. URL: [https://www.fer.unizg.hr/download/repository/Standardi\\_za\\_visoko%C5%A1kolske\\_knji%C5%BEnice\\_u\\_RH\\_iz\\_1990.pdf](https://www.fer.unizg.hr/download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnice_u_RH_iz_1990.pdf), str. 2. i 3. (2.10.2015.)

Fakultetske knjižnice su knjižnice **specijalnog** tipa, mogu se organizirati kao samostalne jedinice ili mogu imati pridružene odjelne knjižnice (knjižnica odsjeka, odjela, zavoda, katedre).

Ukoliko neki fakultet ne može organizirati fakultetsku knjižnicu, odjelne knjižnice preuzimaju tu ulogu. Specijalne knjižnice zadovoljavaju potrebe za knjižničnom građom svoje korisnike iz određenoga specijaliziranoga područja.<sup>3</sup>

### **2.3. Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj**

Propisi i zakoni, te domaći i međunarodni standardi su temeljni okviri na kojima počiva poslovanje visokoškolskih knjižnica. Godine 1990. su doneseni Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj i oni su još uvijek na snazi. Izradi novog Standarda i smjernica razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama (prijedlog nacрта) pristupilo se u listopadu 2008. godine.

Hrvatsko knjižnično vijeće je još u prosincu 2006. imenovalo Povjerenstvo za izradu novog standarda za visokoškolske knjižnice s ciljem uvođenja najbolje prakse i daljnjeg razvoja visokoškolskih knjižnica u Republici Hrvatskoj. Međutim, ostalo je samo na prijedlogu nacрта koji je postavio ciljeve i zadaće visokoškolskih knjižnica, utvrdio načine djelovanja. U njemu je predložen i okvir za knjižnične službe i usluge, stručno knjižnično osoblje, prostor i opremu, tj. propisuje osnovne uvjete za uspostavu visokoškolskih knjižnica. Odredbe

---

<sup>3</sup> Prijedlog Nacionalnog standarda i smjernica razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Zagreb, 2008., čl. 7. URL:

[https://www.fer.hr/download/repository/Standardi\\_i\\_smjernice-listopad\\_2008\\_2\\_3\\_2-1.pdf](https://www.fer.hr/download/repository/Standardi_i_smjernice-listopad_2008_2_3_2-1.pdf) (1.10.2015.)

standarda za visokoškolske knjižnice trebale bi osigurati i okvir za vrednovanje visokoškolskih knjižnica na nacionalnoj i međunarodnoj razini.<sup>4</sup>

Iskustva Međunarodne federacije knjižničarskih društava (IFLA)<sup>5</sup> su pomogla stvaranju i donošenju standarda za visokoškolske knjižnice u Hrvatskoj.

Svaka visokoškolska knjižnica svoju djelatnost obavlja primjenjivanjem propisanih standarda i uvažavajući zakonsku regulativu koja se odnosi na područje visokog obrazovanja i znanstvene djelatnosti.

## **2.4. Informacijska uloga visokoškolske knjižnice**

Razvojem informacijske i komunikacijske tehnologije i sve zahtjevnijim potrebama korisnika, informacijska uloga knjižnica se znatno proširila i ojačala te je knjižnica postala izvorno i kvalitetno središte znanja.

S rastućim tehnološkim progresom informacijska služba visokoškolskih knjižnica se morala iz nekad starih „šalterskih“ okvira pretvoriti u službu koja može i fizički i virtualno komunicirati sa svojim korisnicima putem raznih kanala.

Knjižnice su oduvijek prenosile informacije svojim korisnicima i nekad se ta djelatnost nije obavljala u posebnim informacijskim odjelima kao danas. Stoljećima su knjižnice imale naglašenu arhivsku funkciju a knjižničari su bili učenjaci sve do pojave prosvjetiteljstva i modernog demokratskog društva.

---

<sup>4</sup> Prijedlog Nacionalnog standarda i smjernica razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Zagreb, 2008., čl. 3, st.1. [https://www.fer.hr/download/repository/Standardi\\_i\\_smjernice-listopad\\_2008\\_2\\_3\\_2-1.pdf](https://www.fer.hr/download/repository/Standardi_i_smjernice-listopad_2008_2_3_2-1.pdf) (1.10.2015.)

<sup>5</sup> IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions). URL: <http://www.ifla.org/> (21.10.2015.)

Razvoj prirodnih znanosti i tehnike od 19. stoljeća također je znatno utjecao na knjižničarstvo. Taj je razvoj znanstvenom knjižničarstvu donio velike probleme zbog "eksplozije znanstvenih informacija". Za razliku od narodnih knjižnica, koje su zbog svoje opće namjene ukupnu organizaciju znatno prije usmjerile na korisnika, znanstvene knjižnice teško su se snalazile, te su znatno kasnije razvile informacijske službe. U mnogima od tih knjižnica korisnici su morali sve donedavno, sami, bez pomoći stručnog osoblja, mukotrpno tražiti informacije. Razvoj znanosti omogućio je veću specijalizaciju i dokumentacijske su službe postajale sve uže specijalizirane.<sup>6</sup>

J. H. Shera, kojega neki nazivaju "Leonardom knjižničarstva", upozoravao je već 1970. godine da je riječ o "informacijskoj eksploziji", koja je to samo uvjetno, jer se zapravo radi o "eksploziji radova".

Sve veći broj znanstvenih istraživača u svijetu proizvodi sve više znanstvenih publikacija, čiji broj nije proporcionalan porastu kvantuma znanja, jer se mnoge publikacije i njihovi sadržaji često preklapaju.

Zbog toga knjižničari teže utvrđuju što je novo, vrijedno i što svakako treba ponuditi korisnicima.

Drugi problem s kojim su knjižnice suočene tijekom posljednja dva desetljeća vezuje se uz pojavu novih medija zbog kojih tiskane publikacije nemaju više istu važnost kao prije. Čak bi se moglo reći da informacije distribuirane elektroničkim putem postaju u mnogim područjima dominantne.<sup>7</sup>

Potencijal onih knjižnica koje nemaju naglašenu arhivsku funkciju (poput nacionalnih knjižnica) se više ne mjeri brojem svezaka u fondu, nego njihovom

---

<sup>6</sup> Line, Maurice B. National library and information needs : alternative means of fulfilment with special reference to the role of national libraries. Paris : Unesco, 1989. (PGI-89/WS/9)

<sup>7</sup> Lasić-Lazić, J.; Slavić, A.; Banek Zorica, M. Bibliotečna klasifikacija kao pomagalo u organizaciji znanja. // Odabrana poglavlja iz organizacije znanja / urednica: Jadranka Lasić-Lazić. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2004. Str. 10.

sposobnošću da osiguraju pristup znanju bez obzira na medij ili izvor. Zbog toga se od suvremene knjižnice traži da se svakom korisniku i njegovoj konkretnoj potrebi omogući pristup relevantnim izvorima.

Naglasak je na stručnom znanju knjižničara i njihovoj sposobnosti uporabe informacijske i komunikacijske tehnologije kako bi se djelotvorno posredovalo između izvora znanstvenih i drugih informacija i korisnika.

#### **2.4.1. Usluge visokoškolskih knjižnica**

Kad je riječ o sveučilišnoj knjižnici i uslugama potrebno je da ona svojim članovima omogući da brzo i lako pronađu sve informacije vezane za organizaciju studija, nastavne predmete kao i sve što je potrebno za njihov znanstveno-istraživački rad.<sup>8</sup> Knjižnica pomaže studentima u pronalaženju građe kako bi se svladalo ispitno gradivo.

S. Rothstein, jedan od istaknutih američkih stručnjaka za pitanja informacijske službe u knjižnici, sustavno je proučavao općenita pitanja usluga koje knjižnice daju svojim korisnicima.

On je postavio modele informacijske službe, koje je opisao kao minimalne (konzervativne), srednjeg opsega (umjerene) i maksimalne (liberalne) službe.<sup>9</sup>

Glavne značajke njegovih modela:

1. U slučaju konzervativnog pristupa, kada se pruža minimum usluga, dovoljno je da knjižničar igra ulogu inteligentnog vodiča koji pokazuje put kako doći do informacije.

---

<sup>8</sup>Aparac, Gazivoda T.: Trebaju li studenti knjižnice i zašto?// Knjižnica 40 (1996). Str. 2.

<sup>9</sup> Introduction // New Library: The people's network (report commissioned from the library and information commission by the department for culture, media and sort). July 1997.

URL: <http://www.ukoln.ac.uk/services/lic/newlibrary>. Cit. u: Sečić, D. Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva. 2006. Str. 43.

2. Zagovornici umjerenog pristupa, posebno u sveučilišnim knjižnicama, tvrde da je potrebno uputiti korisnika na samostalno traženje informacija, te se pitaju koliko je ispravno ograničavati opseg usluga korisnicima koji nisu studenti.
3. Treći model zagovara da stručno osposobljeni knjižničari mogu postati specijalisti u pronalaženju informacija.

Opseg usluga koje će pojedina knjižnica pružati svojim korisnicima određuje njezin osnivač, tj. onaj koji osigurava njezino financiranje i u najvećoj mjeri diktira pravce njezina djelovanja. Praćenje informacijskih potreba u okruženju stalna je zadaća obrazovanog knjižničara. Nakon što utvrdi nove ili nezadovoljene informacijske potrebe, knjižničar ima obvezu predlagati uspostavu i financiranje odgovarajućih novih informacijskih usluga.<sup>10</sup>

Pojavom interneta i modernih tehnologija koje omogućuju veću i bržu dostupnost pristupa informacijama nastalo je doba povezivanja, tj. elektroničkog umrežavanja raznih baza podataka. Korisnici se sve više služe elektroničkim izvorima podataka, tzv. „virtualnim knjižnicama“ putem elektroničkih komunikacijskih mreža. To je nova dimenzija korištenja knjižničnih usluga.

Rukovanje informacijama se sve više udaljava od jednostavnog obrasca, čitanja, mišljenja i pisanja. Dogodio se veliki pomak s automatizirane na elektroničku knjižnicu.<sup>11</sup>

Mogućnost pristupa elektronički pohranjenoj građi, gdje se korisnici u knjižnici i izvan nje s odgovarajućom opremom i vještinama sami mogu koristiti takvim izvorima, važno su proširenje tradicionalnih knjižničnih usluga.

---

<sup>10</sup> Wersig, Gernot: Informationstätigkeit; 1980.; cit. u Sečić, D. Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva; 2006. Str. 44

<sup>11</sup> Buckland, M. Preoblikovanje knjižničnih službi i usluga. Rijeka: Naklada Benja. 2000., str. 75.

Udruživanje i suradnja knjižnica knjižničarska djelatnost već duže vremena smatra potrebom kako bi mogle postati veliki suvremeni informacijski centri.

Nastankom zajedničkog portala HRČAK<sup>12</sup> kao zajedničke mrežno zasnovane usluge omogućen je pristup znanstvenim i stručnim časopisima u elektroničkom obliku. Na taj način se postigao otvoreni i slobodan pristup toj vrsti informacija.

Hrčak je informacijski servis Hrvatskog znanstvenog portala koji ima i još nekoliko servisa te zajedno korisnicima omogućuju otvoreni i veći pristup znanstvenoj literaturi:

- CROSB<sup>13</sup>, digitalni repozitorij od 1996. g. koji prikuplja bibliografske podatke o publikacijama koje su napisali hrvatski znanstvenici,
- TKO JE TKO U HRVATSKOJ ZNANOSTI<sup>14</sup>, sadrži biografije i prikuplja strukturirane podatke o hrvatskim znanstvenicima,
- ŠESTAR<sup>15</sup> koji je zamišljen kao interaktivna baza podataka o znanstvenoj opremi koju posjeduju hrvatske znanstvene i visokoškolske ustanove ali je još uvijek u fazi testiranja.

Porastom ponude mrežnih usluga nastale su i nove komunikacijske usluge između knjižnice i korisnika poput online referentne usluge „pitajte knjižničara“<sup>16</sup> koja pomaže korisnicima u pronalaženju informacijskih izvora.

Mrežne stranice knjižnice se usklađuju s ciljevima i zadacima sveučilišnih knjižnica. Putem mrežnih stranica knjižnica korisnicima osigurava pristup građi u digitalnom obliku. Mrežne stranice knjižničari mogu iskoristiti za objavu

---

<sup>12</sup>Vidi više na: URL: <http://hrcak.srce.hr/> (2.10.2015.)

<sup>13</sup> Vidi više na : O projektu. URL: <http://bib.irb.hr/> (6.10.2015.)

<sup>14</sup> Vidi više na : URL: <http://tkojetko.znanstvenici.hr/> (6.10.2015.)

<sup>15</sup> Vidi više na: URL: <http://sestar.irb.hr/> (6.10.2015.)

<sup>16</sup> Vidi više na : URL: [www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/](http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/)(11.10.2015.)

“tradicionalnih” knjižničnih usluga a korisnicima osigurati pristup udaljenim izvorima informacija, tj. ponuditi nove knjižničnih usluge.<sup>17</sup>

Nove tehnologije omogućuju brz pristup informacijama, a mrežni izvori postaju prevladavajući izvori informacija.<sup>18</sup>

Uz mogućnosti posudbe građe koju korisnik dobiva na ograničeno vrijeme korisnicima se danas nudi da preko reprografskih i drugih uređaja traženu dokumentaciju dobiju u trajno vlasništvo. Danas se mnogi digitalni dokumenti ispisuju na papir, faksiraju, kopiraju itd.

Sve knjižnice posjeduju strojeve za kopiranje pa korisnici mogu uz odgovarajuću naknadu izvršiti kopiranje pojedine građe, prenijeti je i spremi na drugi medij i na taj način je imati u trajnom vlasništvu na korištenju. **Skeniranje** knjižnične građe je novija usluga koju knjižnica pruža svojim korisnicima. Najvažnije komponente skeniranja su brzina, rezolucija, volumen skeniranja, uvlačenje dokumenata, poboljšanje kvalitete slike, automatska obrada skenova i odabir digitalnog formata.

Danas se korisnicima nudi rastući broj digitalnih izvora informacija koje knjižnice same posjeduju ili osiguravaju pristup takvoj vrsti građe na drugim mrežnim lokacijama. Knjižnice u svijetu i u Hrvatskoj su pokrenule niz projekata digitalizacije građe. Na pojavu digitalizacije je utjecala pojava interneta i slobodna dostupnost znanstvenih, stručnih i drugih sadržaja.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup>Petrić, T. Mrežne stranice sveučilišnih knjižnica: knjižničarske usluge i strukovna etika // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), str. 193.

<sup>18</sup>Morić Filipović, I.; Dragija Ivanović, M. Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj : istraživanje utjecaja zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4 (2011.), str. 2.

<sup>19</sup>Vrana, R.; Kovačević, J. Položaj knjižnica u umreženom društvu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 25.



U usporedbi s papirom i mikrofilmom, digitalni formati imaju kraći „životni“ vijek, pohranjivanje na mikrofilm ima duži vijek trajanja.

Potrebe znanstveno-nastavnog osoblja i studenata za digitalnom građom rastu te su knjižnice primorane proširiti postojeće fondove i raditi na procesu digitalizacije prvenstveno digitalizirajući građu koju posjeduju.<sup>20</sup>

Uspjeh projekata digitalizacije ovisi i o znanju i vještini knjižničara i drugih zaposlenika knjižnice koji su uključeni u tim za digitalizaciju knjižnične građe.

Visokoškolske knjižnice su se uključile u proces digitalizacije građe kako bi je samostalno ponudile korisnicima. Digitaliziraju znanstvene i stručne radove objavljene u časopisima, knjigama, magistarske radove i doktorske disertacije, te podatke znanstvenih istraživanja tj. digitaliziraju građu koju već posjeduju.

Trenutačno najčešće korišteni formati za spremanje digitaliziranih dokumenata jesu TIFF i PDF, iako je primjetan trend sve većeg korištenja PDF formata.

Godine 2002. IFLA je izradila Smjernice za digitalnu informacijsku službu (Digital Reference Guidelines)<sup>21</sup> koje bi svaka knjižnica prije uvođenja novih virtualnih usluga svakako trebala proučiti, s obzirom da govore o svim aspektima digitalne informacijske službe.

---

<sup>20</sup> Vrana, R. Vidovi organizacije digitalizacije građe u knjižnicama visokoškolskih ustanova Sveučilišta u Zagrebu // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 2 (2012), str. 41.

<sup>21</sup> IFLA Digital Reference Guidelines. URL: <http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines> (21.10.2015.)

### 3. Korisnici visokoškolskih knjižnica

#### 3.1. Pojam korisnik

Korisnici su najveća vrijednost svake organizacijske jedinice i od zadovoljstva korisnika ovisi uspješnost te ustanove. To znači da korisnika moramo percipirati kao najvažniju komponentu u bilo kojem organizacijskom procesu. Knjižnica je komunikacijski most između znanja i korisnika. Korisnici ili skupine korisnika knjižnicu vide kao mjesto gdje mogu ostvariti svoje specifične potrebe i zahtjeve.

**Korisnici** su pojedinci jedinstvenih, informacijskih, obrazovnih, psiholoških i društvenih potreba. U cilju postizanja vlastitoga obrazovanja pojedinac može imati potrebu za određenim stručnim i intelektualnim znanjem kako bi svoje postojeće proširio i obogatio. Individualni korisnici su pojedinci koji to znanje potražuju za osobne potrebe dok organizacije ili ustanove nazivamo kolektivnim korisnicima. Kada je riječ o korisnicima knjižnice razlikujemo:

- potencijalnog korisnika tj. onoga koji se ne koristi knjižnicom,
  - naslućenog korisnika, koji može pristupiti knjižničnoj službi, ali je ne koristi,
  - stvarnog korisnika, tj. onoga koji koristi usluge knjižnice,
  - korisnika koji je dobivenom informacijskom uslugom ostvario korist.
- Knjižničar će svrstati korisnika u tu skupinu ako od njega dobije povratnu informaciju o toj činjenici.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>Wersig, Gernot. Informationstätigkeit, 1980. Cit. u Sečić, D. Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva, Rijeka: Naklada Banja, 2006. Str. 38.

Knjižnica uspostavlja povratnu vezu s korisnicima na osnovu koje se postiže podudarnost između stvarne potrebe korisnika, izražena putem informacijskog zahtjeva i informacije koju knjižnica daje.

### **3.2. Informacijski kanali korisnika knjižnice**

Osnovni zadatak knjižnice je da omogući korisniku putem raznih kanala pristup traženoj informaciji.

Formalni informacijski kanali su publikacije (knjige, časopisi, baze podataka itd.) i ustanove (knjižnice, informacijski centri i dr.). Oni su u pravilu javno dostupni.

Poluformalni informacijski kanali su polupublikacije, seminari, kongresi itd. Organizirani su u pravilu na formalan način, ali su dostupni samo ograničenom krugu korisnika (npr. sudionicima kongresa). Tu spadaju i umnoženi sažeci ili tekstovi izlaganja, zbornici na stručnim ili znanstvenim skupovima i namijenjeni su ograničenoj korisničkoj populaciji.

Neformalni kanali su rukopisi, diskusije s kolegama, razgovori sa znancima, službena ili privatna korespondencija itd. Informacije prenošene tim putem dostupne su vrlo malom broju pojedinaca.

Tradicionalni formalni informacijski kanali, u koje spadaju i knjižnice, imaju velike prednosti, ali i mane. Prednosti su ponajprije: 1. javni karakter, 2. relativna potpunost zbirke i 3. kontinuiranost zbirke, a glavni su nedostaci: 1. relativna neelastičnost u odnosu na potrebe korisnika i 2. u pravilu kašnjenje

informacija (radi se u prvom redu o objavljenim dokumentima, koji pri proizvodnji prolaze složen izdavački postupak).<sup>23</sup>

Pored klasičnih knjižničnih funkcija danas korisnici žele imati publikaciju vidljivu i dostupnu na svojim ekranima pa se otvara sve veći broj e-kanala za pristup informacijskim izvorima.

### **3.3. Informacijska pismenost korisnika**

U današnjem informacijskom dobu i vremenu sve bržih promjena u svim područjima, osposobiti pojedinaca za pronalaženje potrebnih informacija dobiva sve veću važnost, te se postavljaju norme informacijske pismenosti, koja se smatra temeljem cjeloživotnog učenja.<sup>24</sup> Informacijska pismenost nije isto što i informatička pismenost. Informatička pismenost podrazumijeva znanje uporabe računalnih sustava i programa dok se informacijskom pismenošću podrazumijeva sposobnost kako informaciju pronaći, znati procijeniti njenu vrijednost i koristiti za određene ciljeve.

Kako bi se podigla razina informacijske pismenosti potrebno je raditi na integriranoj izobrazbi knjižničnih korisnika na svim stupnjevima obrazovanja, što znači da ona treba započeti u osnovnoj školi, obuhvatiti čitavo školovanje, a za stručnjake i nakon diplome osigurati programe za stalno stručno usavršavanje. Logično je da u procesu redovnog školovanja školske i

---

<sup>23</sup>Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici: priručnici iz knjižničarstva, Rijeka: Naklada Benja, 1995. Str. 26.

<sup>24</sup>American Library Association, Presidential Committee on Information Literacy: Finalreport. Chicago, 1989. URL: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.html> (5.10.2015.) cit. u Sečić, D.. Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva, Rijeka: Naklada Benja, 2006. Str. 44.

visokoškolske knjižnice imaju ključnu ulogu, ali istodobno i sve javne knjižnice trebaju dopunjavati stečena znanja korisnika.<sup>25</sup>

### **3.3.1. Informacijsko opismenjavanje korisnika knjižnice**

Obrazovanje korisnika, kao nezaobilazna sastavnica, ugrađuje se u rad informacijske službe, a obavijesti koje ona povratno prima od korisnika pridonose poboljšanju ukupne organizacije knjižnice. Time se ujedno postiže instruktivno djelovanje knjižnice, osobito kada korisnik ne traži neposredan kontakt s knjižničarem, već, primjerice, sam želi pregledavati građu slobodnim pristupom ili služeći se internetskim katalozima.

Pristup problemu izobrazbe korisnika zahtijeva da se u obzir uzme cjelokupni informacijski i komunikacijski proces i da se u tom kontekstu raščlani interakcija između korisnika i knjižnice u cjelini. U tom procesu svaka knjižnica ima svoju specifičnu ulogu. A. Neelameghan razlikuje tri sastavnice toga procesa: 1. poučavanje korisnika, 2. usmjeravanje korisnika i 3. pomoć korisnicima,<sup>26</sup> dok A. F. Roberts i S. G. Blandy izobrazbu korisnika objedinjuju pod zajedničkim nazivom "poučavanje u korištenju knjižnice".<sup>27</sup>

N. Fjallbrant i I. Malley smatraju da je izobrazba korisnika kontinuirani proces s dvjema glavnim sastavnicama koje nazivaju usmjeravanje i poučavanje. Obje sastavnice se trebaju stalno upotpunjavati u skladu s potrebama korisnika. Usmjeravanje se bavi općenitim predstavljanjem knjižničnih službi te

---

<sup>25</sup>Wersig, Gernot. Informationstätigkeit, 1980.; cit. u Sečić, D. Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva, Rijeka: Naklada Benja, 2006. Str. 45.

<sup>26</sup>Lancaster, F. W. Artificial intelligence and expert system technologies : prospects // Libraries for the new millenium : implications for managers. London: Library association publishing, 1997. Str. 19.

<sup>27</sup>Neelameghan, A. Userorientation. // Journal od LibraryandInformation Science 10 (1985.). Cit. u Sečić, D. Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva. Rijeka: Naklada Benja, 2006. Str. 45.

moгуćnosti i načina korištenja usluga knjižnica. Svaka knjižnica upoznaje korisnika sa svojom organizacijom, rasporedom službi, građe i uređaja. Cilj je poučavanja osposobiti korisnika za korištenje informacijskih izvora za određene potrebe.<sup>28</sup>

### **3.4. Bolonjski proces i informacijsko opismenjavanje korisnika knjižnice**

Studenti i profesori kao korisničke skupine visokoškolskih knjižnica ponekad nemaju dovoljno sposobnosti za učinkovito pronalaženje informacija te se problemu informacijskog opismenjivanja sve više pridaje značaj. U potrazi za informacijama, studenti se često okreću jednostavnijem načinu traženja informacija putem internetskih mreža, ali samo poznavanje pretraživanja internetske baze podataka ne znači i informacijsku pismenost. U tom pogledu knjižnica ih uči da vrednuju izvore informacija i njihovu kvalitetu, a informacijska pismenost im pomaže u snalaženju, razumijevanju i kritičkom preispitivanju iznimno kompleksnih informacijskih prostora.

Suvremeno obrazovanje i učenje je proces koji objedinjuje stvaranje, mišljenje, kritičku osviještenost i interpretaciju. Tradicionalni način učenja i podučavanja se zamjenjuje novim metodama učenja baziran na istraživačkom radu te osobu stavlja u poziciju samostalnog istraživača a korisnik je aktivnije uključen u proces traženja informacija.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> U drugom dijelu svoje knjige o izobrazbi korisnika (Usereducationinlibraries. 2. izd. London: CliveBingley, 1984), NancyFjallbrant i Ian Malley opširno obrazlažu cjelokupnu problematiku: obučavanje korisnika u visokoškolskim, narodnim i školskim knjižnicama te tadašnju praksu u raznim krajevima svijeta (Velikoj Britaniji, Sjedinjenim Američkim Državama, Skandinaviji, Australiji). cit. u Sečić, D. Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva. Rijeka: Naklada Benja, 2006. Str. 46.

<sup>29</sup>Lazić-Lasić, Jadranka; Sonja Špiranec; Mihaela Banek Zorica. Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima – pronađeni u informacijskom opismenjavanju. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/127116> (07.10.2015.)

Današnji naraštaji mladih sazrijevaju u doba kulturne različitosti i globalizacije. U vrijeme novih medija i komunikacije informacije su im dostupne na svakom koraku. Oni se novim trendovima brzo prilagođavaju ali to ne znači da su, ako su „računalno pismeni“ i informacijski pismeni.

D.Rubinić i I. Stričević su u svom istraživanju o pismenosti studentske populacije uočile slabo razvijenu svijest o informacijskoj potrebi, nedovoljnoj spoznaji što je značajna informacija, kao i nerazvijeno mjerilo vrednovanja informacije. Upravo je knjižnica mjesto gdje bi mogli steći nužne kompetencije informacijske pismenosti naročito u vrijeme promjena obrazovnih paradigmi koje donosi Bolonjski proces.<sup>30</sup>

**Bolonjski** proces je zaživio u cijeloj Europi. Obuhvaća promjenu strukture visokog obrazovanja, reforme prilagođene potrebama studenata i tržišta rada, izgrađuje sustav za osiguranje kvalitete. Pristup učenju i obrazovanju se mijenja i prilagođava, a visoko obrazovanje postaje učinkovitije i prilagodljivije. Prihvatanjem Bolonjske deklaracije u hrvatski visokoškolski sustav prihvatili smo i europske norme. Nastala je pokretljivost studenata i profesora.

Bolonjski proces je donio i novu paradigmu načina i metode učenja. Zasniva se na aktivnom učenju <sup>31</sup> koje se temelji na rješavanju problema, istraživanju i učenju temeljenog na izvorima. Student u procesu učenja postaju samostalniji i odgovorniji a nastavnik proces učenja može samo nadzirati. Spomenute promjene u konceptu učenja knjižnici daju aktivniju i odgovorniju ulogu.

---

<sup>30</sup>Rubinić,D.; Stričević,I. Visokoškolska knjižnica u programima informacijskog opismenjivanja studenata : istraživanje programa sveučilišne knjižnice Sveučilišta Karl-FranzensGraz// Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2011), str 26.

<sup>31</sup> Taylor, J. Information literacy and the school library media center. Westport, Connecticut; London: Libraries Unlimited, 2006. Str. 105, cit. u: Rubinić, D.; Stričević, I. Visokoškolska knjižnica u programima informacijskog opismenjivanja studenata : istraživanje programa sveučilišne knjižnice sveučilišta Karl-FranzensGraz. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4 (2011). Str 28.

Spomenute promjene na sveučilištima mijenjaju i oblike nastave. T. Aparac Jelusić ističe značajnu ulogu nastavnika i knjižničara u obrazovanju studenata, njihovu veću povezanost kao i aktivniji odnos između nastavnika i studenata. Knjižnica i knjižnično osoblje trebaju poticati nastavnike i studente za aktivnije korištenje usluga visokoškolskih knjižnica.<sup>32</sup>

Novom konceptu poučavanja prilagodili su se i nastavnici. Njima su visokoškolske knjižnice izgradile i omogućile pristup repozitoriju nastavnog gradiva i omogućile pristup raznim bazama podataka što im je uvelike olakšalo nastavni proces. Visokoškolske knjižnice i knjižnično osoblje su pred velikim izazovom kako odgovoriti na korisničku potrebu i zahtjevnost, ali je i prilika za promjenom svog položaja, odnosno ukazivanje na važne zadaće koje mogu i trebaju obavljati u promijenjenim uvjetima djelovanja.

Fleksibilno korištenje raznovrsnih izvora znanja unaprjeđuje proces učenja, razvija se veća odgovornost i nastavnika i studenata. Student postaje samopouzdaniji, nastavnik je sve više 'moderator' u procesima učenja, a sve manje predavač.<sup>33</sup>

Informacijsko opismenjavanje korisnika u Hrvatskoj je u zaostajanju za trendovima u svijetu.<sup>34</sup> Informacijska pismenost još uvijek nije prepoznata kao ključna sastavnica cjeloživotnog učenja. Ne postoji praksa uvođenja kolegija koji bi studente pripremio za akademski život, a ni po pitanju programa informacijskog opismenjivanja organiziranih unutar sveučilišnih knjižnica nije se pristupilo odgovornije. Postoje individualni primjeri informacijskog opismenjavanja korisnika pojedinih visokoškolskih knjižnica.

---

<sup>32</sup>Aparac Jelusić, T. Trebaju li studenti knjižnice i zašto? URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/tskz.htm> (7.10.2015.)

<sup>33</sup> Aparac Jelusić, T. Obrazovanje na daljinu i podrška knjižnica, Edupoint, studeni 2004. URL: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/29/clanci/1.html> (08.10.2015.)

<sup>34</sup>Špiranec, S.; Lasić-Lazić, J.. Obrazovna uloga knjižnica : priprema građana za Europu znanja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1(2005), str 53.



Istraživanje i rezultati istraživanja razine informacijske pismenosti studenata prve godine preddiplomskog studija Sveučilišta u Zadru kojeg provode D. Rubinić i I. Stričević, a provedeno u svrhu ispitivanja potrebe i smjera razvoja knjižničnog programa informacijskog opismenjavanja, daju smjernice za izradu i uvođenje programa informacijskog opismenjavanja na Sveučilištu u Zadru.

Naglašeno je da je potrebno kontinuirano provoditi istraživanja razine informacijske pismenosti studenata kako bi se ispitala potreba ali i uspješnost programa čime se može uspostaviti njihova bolja kvaliteta, te dobili argumenti za uvjeravanje znanstveno-nastavnog osoblja i administracije u nužnost uvođenja takvih programa i nužnost razvijanja integriranih programa informacijskog opismenjavanja u okviru sveučilišnih kolegija.<sup>35</sup>

### **3.5. Knjižničar kao informacijski stručnjak**

Zadaća svakog knjižničara je pružiti pomoć korisnicima u pronalasku potrebnih informacija. Knjižnice su informacijske ustanove, mjesto su za učenje i istraživanje i imaju veliku ulogu u razvoju akademske, znanstvene i stručne zajednice. Informacijsko društvo, koje se temelji na „društvu znanja“, postavlja nove zahtjeve pred obrazovne institucije, a knjižničari postaju informacijski stručnjaci koji informaciju usmjeravaju prema korisnicima.

Američki stručnjaci iz područja knjižničarstva knjižničarima prognoziraju dobru budućnost i ističu važnu ulogu knjižničnog osoblja kao stručnjaka koji pomažu korisnicima u artikulaciji njihovih upita, odabiru odgovarajućih baza

---

<sup>35</sup>Rubinić D.; Stričević I. Informacijsko opismenjavanje studenata: potrebe i perspektive //12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija. URL:  
[http://www.researchgate.net/publication/277142632\\_Informacijsko\\_opismenjavanje\\_studenata\\_potrebe\\_i\\_perspektive](http://www.researchgate.net/publication/277142632_Informacijsko_opismenjavanje_studenata_potrebe_i_perspektive) (9.10.2015.)

podataka, ispravnom predstavljanju njihovih informacijskih potreba, tumačenju rezultata i pretraživanja informacijskih izvora. Od knjižničara se traži i poznavanje informacijskih resursa, poznavanje korisničkih načina pretraživanja i traženja informacija, te vještina komunikacije kao i sposobnost korištenja osnovnih informacijskih pomagala.<sup>36</sup>

U današnje vrijeme kada smo svakim danom izloženi sve većoj količini informacija od knjižničara se traži da sam obavi što bolji odabir. To je nužno za djelotvorno obavljanje posredničke uloge između mnoštva publikacija i specifičnih potreba svakog pojedinca, odnosno korisnika. Korisnik od knjižničara i očekuje da sve aktivnije preuzme ulogu informacijskog vodiča.

### **3.5.1. Edukacija i obrazovanje knjižničara**

Kvalitetu knjižnice kao strateški cilj uspješnog poslovanja vidimo i kroz obrazovane i stručno osposobljene knjižničare. Po završetku formalnog obrazovanja knjižničar nije završio svoje obrazovanje već pristupa i drugim vidovima obrazovanja i osposobljavanja. Informacijskom i tehnološkom revolucijom knjižničari su primorani usavršavati svoja znanja i vještine a to im omogućuju razne edukacije i usavršavanja.

Studij knjižničarstva u prošlosti je prvenstveno zamišljen kao dopunski studij, uz neku drugu matičnu struku. U Bolonjskom procesu preddiplomski studij u trajanju od tri godine je usmjeren ka stjecanju općih znanja, a diplomski studij

---

<sup>36</sup> Prema smjernicama Društva za informacijske i korisničke službe Američkoga knjižničarskog društva (American library association, reference and user services association), objavljenim 2003. pod naslovom Professional competencies for reference and user services librarians. URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/professional.htm>; cit. u: UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 37(1994), str. 251.

koji traje dvije godine omogućuje stjecanje znanja za obavljanje složenih znanja u knjižničarstvu i informacijskim znanostima uopće.<sup>37</sup>

Prijedlog nacrt Standarda i smjernica iz 2008. god. u čl. 23. st. 1 navodi: “Pravo i dužnost stručnog osoblja zaposlenog u visokoškolskim knjižnicama je stalno stručno osposobljavanje i usavršavanje na seminarima, tečajevima, radionicama ili u okviru (formalnih) ovlaštenih obrazovnih programa, te u skladu s postignućima, napredovanje na radnom mjestu i stručnom zvanju.”<sup>38</sup>

Standard za visokoškolske knjižnice iz 1990. godine samo kratko, u jednoj rečenici navodi da visokoškolske knjižnice trebaju imati programe za poticanje i pomaganje knjižničnih djelatnika u cilju njihovog profesionalnog napredovanja. Dolazimo do zaključka da je edukacija knjižničnog osoblja kontinuiran cjeloživotni proces, a kvaliteta obrazovanja knjižničara strateški cilj djelovanja knjižnica.

U cilju efikasnog operativnog djelovanja, visokoškolska knjižnica može organizirati edukaciju knjižničara na više načina. Edukacije postoje kako bi omogućile konstantnu uspješnost knjižničara. Stupanj općih i stručnih znanja i vještina svakog zaposlenika u knjižnici uvelike utječe na kvalitetu usluge koju ta knjižnica pruža.

Uspješna organizacija visokoškolske knjižnice, daje svojim djelatnicima mogućnost da razviju kompetencije nužne za snalaženje u svakoj situaciji.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup>Blažević, D. Kvaliteta obrazovanja knjižničara kao strateški cilj, pogled iz knjižnice // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju - zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb : Hrvatsko knjižničarstvo društvo, 2009. Str. 38.

<sup>38</sup>Prijedlog Nacionalnog standarda i smjernica razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj, Zagreb, 2008.-str. 11

<sup>39</sup>Turčin, V.; Knjižničarska zvanja i znanja u novom informacijskom okruženju.// Međunarodno savjetovanje Narodne knjižnice izazov promjena, Lovran, 25. i 26. rujna 1997.: zbornik radova. Rijeka : Gradska biblioteka Rijeka ; Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1997. Str. 67.

U studenom 2011. godine online upitnikom provedeno je istraživanje o kompetencijama knjižničara visokoškolskih ustanova kojeg provodi Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu. Anketirani su knjižničari iz 83 visokoškolske knjižnice u Hrvatskoj. Istraživanje je imalo za cilj ukazati na važnost cjeloživotnog učenja i usavršavanje njihovih kompetencija u budućnosti.

Rezultati ankete su dali vrijedne podatke u vezi vještina i kompetencija potrebnih u referentnim odjelima danas i u budućnosti. Analizirane su tri skupine vještina i kompetencija: opće, tehnološke i osobne vještine. Rezultati istraživanja su pokazali da knjižničari u visokoškolskim knjižnicama najviše vremena provode pretražujući baze podataka, cirkulaciju podataka, odgovaranjem na referentna pitanja. Vještinu pretraživanja, informatičku vještinu i razgovore s korisnikom kao opće kompetencije knjižničari su ocijenili najbitnijima danas. Pored vještine pretraživanja za najvažniju opću kompetenciju u budućnosti vide u poznavanju stranih jezika. Glede tehnoloških vještina došlo se do rezultata da je sposobnost online pretraživanja i komunikacija kroz društvene mreže najbitnija odlika tehnoloških vještina kako danas tako i za buduću dekadu.

Što se tiče osobnih vještina knjižničnog osoblja kako za današnje vrijeme tako i za buduće istakla se vještina komunikacije i to u velikom procentu, zatim timski rad pa tek u manjem procentu pristupačnost i motiviranost. Upitani koja znanja nedostaju današnjim knjižničarima u velikom postotku su odgovorili da im ne nedostaje. Istraživanje je dio međunarodne studije koje obuhvaća 14 zemalja (Australija, Bugarska, Hrvatska, Estonija, Francuska, Grčka, Meksiko, Nizozemska, Novi Zeland, Norveška, Poljska, Rumunjska, Turska i SAD).<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup>Grgić, I.; Živković, D. Core competencies for academic reference librarians in Croatia. Zagreb: Odjel informacijskih i komunikacijskih znanosti; Filozofski fakultet, 2011.

### **3.5.2.    Praksa edukacije i stalnog stručnog usavršavanja knjižničara u Hrvatskoj**

Stalnim razvojem informacijsko-komunikacijske tehnologije te sve većim korisničkim potrebama nametnula se i potreba za kontinuiranim usavršavanjem i razvojem knjižničarskih osnovnih stručnih znanja i sposobnosti.

Hrvatsko knjižničarsko društvo vrlo aktivno sudjeluje u raspravama o mnogim pitanjima koja se tiču obrazovanja budućih hrvatskih knjižničara i permanentnoga stručnog osposobljavanja stručnjaka koji danas rade u knjižnicama.<sup>41</sup>

Od 2000. na ovamo aktivno dolazi do znatnog proširenja redovitih obrazovnih programa na visokoškolskoj razini i po prvi puta do organizacije programa permanentnog obrazovanja na nacionalnoj razini. Uz Proljetnu školu školskih knjižničara, koja se već tijekom više godina redovito održava u Crikvenici, organizirani su slični redoviti skupovi za knjižničare koji rade u drugim vrstama knjižnica.<sup>42</sup>

Nacionalni centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara CSSU osnovan je 2002. godine i provodi bodovani program cjeloživotnog učenja knjižničara i informacijskih stručnjaka u RH. Osnivači su mu: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti

---

<sup>41</sup>Lazić-Lasić, J.; Slavić, A. Obrazovanje knjižničara za 21. stoljeće zajednička briga onih koji obrazuju i onih koji zapošljavaju. // Međunarodno savjetovanje Knjižnice europskih gradova u 21. stoljeću. Varaždin: Godišnjak Gradske knjižnice Metel Ozegović, 1998. Str. 122.

<sup>42</sup>Radi se o Danima specijalnih i visokoškolskih knjižnica, savjetovanjima u organizaciji Sustava Znanstvenih informacija (SZI) i savjetovanjima narodnih knjižnica; cit. u: Aparac, T. Trebaju li studenti knjižnice i zašto? Zagreb, 2009.

Filozofskog fakulteta u Zagrebu, Knjižnice grada Zagreba te Hrvatsko knjižničarsko društvo.

CSSU svojim programom ističe važnost kontinuiranog praćenja potrebe za stalnim usavršavanjem u pogledu informatičke pismenosti i usvajanja novih vještina.

Organizirana predavanja namijenjena su svim knjižničarima i informacijskim stručnjacima. Centar svojim polaznicima osigurava pohađanje predavanja najznačajnijih domaćih i stranih predavača iz područja knjižničarstva i informacijskih znanosti.

Odbor CSSU-a izrađuje planove razvoja programa stalnog stručnog usavršavanja, planira edukativne aktivnosti, te potiče suradnju s ostalim srodnim organizacijama.<sup>43</sup>

Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara u Republici Hrvatskoj predstavlja središnje mjesto u organizaciji strukturiranog programa trajne izobrazbe knjižničara. On ne zamjenjuje formalni sustav obrazovanja već ga nadopunjuje tj. planira aktivnosti s ciljem nastavljanja usvajanja i usavršavanja stručnih i osobnih znanja i vještina, a nakon stjecanja inicijalne visokoškolske diplome.<sup>44</sup>

### **3.6. Budućnost visokoškolskih knjižnica**

Vrijeme kada su visokoškolske knjižnice čuvale i pohranjivale znanje se pretvorilo u vrijeme kada one usljed velikih promjena u načinu obrazovanja igraju ključnu ulogu u obrazovno-znanstvenom i istraživačkom procesu.

---

<sup>43</sup>Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara: URL: <http://cssu.nsk.hr/o-nama/> (5.10.2015.)

<sup>44</sup>Machala, D. Stalno stručno usavršavanje knjižničara u Hrvatskoj : prigodom desete obljetnice osnutka Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara u RH // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2 (2013), str. 30.

Knjižnice i knjižničari u visokoškolskim ustanovama moraju razumjeti svoju ulogu i potencijale u odnosu na znanstveno-obrazovni i akademski rad.

J. Stojanovski smatra da su se visokoškolske knjižnice znatno prilagodile novim pristupima u učenju ali su napravile odmak i u pohranjivanju građe. Prvenstveno se misli na digitalizaciju građe i izgradnju vlastitog repozitorija koji se putem raznih medija distribuira i daje na korištenje korisnicima. Na taj način se stvorio otvoren pristup publikacijama koje su prije bile nevidljive.<sup>45</sup>

Od visokoškolske knjižnice se traži da studentima omogući što veći broj računala tj. da radi na boljoj opremljenosti u pogledu računalne i mrežne opreme kako bi omogućila studentima i nastavnicima kvalitetniju uslugu. To povlači za sobom i veći prostor koje pojedine visokoškolske knjižnice zbog pretrpanosti građom ne mogu osigurati. Studenti sve više trebaju knjižnicu i knjižničare, a nastavnici knjižnicu vide kao mjesto koje im pomaže u nastavnom procesu, bilo da dolaze osobno ili informacije potražuju na daljinu. Mogućnost udaljena pristupa gradi novo je važno proširenje knjižničnih usluga visokoškolskih knjižnica. Virtualne knjižnice su knjižnice novoga doba. Elektronička dostava publikacija je sve učestalija. Koliko će se knjižnice kao fizički i virtualni prostor nadopunjavati novi je izazov za knjižnice.

J. Akeroyd smatra da je pojavom interneta, weba i novih komunikacijskih tehnologija opstanak visokoškolskih knjižnica ugrožen. Tu tvrdnju potkrepljuje i činjenicom da su se mnoge specijalne i korporacijske knjižnice zatvorile kao posljedica neprilagođenosti knjižnica novim promjenama globalnog društva. Analiza istraživanja u ustanovi u kojoj radi (Sveučilište u Londonu) pokazala je prevlast korištenja publikacija u elektroničkom obliku i putem web portala spram tiskane građe. Izgradnju institucijskog repozitorija kao dugovječnog

---

<sup>45</sup> Stojanovski, J. Visokoškolske i znanstvene knjižnice: zašto ih trebamo više nego ikada? // Iz naših knjižnica, Kem. Ind. 62. (11-12), 2013. Str. 452.

arhiva vidi kao pomak u razvojnoj ulozi i opstanku visokoškolskih knjižnica. Po njemu, visokoškolske knjižnice mogu opstati jedino ako postanu višenamjenske tj. moraju postati jaka komunikacijska i informacijska središta.<sup>46</sup>

Jača suradnja knjižnica i novi modeli njihovog povezivanja i integriranja preduvjet su razvoja knjižnica hrvatskih visokih učilišta a najviše po pitanju izrade skupnih kataloga i online baza podataka, kao i razvoja zajedničkog knjižničnog sustava.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Akeyord, J. Budućnost visokoškolskih knjižnica. // Zbornik radova : Slobodan pristup informacijama 4. i 5. okrugli stol. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2007. 8-9.

<sup>47</sup> Petrak, J., T. Aparac-Jelušić. Knjižnice na hrvatskim sveučilištima: tradicija i promjene. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 48 (2005)1 : str. 26.



## **4. Utjecaj kvalitete na zadovoljstvo korisnika u visokoškolskim knjižnicama**

### **4.1. Pojam kvalitete**

U svom poslovanju, poslovni subjekti raspolažu brojnim podacima i informacijama, no pitanje je koje podatke i na koji način iskoristiti kako bi se utjecalo na poboljšanje kvalitete usluge. Jedan od bitnih zadataka današnjeg poslovanja je razumjeti klijente, prepoznati njihove potrebe i želje, ispuniti iste te pri tome pokušati nadmašiti klijentova očekivanja.<sup>48</sup>

Predviđa se da će 21. stoljeće biti stoljeće kvalitete, odnosno da će potrošači preferirati samo najkvalitetnije proizvode i usluge bez obzira na geografsko i nacionalno porijeklo.

Zahtjevi potrošača su sve specifičniji i manje predvidivi. Za uspješno nošenje s njima nužno je razumjeti tko će biti potrošač budućnosti, što on želi i na koji način to želi dobiti.<sup>49</sup>

### **4.2. Kvaliteta u knjižničnom poslovanju**

Kvaliteta usluga oduvijek je bila važna za uspješno poslovanje knjižnica, a u današnje vrijeme postala je ključna.

Korisnicima su, kada je riječ o kvaliteti usluge koju knjižnica pruža važne kategorije: sadržaj, kontekst, učinak i očekivanja. Sadržaj (građa ili usluge) je

---

<sup>48</sup>Severović, K.; Martišković, Ž.; Horžin, A. Upravljanje odnosima s klijentima i kvaliteta usluga // Zbornik veleučilišta u Karlovcu, 2,1(2012). URL:

[file:///C:/Users/Elizabeta/Downloads/VUKA\\_Zbornik\\_2012\\_1\\_113\\_123.pdf](file:///C:/Users/Elizabeta/Downloads/VUKA_Zbornik_2012_1_113_123.pdf) (11.10.2015.)

<sup>49</sup> Liderpress.hr. URL: <http://liderpress.hr/poslovna-znanja/tko-je-i-sto-zeli-potrosac-buducnosti/> (10.10.2015.)

razlog posjete korisnika knjižnici, a kategorija konteksta obuhvaća iskustvo korištenja prostora, kataloga, interakciju s knjižnicom, ili knjižničnim sustavom.<sup>50</sup>

E. Bačić ističe kako većina upravnog osoblja u knjižnicama, kada ocjenjuje kvalitetu i uspješnost poslovanja, poseže za stručnom ekonomskom literaturom i normama koje općenito utvrđuju procese i postupke u poslovanju. Također, napominje da promjene u okruženju suvremenih knjižnica zahtijevaju promjene u njihovoj organizaciji i poslovanju, tj. neophodno je voditi računa o ograničenjima i slabostima u poslovanju knjižnice te predlagati poboljšanja koja bi vodila učinkovitijoj djelatnosti knjižnice.<sup>51</sup>

Udruženje europskih sveučilišta (European University Association, EUA) koje okuplja i predstavlja visokoškolske ustanove 46 država s različitim sustavima visokoga školstva, kvalitetu ističe kao ključni element pri uspostavljanju europskoga društva znanja i promicanju Bolonjskoga procesa. Utvrđivanje kvalitete vide na tri razine:

- institucionalna razina; praćenje kvalitete na razini visokoškolskih ustanova,
- nacionalna razina; uspostavljanje uvjeta za vanjsko vrednovanje visokoškolskih ustanova a to provode agencije za kvalitetu,

---

<sup>50</sup>Grönroos, C. A service quality model and its implications // European Journal of Marketing 18, 4(1984). Cit. u Mihalić, M. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 41. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/137946> (10.10.2015.)

<sup>51</sup>Bačić, E. Udruživanje srodnih visokoškolskih knjižnica s ciljem povećanja kvalitete usluga. // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u Bolonjskom okruženju : zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb: Hrvatsko knjižničarstvo društvo, 2009.115-128. Str. 118.

- europska razina; promoviranje razvoja europskih razmjera provjere kvalitete, obuhvaćaju područje unutrašnje i vanjske provjere kvalitete visokoškolskih ustanova i provjeru kvalitete agencija za kvalitetu.<sup>52</sup>

### 4.3. Mjerenje kvalitete u knjižnicama

Kvaliteta se može postići u svakoj organizaciji i s bilo kojim proizvodom ili uslugom. To znači da se i kvaliteta usluge neke knjižnice može mjeriti.

Postupak mjerenja kvalitete poslovanja knjižnice, jedan je od mehanizama osiguranja pravovaljanosti uloženi finansijskih sredstava u razvoj civilnog društva s jedne strane, te sumjerljivosti toga poslovanja s poslovanjima sličnih službi i usluga u lokalnom i globalnog kontekstu, a s ciljem što većeg stupnja zadovoljenja očekivanja i potreba korisnika.<sup>53</sup>

Tehnike i metode koje se koriste za mjerenje kvalitete:

1. SERVQUAL je postupak za prikupljanje podataka u obliku upitnika za mjerenje stavova korisnika o kvaliteti usluge koja im je pružena. Temeljen je na tvrdnji da je kvaliteta usluge upravo razlika između korisnikovih očekivanja i njihove procjene o pruženoj usluzi. Rezultati dobivenim SERVQUAL-om mogu se usporediti sa suparničkim kako bi se razumjela kvaliteta usluga knjižnice. Kao glavne skupine SERVQUAL-a možemo navesti: razumijevanje očekivanja i stavova korisnika; periodično razumijevanje trendova usluga; procjenjivanje kvalitete kroz pet dimenzija (pouzdanost, odgovornost, jamstvo, pristup,

---

<sup>52</sup>Ambrožić, M. Kvaliteta sveučilišta i visokoškolske knjižnice // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb: Hrvatsko knjižničarstvo društvo, 2009. Str. 63-64.

<sup>53</sup>Machala, D. Ishodi učenja – osiguranje kvalitete programa stalnoga stručnog usavršavanja knjižničara. // Zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb: Hrvatsko knjižničarstvo društvo, 2009. Str. 25-26.

sigurnost, materijalna imovina); procjena cjelokupne usluge; utjecaj korisničkih stavova o pet dimenzija na općenit stav o usluzi; podjela korisnika u skupine na osnovu dobivenih odgovora iz upitnika; određivanje područja na koje treba obratiti pozornost.<sup>54</sup>

2. LIBQUAL je metoda mjerenja kvalitete nastala djelomično na SERQUAL modelu i često je korištena metoda. Koriste ga knjižnice u svrhu traženja i praćenja mišljenja korisnika o pruženim uslugama. Mjere se razlike između korisničkih želja, najmanjih očekivanja i doživljenih očekivanja. Rezultati dobiveni provedbom ove metode (upitnik) jasno pokazuju koliko su korisnici zadovoljni pojedinom uslugom te upućuju na uslugu koju treba poboljšati i unaprijediti.<sup>55</sup>

3. WebQUAL je tehnika mjerenja kojim se provjerava kvaliteta informacija koje se stvaraju i šalju unutar jednog informacijskog sustava, najčešće internetskih stranica. Postoji devet elemenata karakterističnih za kvalitetu informacija, a to su: točnost, preciznost, aktualnost, pravovremenost, pouzdanost, potpunost, opseg, format i važnost. Prilikom mjerenja kvalitete informacija koje su dostupne na internetskim stranicama, tim elementima dodajemo pouzdanost podataka, lakoću pristupa, jezik, razumijevanje i korisnost. Stranice i informacije koje one nude se ocjenjuju prema važnosti, na osnovu čega je vidljivo koje su kvalitete korisnicima najvažnije u određenom trenutku.<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup>Martek, A.; Krajna, T.; Fluksi, T. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb: Hrvatsko knjižničarstvo društvo, 2009. Str. 21.

<sup>55</sup> LibQUAL + ®: Charting Library Service Quality. URL: <http://www.libqual.org/home> (4.10.2015.)

<sup>56</sup>Martek, A.; Krajna, T.; Fluksi, T. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Zagreb: Hrvatsko knjižničarstvo društvo, 2009., str. 21.-22.

Tehnika za poboljšanje kvalitete je i Total Quality Management TQM koji u kontekstu knjižnica znači pružanje prave informacije pravom korisniku, na pravom mjestu, u pravo vrijeme i o pravom trošku te zahtijeva trajno poboljšavanje svih radnji i aktivnosti koje bi za rezultat imalo kvalitetniji proces davanja usluga. Usluge ciljane na korisnike treba oblikovati prema korisnicima.<sup>57</sup>

Potpuno upravljanje kvalitetom (TQM) je pojam koji je prihvaćen u cijelom svijetu i skup je principa čiji je zajednički nazivnik kontinuirano poboljšanje kvalitete.<sup>58</sup>

Knjižnična struka treba provoditi ovakve metode, prihvatiti ideju sveukupnog upravljanja kvalitetom, te pristupiti joj s velikom odgovornošću.

Knjižnice su već duže vremena svjesne potrebe da svoje poslovanje moraju mjeriti, da trebaju prikupljati statističke podatke i na temelju njih donositi strateške odluke jer njihovi financijeri očekuju da knjižnice posluju uspješno i učinkovito, te da svojim korisnicima i društvu u cjelini pružaju visokokvalitetnu uslugu.<sup>59</sup>

Uvođenje normi, odnosno normizacija znači prihvaćanje određenih mjerila, pravila, preciznih definicija, kojima se opisuju određeni procesi. Normizacijom se omogućuje uspostava kvalitete kako proizvoda tako i usluga. Međunarodna organizacija za norme (ISO<sup>60</sup>) ima za cilj normirati sva područja znanosti, tehnike i tehnologije. Vrednovanje knjižnične djelatnosti prati norma ISO

---

<sup>57</sup>Martek, A.; Krajna, T.; Fluksi, T. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju, zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Zagreb: Hrvatsko knjižničarstvo društvo, 2009. Str. 17.

<sup>58</sup>Šiško Kuliš, M. Istraživanje osposobljenosti tvrtke za implementaciju TQM-a na efikasnost poslovanja tvrtke // Tehnički vjesnik 16, 4(2009). Str. 56.

<sup>59</sup>Petr Balog, K. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica // Vjesnik bibliotekara Hrvatske , 1 (2012), Str. 11.

<sup>60</sup>Vidi više na: ISO.org. URL: <http://www.iso.org/iso/home.html> (11.10.2015.)

11620:1998 Informacije i dokumentacija – pokazatelji učinka knjižnica i ISO 2789 (2006), norma za knjižničnu statistiku.<sup>61</sup>

U postupku vrednovanja visokih učilišta sastavni dio je mjerenje uspješnosti knjižnice.

#### **4.4. Praćenje zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice**

Za uspješno poslovanje svake ustanove zadovoljstvo korisnika od velikog je i presudnog značaja. Prema standardima za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj visokoškolska knjižnica je dužna uspostaviti sustav provjere svojih aktivnosti kako bi dobila povratnu informaciju od korisnika i knjižničnih djelatnika. Provjera se može izvršiti putem anketa, intervjua i sl.

U većini hrvatskih knjižnica tek predstoji vrednovanje uspješnosti poslovanja s gledišta ukupnoga poslovnog sustava, ali i zadovoljstva korisnika.<sup>62</sup>

Mjerenja i praćenja zadovoljstva korisnika mogu se smatrati primarnim pokazateljima uspješnosti poslovanja knjižnice.

Istraživanja o zadovoljstvu korisnika radi stjecanja uvida u njihovu percepciju o knjižnici i njenim uslugama sastavni su dio upravljanja knjižnicom. Analize i rezultati takvih istraživanja mogu postati parametri u daljnjem planiranju rada knjižnice. Istraživanja su nužna i radi poboljšanja usluga knjižnica u društvu u kojem djeluju.

---

<sup>61</sup>Martek, A.; Krajna, T.; Fluksi, T. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 18.

<sup>62</sup>Mihalić, M. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? : prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi //Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 42.

## **5. Istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama knjižnice Fakulteta za ekonomiju i turizam “Dr. Mijo Mirković” Pula**

Visokoškolska knjižnica je otvoreni i nadasve dinamički sustav u čijem sustavu podjednaku vrijednosnu ulogu imaju pružatelji usluga (knjižnično osoblje) i krajnji korisnici (primatelji usluga). Razvojem komunikacijsko-informacijskih tehnologija pred visokoškolske knjižnice se stavljaju novi izazovi i zadaci, a korisnik i njegove potrebe u fokus poslovne politike tih ustanova.

Istraživanjem i analizom o zadovoljstvu korisnika pruženim uslugama knjižnica osluškuje želje i potrebe svojih korisnika. Otklanjanjem nedostataka unapređuje se usluga, korisnik postaje zadovoljniji, a ustanova postaje više prepoznatljiva. Nedostaci mogu biti posljedica nemara ili neznanja, bitno je samo identificirati problem i na vrijeme pristupiti njegovu otklanjanju.

Jedno takvo istraživanje o zadovoljstvu korisnika pruženim uslugama provedeno je putem ankete u knjižnici Fakulteta za ekonomiju i turizam “Dr. Mijo Mirković” u Puli.

Knjižnica je osnovana 1960.godine usporedo s početkom rada Više ekonomske škole “Dr. Mijo Mirković” u Puli. U početnom periodu rada je bila vrlo mala, s najnužnijim primjercima stručne literature namijenjene pretežito znanstveno-nastavnom osoblju. Osnivanjem Sveučilišta u Puli krajem 2006. godine Fakultet ekonomije i turizma postaje njegova sastavnica, gubi svoju pravnu osobnost i postaje Odjel za ekonomiju i turizam. To se bitno odražava na rad i financiranje same knjižnice. Financijska sredstva Sveučilišta raspoređuju se na sve knjižnice unutar njega i upravo zbog nedostatka financijskih sredstava nabavlja se manje građe.

Ipak, dobrom suradnjom pročelnika Sveučilišta i vodstvom fakulteta koji sve više prepoznaju važnost i ulogu knjižnice u cjelokupnom obrazovnom sustavu ta se situacija mijenja nabolje tj.dolazi do povećanja nabave građe, pogotovu nakon 2013. godine kada se Odjelu vraća status fakulteta. Knjižnica postaje više prepoznatljiva unutar sustava. Navedene promjene je pratilo i preseljenje knjižnice koja se 2008. godine preselila u novoizgrađeni prostor fakulteta. Knjižnica dobiva posebno odvojenu čitaonicu za nesmetano učenje studenata. Opremila se i s novim računalima kojih je ukupno deset. Studenti na njima rade svoje seminarske i završne radove, pretražuju mrežne stranice.

Da bi se osigurala što bolja povratna informacija knjižničari se koriste mnogim alatima ili instrumentima kako bi prikupili potrebne informacije o kvaliteti usluge koju pružaju svojim korisnicima. Tehnološkim razvojem broj alata se povećava i mijenja, a neposredni način dobivanja informacije “licem u lice“ se pomalo potiskuje. Metoda anketiranja je postupak kojim se na temelju anketnog upitnika istražuju stavovi i mišljenja o predmetu istraživanja.

Kako bi analiza i rezultati ankete bili mjerljivi u anketi su sudjelovali:

- studenti svih studijskih grupa Fakulteta i to u podjednakom omjeru (sa svake studijske grupe po 15 studenata)
  - redovni profesori (u svojstvu predavača): ukupno šest (6)-prigodni uzorak
  - izvanredni profesori (u svojstvu predavača): ukupno tri (3) -prigodni uzorak

Anketa sadrži devet (9) pitanja, a deseto pitanje je opisnog karaktera tj. prijedlog o poboljšanju knjižnične usluge. Pitanja su bila jasna i nedvosmislena. Postavljena su pismeno, pomoću otisnutog upitnika a ispitanici su pismeno odgovarali.

Anketa je provedena u periodu od tri radna tjedna i to u periodu od 4.5.2015.godine do 22.5.2015. godine. Anketne listove je uručivala voditeljica

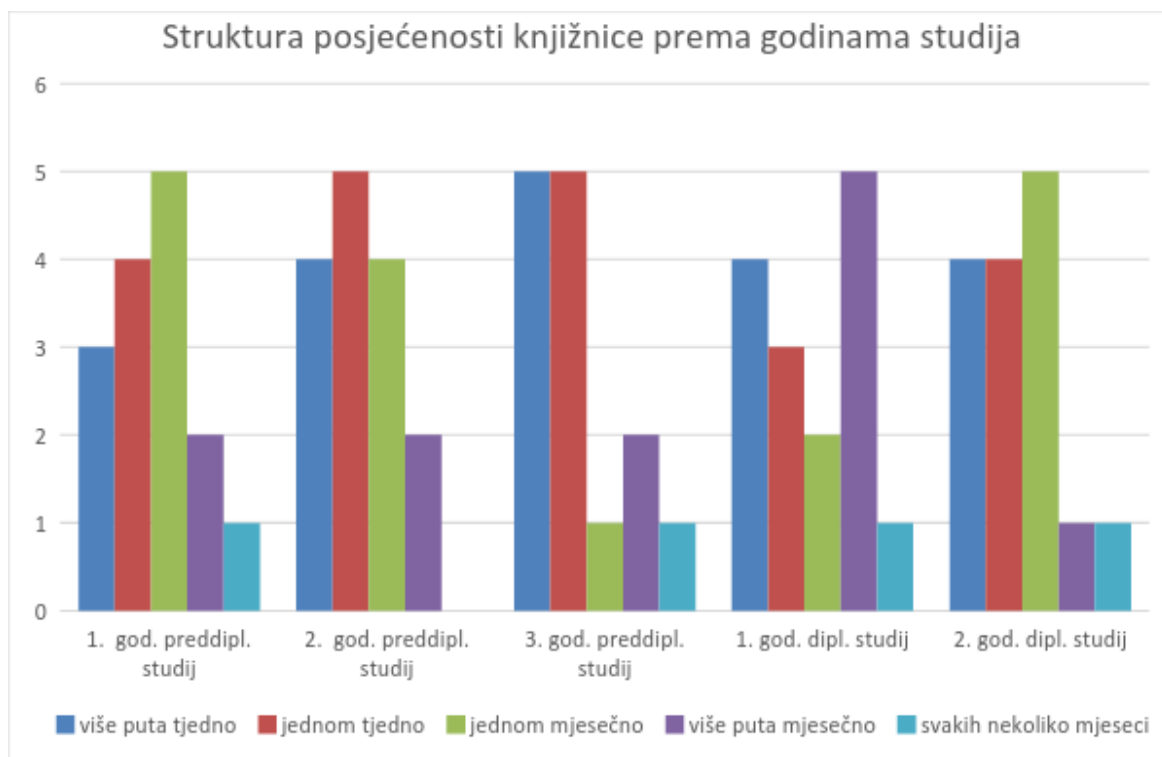


knjižnice. Na njih su korisnici odgovarali po svojoj osobnoj procjeni. Podatak o studijskoj grupi korisnika zapisivala je knjižničarka osobno na njihovom anketnom listiću, a sama anketa provedena je anonimno. Voditeljica knjižnice bila je cijelo vrijeme na usluzi za sve nejasnoće u svezi pitanja.

Upitnik se nalazi u prilogu ovoga rada.

## 5.1. Analiza istraživanja u kojoj su sudjelovali studenti svih studijskih grupa

Grafikon 1: Struktura posjećenosti knjižnice prema godinama studija

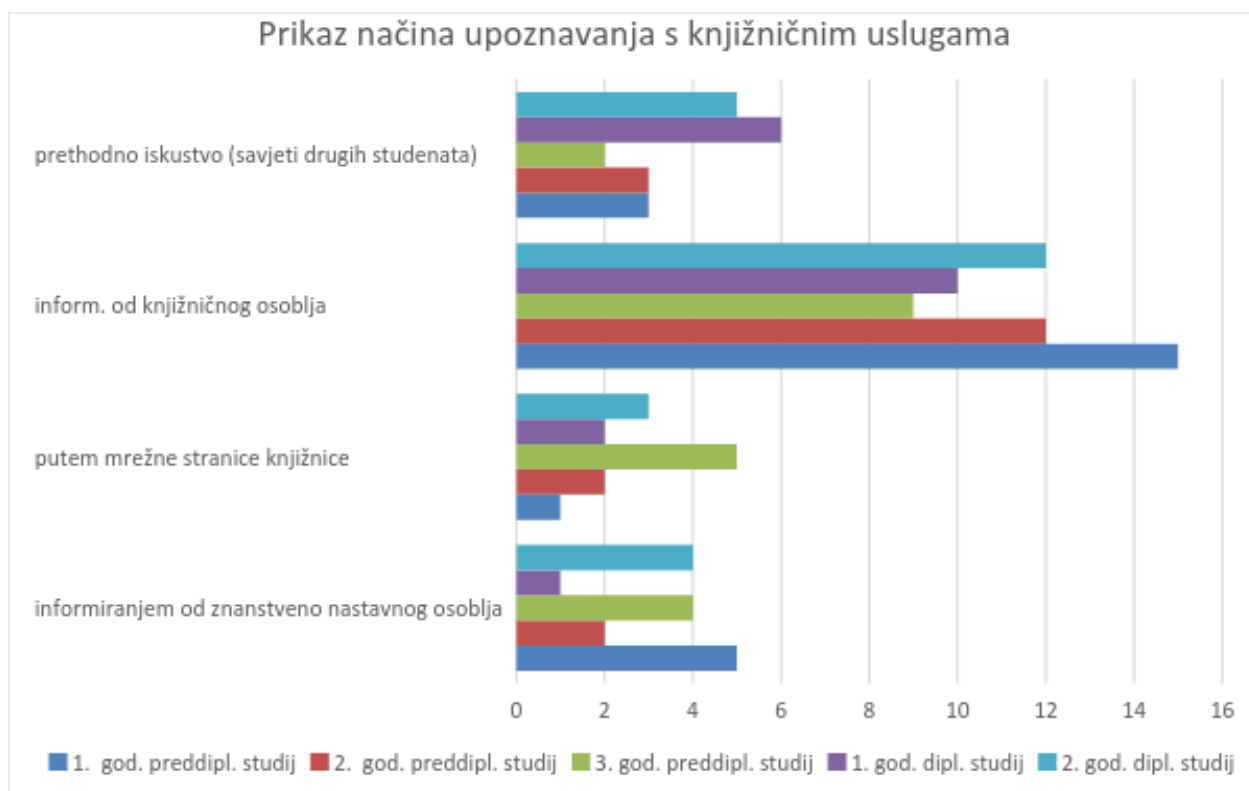


Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

Na prvo pitanje koje glasi „*Koliko često posjećujete knjižnicu*“ dobiveni su vrlo raznoliki odgovori. Primjećuje se kako posjećenost knjižnice raste proporcionalno s godinama studija. U prvoj godini studija najčešći je odgovor „jednom mjesečno“, u drugoj godini najzastupljeniji je odgovor „jednom tjedno“, a u trećoj godini preddiplomskog studija podjednako su zastupljeni odgovori „više puta tjedno“ i „jednom tjedno“. Na prvoj godini diplomskog studija posjećenost knjižnici je najzastupljenija „više puta mjesečno“, dok je u drugoj godini „jednom mjesečno“, a odmah potom i „više puta tjedno“ i „jednom tjedno“.

Zaključak: studenti vremenom uočavaju važnost i ulogu knjižnice i njezinih usluga u njihovom obrazovanju, te prelaskom u viši stupanj obrazovanja počinju više koristiti knjižnične usluge. Veća educiranost o načinu korištenja knjižničnih usluga, češća upoznavanja studenata putem obavijesti, sigurno bi rezultirala većom posjećenosti studenata početnika.

Grafikon 2: Prikaz načina upoznavanja s knjižničnim uslugama

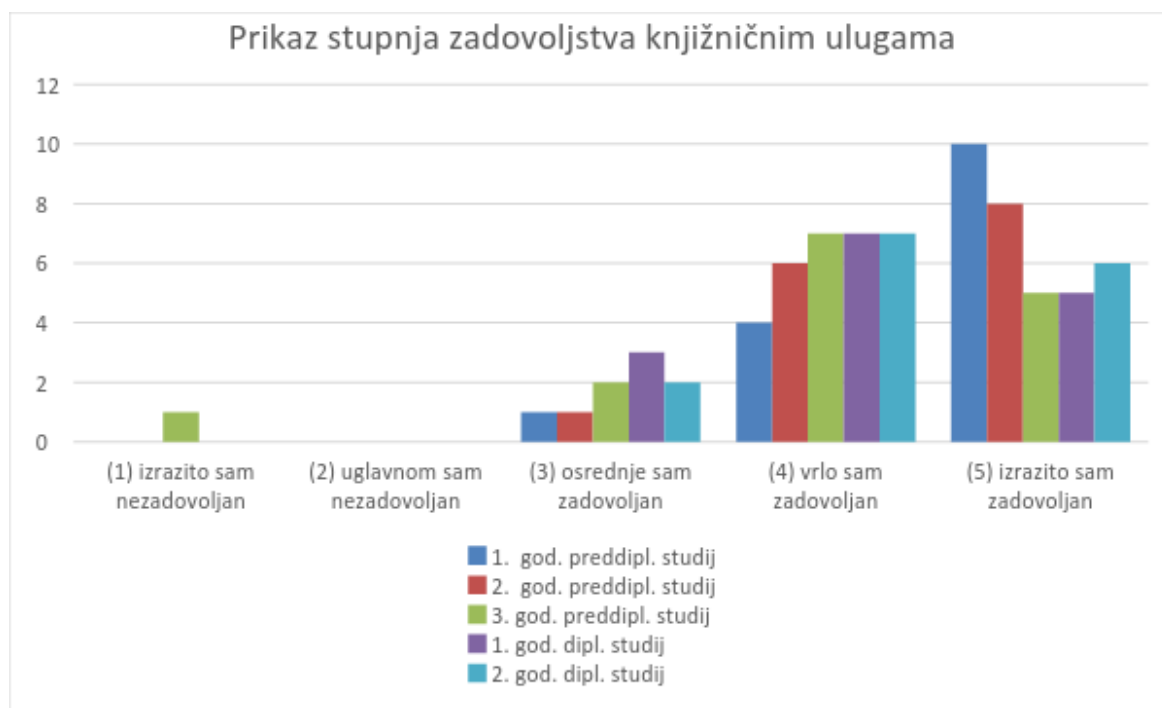


Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

Na drugo pitanje koje glasi „Na koji se način upoznajete s knjižničnim uslugama“ najzastupljeniji su odgovori „informiranjem od knjižničnog osoblja“ u svim godinama studija. Nakon te kategorije usluge, slijedeća najzastupljenija je „prethodno iskustvo kolega studenata“, a tu je i „usluga informiranja od znanstveno nastavnog osoblja“. Ispitanici najmanje koriste usluge „mrežne stranice knjižnice“, pokazali su rezultati dobiveni anketnim upitnikom. Bez obzira na informacijsko-tehnološki napredak i mogućnost komuniciranja raznim

informacijskim kanalima korisnici knjižnice (studenti) najviše vole izravan i direktan kontakt s knjižnicom i knjižničnim osobljem. Na taj način imaju odmah povratnu informaciju i žele uštedjeti vrijeme na čekanju odgovora putem mrežnih stranica. Također, valja napomenuti da korisnik koji traži informaciju ne zna kako i na koji način se ona može pronaći.

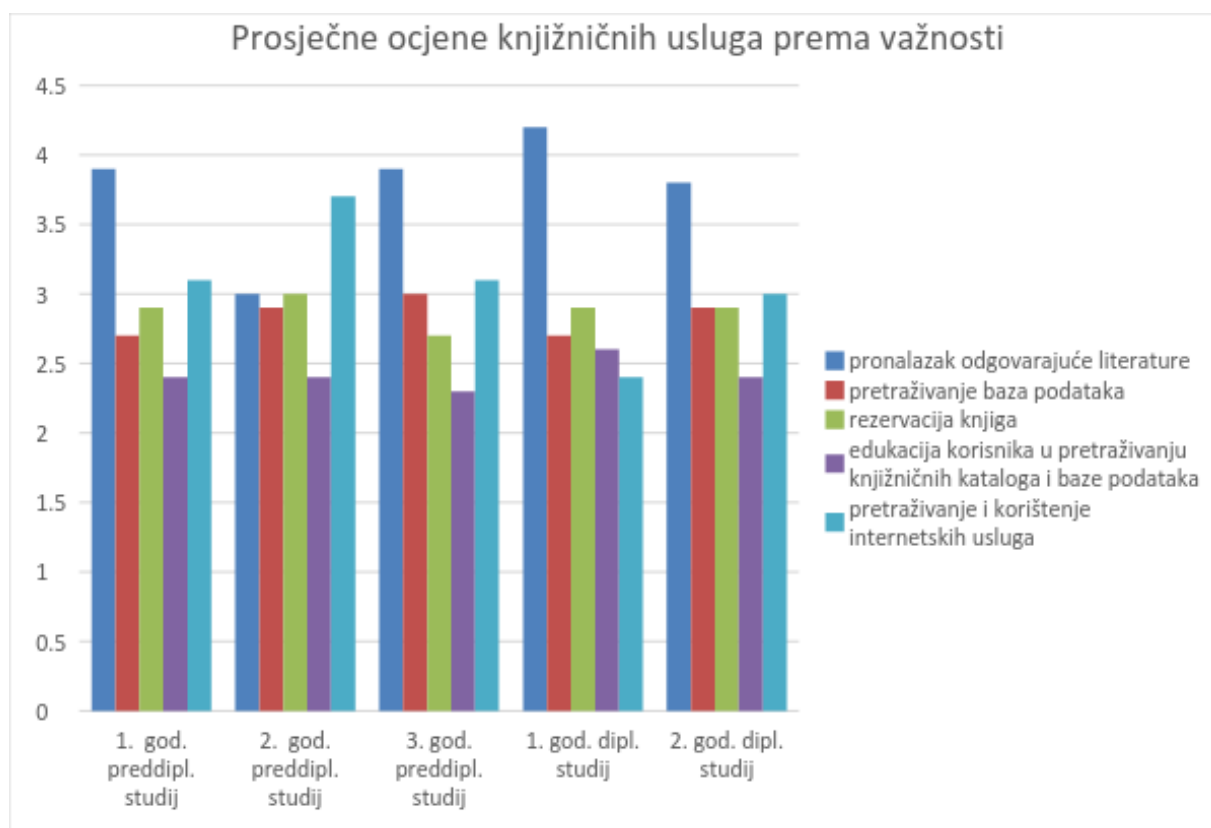
Grafikon 3: Prikaz stupnja zadovoljstva knjižničnim uslugama



Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

U trećem su pitanju ispitanici trebali ocijeniti stupanj zadovoljstva knjižničnim uslugama ocjenama od 1 do 5. Najzastupljeniji odgovori su „izrazito zadovoljan (5)“ i „vrlo zadovoljan (4)“, a najzadovoljniji uslugama su studenti prve i druge godine preddiplomskog studija. Ta analiza bi se mogla povezati i s činjenicom da studenti prve i druge godine preddiplomskog studija (grafikon 1) rjeđe posjećuju knjižnicu i koriste njene usluge.

Grafikon 4: Prosječne ocjene knjižničnih usluga prema važnosti



Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

U četvrtom su pitanju ispitanici rangirali knjižnične usluge prema važnosti, na način da su uslugama pridružili brojeve od 1 do 5, pri čemu je 1 označavalo najmanje važno, a 5 najviše važno. Dobivene su prosječne ocjene. Daleko najvažnija usluga studentima, zastupljena u gotovo svim godinama studija je upravo „pronalazak odgovarajuće literature“, a nakon nje slijedi usluga „pretraživanje i korištenje internetskih usluga“. „Pretraživanje baza podataka“ i „rezervacija knjiga“ su podjednako zastupljene. Usluga „rezervacija knjiga“ bi se sigurno unaprijedila povećanjem knjižničnog fonda. Studentima najmanje važna usluga je „edukacija korisnika u pretraživanju knjižničnih kataloga i baza podataka“.

Grafikon 5: Prosječne ocjene stupnja zadovoljstva pojedinim knjižničnim uslugama

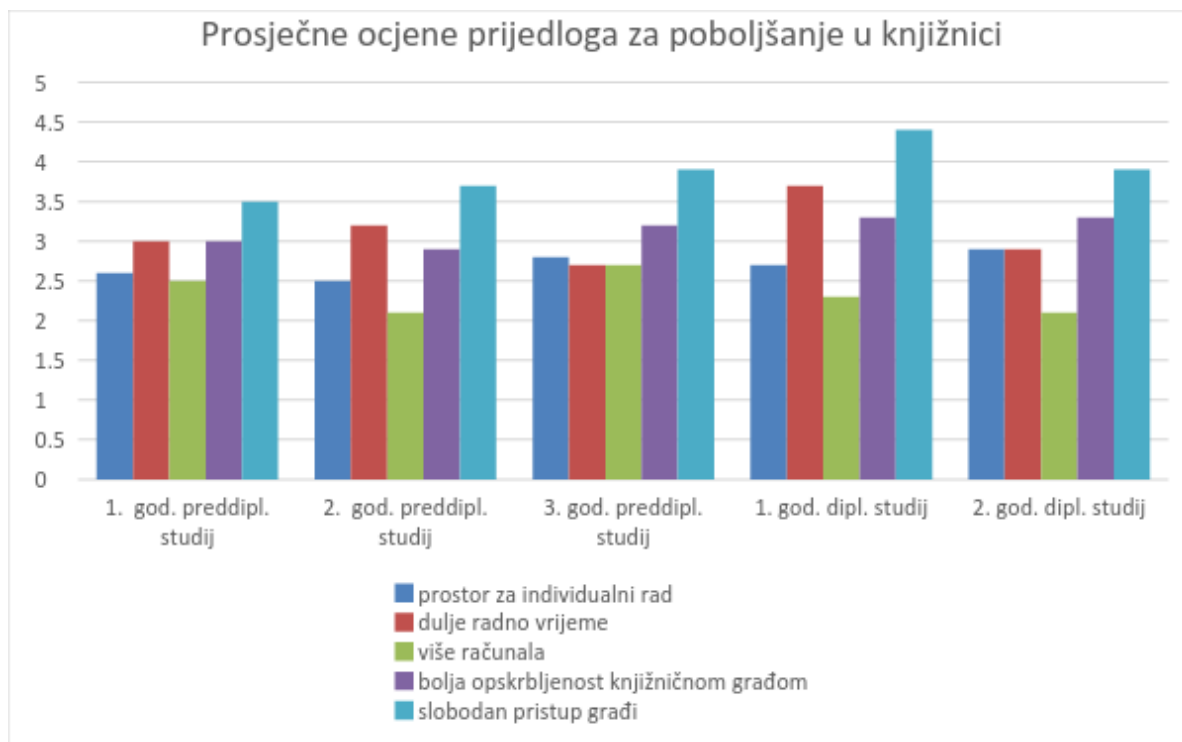


Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

U petom su pitanju ispitanici izrazili stupanj zadovoljstva knjižničnim uslugama brojevima od 1 do 5. Dobivene su prosječne ocjene. Studenti svih godina studija najzadovoljniji su „susretljivošću i ljubaznosti osoblja“, te „kompetencijama i stručnošću osoblja“, što govori u prilog činjenici da je dobro educirani knjižničar vješt kako i u komunikaciji tako i u pružanju i pronalasku adekvatne literarne građe. Nakon ovih usluga zadovoljstvo studenata očituje se u uslugama „knjižnične građe“, te „radnim vremenom knjižnice“. Studenti su najnižim ocjenama ocijenili „čitaonicu“, „računalnu opremu“ i „međuknjižničnu posudbu“, te se dolazi do zaključka kako su upravo to kategorije kod kojih bi trebalo unaprijediti uslugu. Razlog nezadovoljstva računalnom opremom proizlazi iz činjenice da studenti na Fakultetu nemaju informatičku učionicu koju mogu slobodno koristiti pa im zato nedostaju računala. Uslugu

međuknjižnične posudbe studenti vrlo malo koriste pa je potrebno studente o njoj bolje informirati.

Grafikon 6: Prosječne ocjene prijedloga za poboljšanje u knjižnici



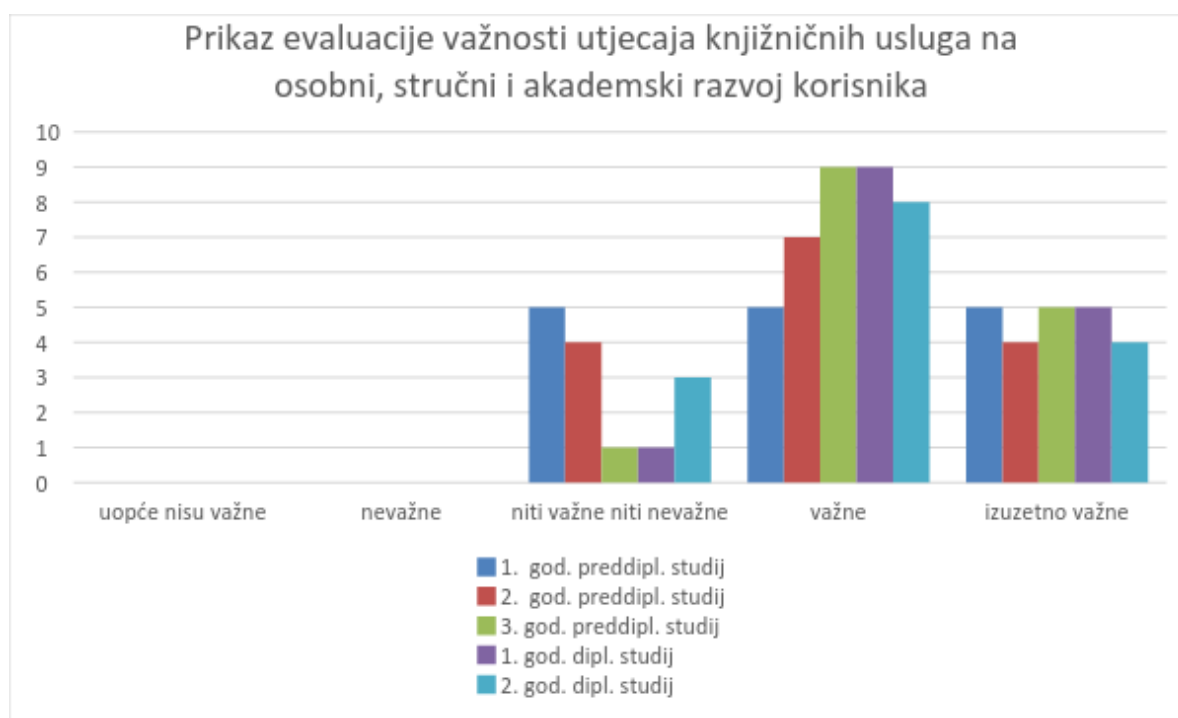
Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

U šestom su pitanju ispitanici rangirali ocjenama od 1 do 5 kategorije koje im najviše nedostaju u knjižnici. Najzastupljeniji odgovor studenata na svim godinama studija glasio je „slobodan pristup građi“. Studenti su također, kao prijedloge za poboljšanje naveli i „bolju opskrbljenost knjižničnom građom“, te „dulje radno vrijeme“.

Knjižnice su često u nemogućnosti da udovolje svojim korisnicima nabavom nove građe upravo zbog nedostatka i ograničenja financijskih sredstava u tu svrhu. Nabavom nove građe knjižnica bi uvelike poboljšala kvalitetu u obrazovanju svojih korisnika, međutim visokoškolske knjižnice u Hrvatskoj imaju ograničen budžet i nedovoljno su potpomognute, a time i na

neki način u zaostatku za naprednijim državama. Kao nedostatak knjižnice, studenti su naveli kratko radno vrijeme. Naime, knjižnica Fakulteta radi od ponedjeljka do petka od 08.00 – 18.00 sati te bi produljenje radnog vremena zasigurno povećalo broj korisnika i omogućilo im češće i njima pogodnije vrijeme korištenja knjižnice. Ovdje se opet pojavljuje problem nedostatka radne snage. Naime, knjižnica ima zaposlenog samo jednog djelatnika, dipl. knjižničara. Ostatak radnog vremena rade studenti jer to ne iziskuje dodatna financijska sredstva.

Grafikon 7: Prikaz evaluacije važnosti utjecaja knjižničnih usluga na osobni, stručni i akademski razvoj korisnika



Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

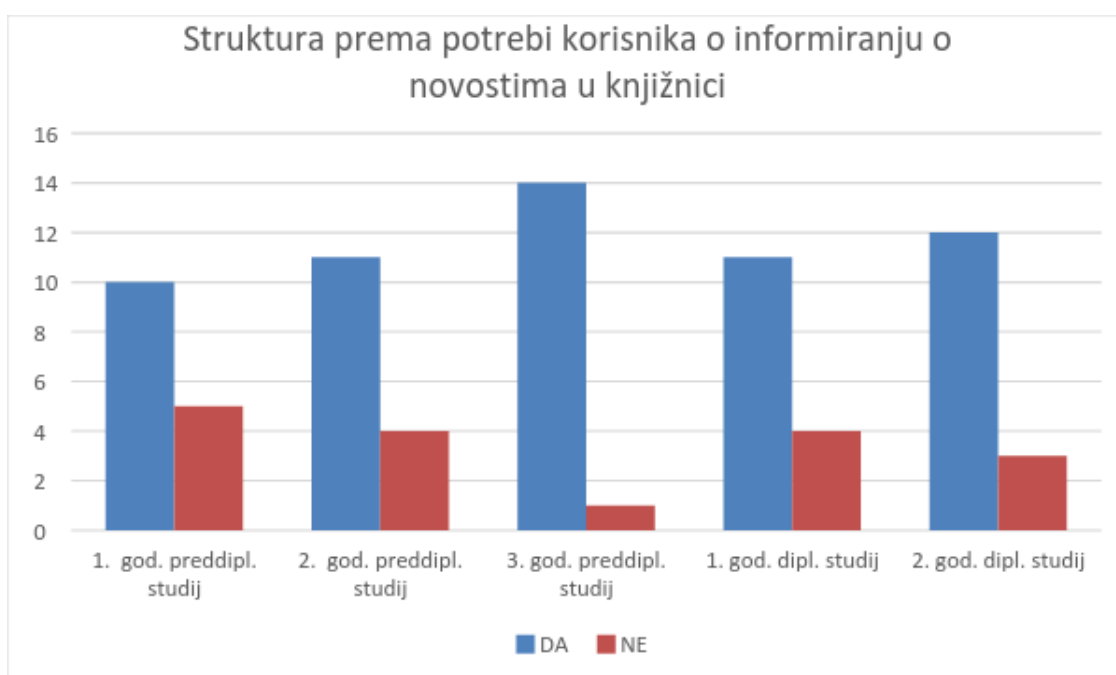
U sedmom su pitanju ispitanici ocijenili važnost utjecaja knjižničnih usluga na osobni, stručni i akademski razvoj korisnika. Studenti svih godina studija važnost knjižnične usluge su usluge za osobni, stručni i akademski razvoj korisnika najzastupljenijim odgovorom ocijenili su kao „važne“, potom



kao „izuzetno važne“, a najmanjim brojem odgovora okarakterizirali su ih kao „niti važne niti nevažne“.

Visokoškolske knjižnice imaju veliku obrazovnu ulogu u akademskom razvoju studanata, pa su te važnosti svjesni i studenti i knjižničarsko osoblje kao i šira akademska zajednica.

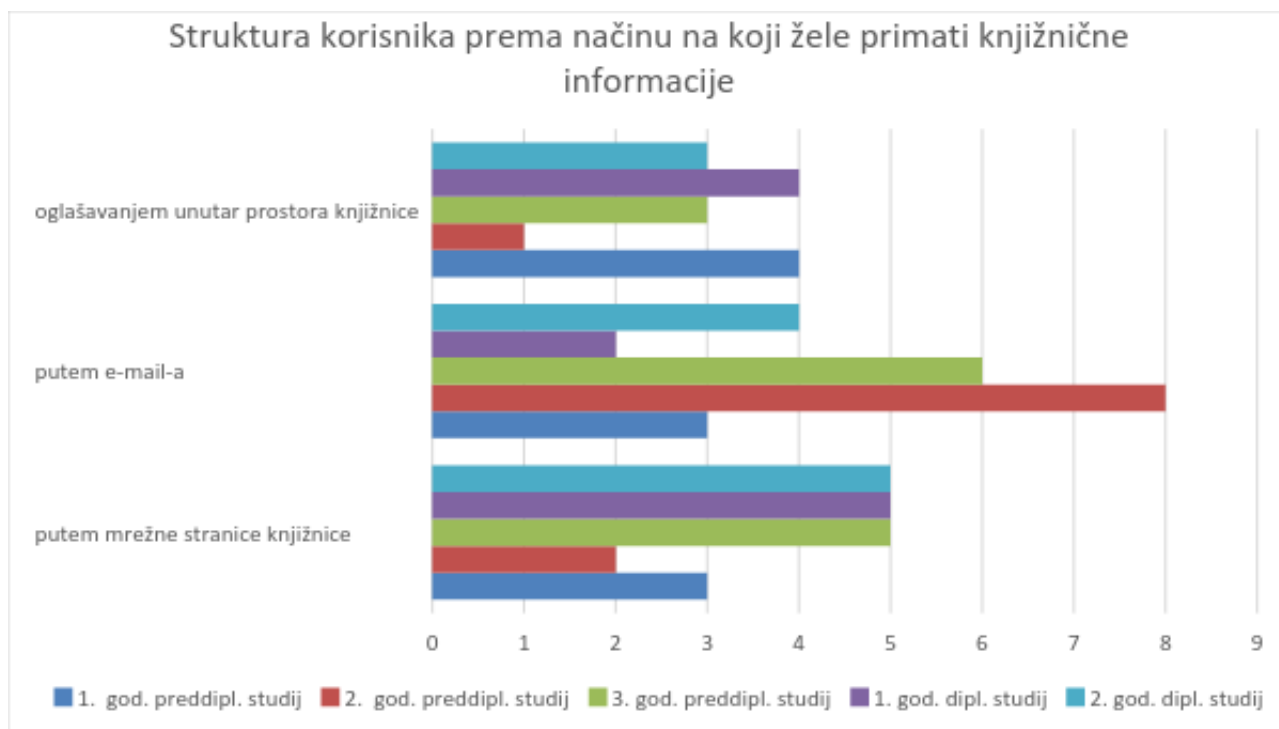
Grafikon 8: Struktura prema potrebi korisnika o informiranju o novostima u knjižnici



Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

Osmo pitanje glasillo je „*Želite li biti informirani o novostima u knjižnici?*“ Studenti na svim godinama studija na ovo su pitanje odgovorili u daleko većem postotku potvrdno. U današnje vrijeme kad je brzina dostupnosti informacija veoma važna i studentska populacija želi biti pravodobno i što prije informirana o svim novostima iz knjižnice, pogotovo u svezi nabave nove građe kad se određeni broj publikacija nabavi u jako malom broju primjeraka.

Grafikon 9: Struktura korisnika prema načinu na koji žele primati knjižnične informacije



Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

Deveto pitanje nadovezalo se na osmo pitanje anketnog upitnika, te je glasillo „*Ako je odgovor DA, na koji način želite dobivati informacije?*“. Studenti koji su voljni primati informacije odgovorili su kako bi im to najviše odgovaralo „putem e-maila“, zatim „putem mrežne stranice knjižnice“, a najmanje zastupljenih odgovora odnosilo se na „oglašavanje unutar prostora knjižnice“.

Konačno, deseto i posljednje pitanje anketnog upitnika opisnog je karaktera, te se odgovori ispitanika donose u nastavku. Ispitanici su upitani za prijedloge o poboljšanju knjižnične usluge, te su njihovi odgovori razvrstani prema godinama studija.

1. godina, preddiplomski studij:

- *Nabaviti više računala*
- *Produžiti radno vrijeme*

2. godina, preddiplomski studij:

- *Veći broj knjižnične građe za studij kulture i turizma*
- *Omogućiti printanje*
- *Napraviti odvojene prostorije čitaonice i prostorije za prijem studenata u knjižnicu*
- *Nabaviti više računala*

3. godina, preddiplomski studij:

- *Nabaviti više računala*
- *Produžiti radno vrijeme*
- *Veći prostor za učenje tj. čitaonica*

1. godina, diplomski studij:

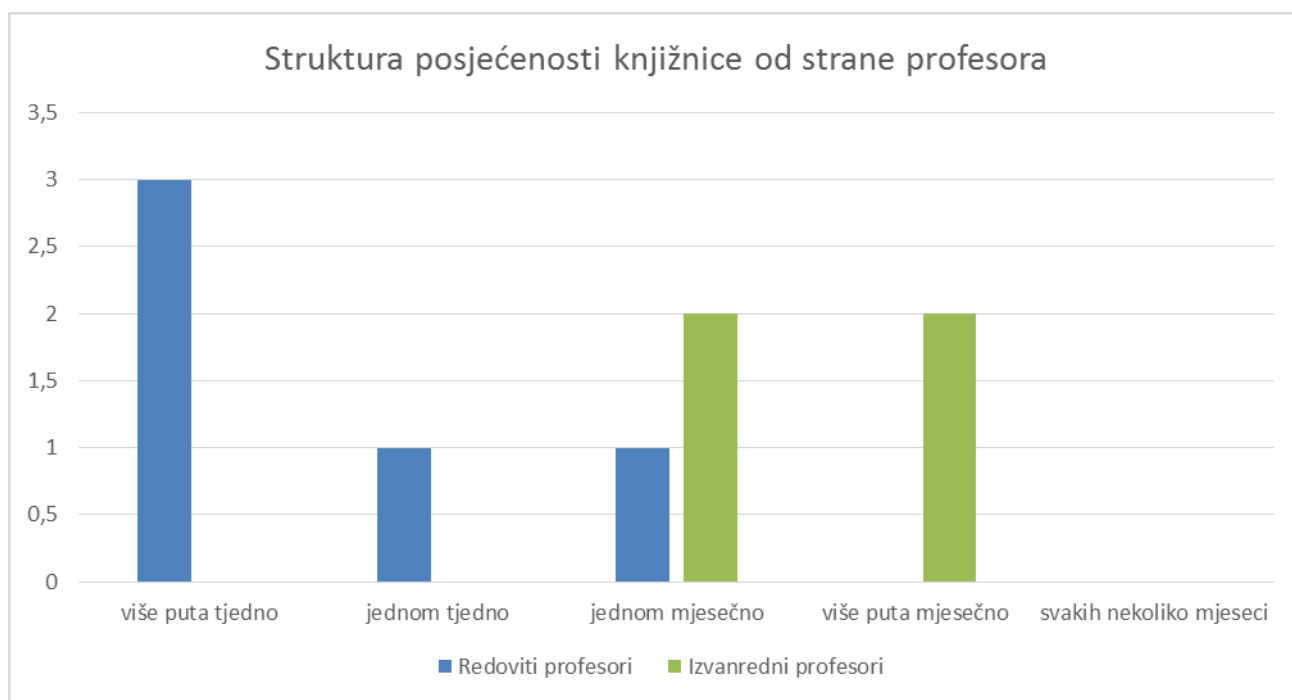
- *Dulje radno vrijeme zbog izvanrednih studenata*
- *Odvojiti prostor prijema i čitaonice i izolirati zvučno*
- *Više računala*
- *nabava nove građe*

2. godina, diplomski studij:

- *Produžiti radno vrijeme*
- *Veći prostor za učenje tj. čitaonica*
- *Nabaviti više računala*

## 5.2. Analiza istraživanja u kojoj je sudjelovalo znanstveno-nastavno osoblje u svojstvu predavača na Fakultetu

Grafikon 10: Struktura posjećenosti knjižnice od strane profesora

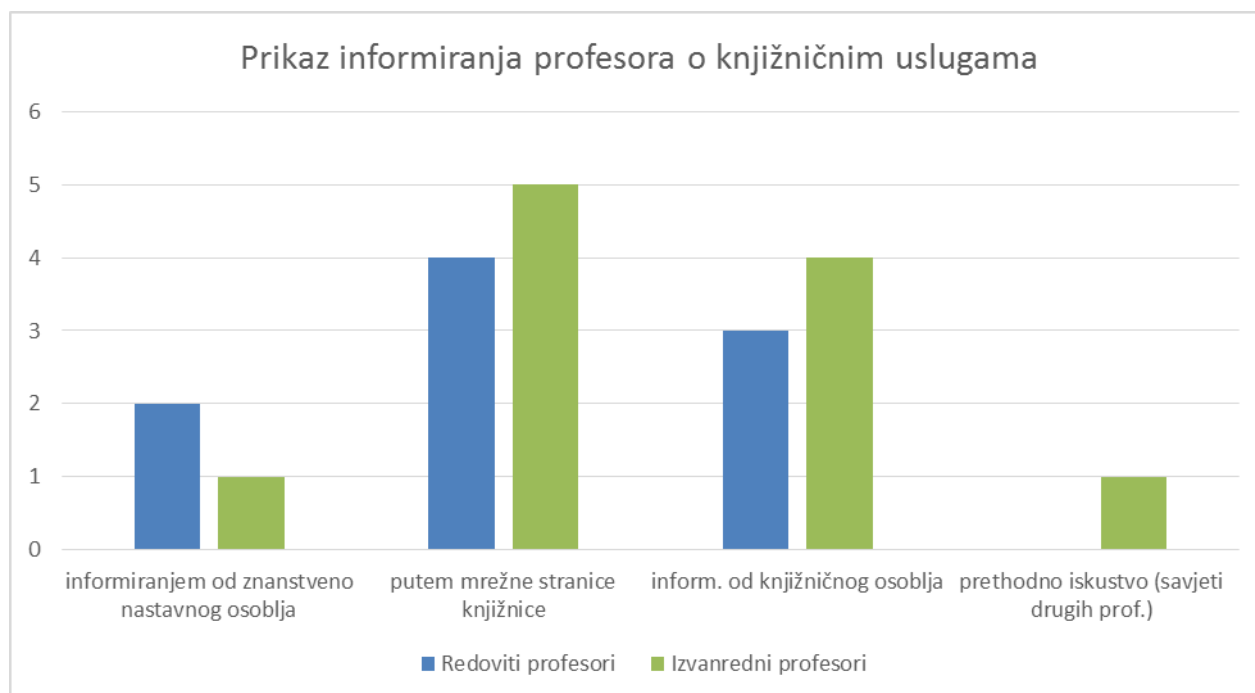


Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

Na prvo pitanje koje glasi „*Koliko često posjećujete knjižnicu*“ redoviti predavači-profesori odgovaraju da je posjećuju „više puta tjedno“ što ih čini najčešćim posjetiocima. Sljedeći najzastupljeniji odgovori su „jednom mjesečno“ i „više puta mjesečno“, a daju ih izvanredni profesori. Tek u nešto neznatnijem postotku zastupljeni su odgovori „jednom tjedno“ te „jednom mjesečno“ kod redovitih profesora.

Nastavno osoblje često koristi knjižnicu jer im ona omogućuje pristup znanstvenim radovima i ostaloj potrebnoj stručnoj građi koju koriste svakodnevno u svojim predavanjima i izlaganjima.

Grafikon 11: Prikaz informiranja profesora o knjižničnim uslugama

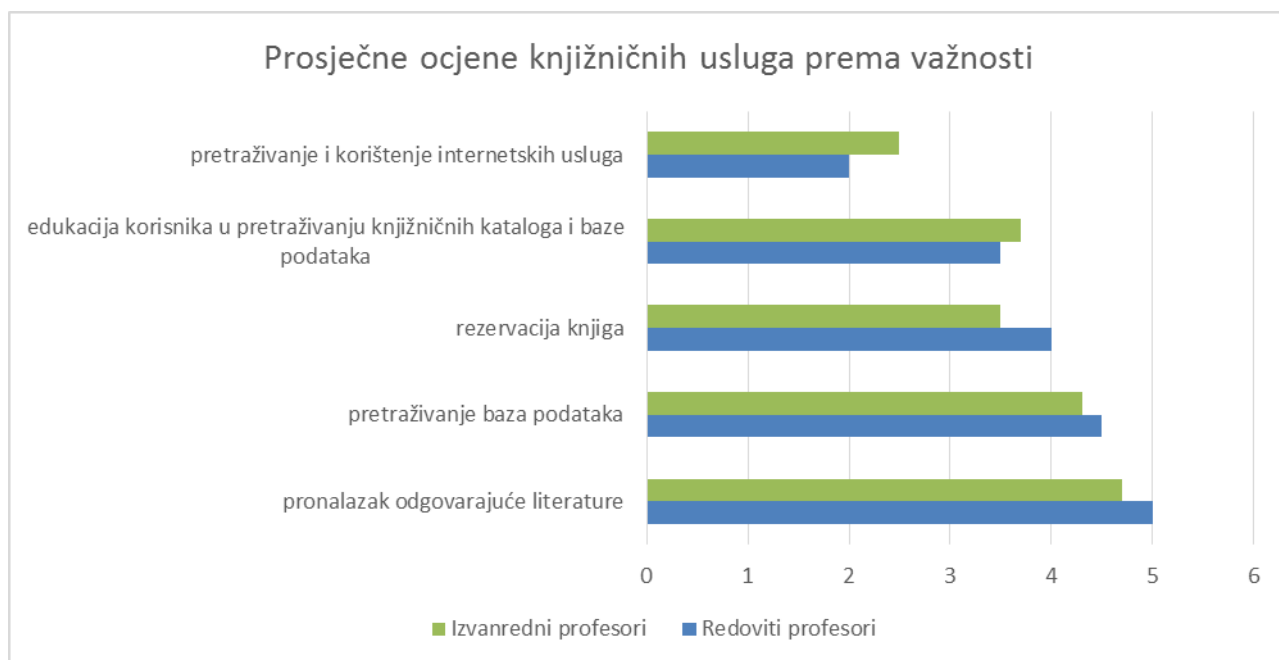


Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

Na drugo pitanje koje glasi „Na koji se način upoznajete s knjižničnim uslugama“ najzastupljeniji su odgovori „putem mrežne stranice knjižnice“, kako od strane redovitih, tako i izvanrednih profesora. Sljedeći najčešće dobiveni odgovor je „informiranjem od knjižničnog osoblja“, te „informiranjem od znanstveno nastavnog osoblja.“

Za nastavno-znanstveno osoblje spomenutog Fakulteta koje koristi svoje urede kao radne prostorije sasvim je logično da iz „udobnih“ fotelja može koristiti i potraživati potrebnu knjižničku građu.

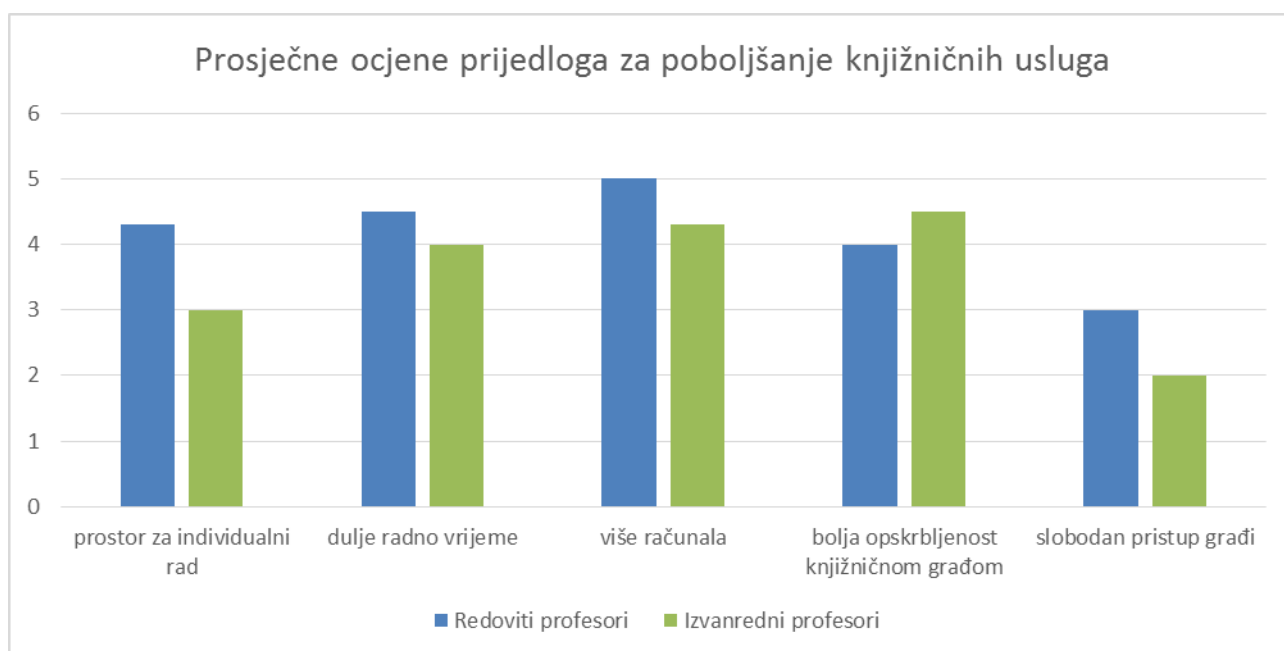
Grafikon 12: Prosječne ocjene knjižničnih usluga prema važnosti



Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

U ovom su pitanju ispitanici, odnosno profesori, rangirali knjižnične usluge prema važnosti, na način da su uslugama pridružili brojeve od 1 do 5, pri čemu je 1 označavalo najmanje važno, a 5 najviše važno. Dobivene su prosječne ocjene. Daleko najvažnija usluga profesorima je, kao i studentima, „pronolazak odgovarajuće literature“. Odmah nakon toga slijedi odgovor „pretraživanje baze podataka“, te „rezervacija knjiga“. Slijedi odgovor „edukacija korisnika u pretraživanju knjižničnih kataloga i baze podataka“, a najmanje zastupljen odgovor je „pretraživanje i korištenje internetskih usluga“.

Grafikon 13: Prosječne ocjene prijedloga za poboljšanje knjižničnih usluga



Izvor: obrada autorice prema rezultatima provedenog anketnog istraživanja

U ovom su pitanju ispitanici rangirali ocjenama od 1 do 5 kategorije koje im najviše nedostaju u knjižnici. Na temelju njihovog rangiranja dobivene su prosječne ocjene. Najzastupljeniji odgovor profesora, kako redovitih, tako i izvanrednih, glasio je „više računala“. Odmah nakon, slijedi „bolja opskrbljenost knjižničnom građom“, te „dulje radno vrijeme“. Profesori su također, kao prijedloge za poboljšanje naveli i „prostor za individualni rad“, te „slobodan pristup građi“.

Kao i kod dobivenih rezultata od studenata tako i dobiveni rezultati anketnog ispitivanja kod nastavno-znanstvenog osoblja jasno pokazuju kako i jednima i drugima u knjižnica treba omogućiti veći broj računala i dulje radno vrijeme. Moramo imati na umu da se nastava na navedenom fakultetu odvija po cijeli

dan, te većina izvanrednih profesora pripada drugim matičnim kućama pa tako i živi na udaljenim lokacijama, te bi dulje radno vrijeme bilo na obostrano zadovoljstvo kako studenata tako i profesora.

Deseto i posljednje pitanje anketnog upitnika opisnog je karaktera: “Prijedlog za poboljšanje knjižnične usluge”.

Ispitanici su upisali prijedloge o poboljšanju knjižnične usluge:

- *Nabava više računala*- 3 ispitanika
- *Dulje radno vrijeme*- 4 ispitanika
- *Veće umrežavanje s inozemnim bazama podataka*- 3 ispitanika

Nastavno znanstveno osoblje prepoznaje potencijal visokoškolske knjižnice ali isto tako da bi se omogućila što efikasnija i brža dostupnost informacijama potrebno je osuvremenjivati informacijski sustav knjižnice, pratiti tehnološko-informacijski napredak.

Problem nedovoljnog broja računala usko je vezan uz nedovoljna financijska sredstva kojima knjižnica raspolaže, jer dobivena sredstva definitivno nisu u skladu sa zahtjevima i potrebama korisnika.

Radno vrijeme knjižnice ne može zadovoljiti njihova očekivanja i potrebe jer često predavanja i izlaganja profesori održavaju u popodnevnim i večernjim satima ili u danima vikenda kada knjižnica uopće ne radi.



## 6. Zaključak

Istraživanja o zadovoljstvu korisnika knjižnicom i njezinim uslugama vrlo su važan dio uspješnog vođenja knjižnice. Praćenje korisničkih potreba i njihovog zadovoljstva pruženim uslugama sadržano u istraživanju poput ovoga nužno je radi poboljšanja usluga i postizanja bolje vidljivosti visokoškolske knjižnice unutar samog Sveučilišta. S obzirom na velike promjene u okviru visokog obrazovanja, knjižnice se moraju stalno prilagođavati tim promjenama u čemu im uvelike pomažu sugestije samih korisnika.

Uvidom u rezultate provedenog istraživanja može se zaključiti da knjižnicu češće koriste studenti viših godina studija, prelaskom u viši stupanj obrazovanja sve više uočavaju važnost i ulogu knjižnice i njezinih usluga u njihovom obrazovanju. Radi što boljeg upoznavanja studenata prve godine s knjižnicom, početkom svake akademske godine, za vrijeme Dana otvorenih vrata, knjižnica održava za sve studente edukativne prezentacije.

Knjižnicu u velikom broju posjećuje i nastavno osoblje. Najviše koriste uslugu pretraživanja mrežnih stranica. Strane časopise koji su im potrebni za njihov akademski rad uglavnom pronalaze pomoću baza podataka na koje je pretplaćena cijela akademska zajednica posredstvom Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa. Pristup manjem dijelu baza osiguralo im je Sveučilište, ali opet suradnjom s knjižnicama. Knjižnica za znanstveno-nastavno osoblje vrši uslugu nabave knjiga i potrebne literature. Suradnjom s nastavnim osobljem knjižničar dobiva bolji uvid u potrebe za novom građom. Također, kontinuiranim praćenjem novih silabusa na kolegijima, knjižnica nastoji biti u toku s promjenama u nastavnoj literaturi.

Korisnici potrebne informacije o knjižnici i njezinim uslugama dobivaju uglavnom od knjižničnog osoblja. Bez obzira na veliku upotrebu interneta i

online usluge korisnici više vole izravan kontakt s knjižničnim osobljem. Knjižničar će pomoći davanjem adekvatne i relevantne informacije jer je poznato da korisnik često, tek u razgovoru s knjižničarom saznaje što mu treba iz knjižničkog fonda. U tu svrhu kreativnost, a prije svega stručnost i znanje kompetentnog osoblja je od presudne važnosti.

Informacijska služba knjižnice nije fizički odvojen prostor od čitaonice i prostora gdje je građa smještena. To uvelike otežava korisnicima neometan i miran ugođaj u drugim dijelovima prostora knjižnice. Malu čitaonicu i računalnu opremu kroz nižu ocjenu od strane studenata vidimo kao veliki nedostatak ove knjižnice.

Istraživanje je pokazalo da su korisnici knjižnice vrlo zadovoljni susretljivošću, ljubaznošću i stručnošću knjižničkog osoblja, jer vodeći čimbenik u uspješnom poslovanju knjižnice je upravo knjižnički stručnjak. On mora biti spreman na prilagodbu promjenljivosti sustava kad su promjene neizbježne. Knjižnično osoblje je ocijenjeno visokom ocjenom što ukazuje na činjenicu da je kvalitetan informacijski stručnjak komplementaran kvalitetnoj usluzi. Informacijsko osposobljavanje osoblja je strateški važno za knjižnice, jer knjižničar ima posredničku ulogu između korisnika i izvora informacija.

Anketirani korisnici su iznimno zadovoljni uslugama i sadržajima u knjižnici što se pokazalo najzastupljenijim odgovorima „izrazito zadovoljan (5)“ i „vrlo zadovoljan (4)“.

Korisnici (obje korisničke skupine) su manje zadovoljni elementima kao što su knjižnična građa, uvjeti rada (prije svega računalna oprema) i radno vrijeme knjižnice. Tu se prvenstveno misli na nedovoljnu opremljenost knjižnice (nedovoljan broj računala), potrebu za većim prostorom. Također, obje korisničke skupine koje su bile anketirane istaknule su produženje radnog vremena kao veliku potrebu. Produljenje radnog vremena zahtijeva nova

zapošljavanja. Svi navedeni nedostaci usko su povezani s nedovoljnim financijskim sredstvima s kojima Fakultetska knjižnica raspolaže.

Ovo su područja na kojima knjižnica treba uložiti dodatni napor kako bi se rezultati poboljšali i unaprijedili, iako navedeni elementi većim dijelom ovise o raspoloživim financijskim sredstvima. Bez primjerenih financijskih sredstava knjižnice danas ne mogu odgovoriti na sve veću zahtjevnost svojih korisnika niti djelotvorno pratiti promjene koje im određuju važnu obrazovnu ulogu u akademskom razvoju studenata pa su te važnosti svjesni i studenti i knjižničarsko osoblje kao i šira akademska zajednica, što je pokazalo i istraživanje. Zasigurno bi bolja i modernija tehnička opremljenost unaprijedila cijeli informacijski sustav knjižnice, a time bi u svrhu postizanja veće kvalitete i zadovoljstva korisnika bila jači čimbenik u obrazovno-znanstvenom procesu.

Uvid u rezultate i analizu provedenog istraživanja ima i voditeljica knjižnice Fakulteta. Dobivena analiza svakako može biti poticaj knjižnici i upravi, ukoliko im je voditeljica knjižnice predoči, da na ukazane nedostatke pravovremeno i reagira. Svaka visokoškolska knjižnica mora uložiti više napora kako bi aktivnije sudjelovala u nastavnom procesu i na taj način istaknula svoju ulogu, ali i dokazala svoju svrhovitost.

Analiza je pokazala veliki stupanj zadovoljstva u pružanju usluga koju knjižnica daje svojim korisnicima.

**Teorijski prikaz** rada je pokazao bitne značajke djelovanja visokoškolskih knjižnica. Prikazane su temeljne zadaće visokoškolskih knjižnica: podupiranje znanstveno-obrazovnog rada.

Usluge visokoškolskih knjižnica moraju biti primjerene suvremenom informacijsko-komunikacijskom svijetu kao i dinamički promjenjivom senzibilitetu korisnika.

Osuvoremenjivanju knjižničnog poslovanja u skladu s novim društvenim i ekonomskim pojavnostima koje je vezano uz trendove novih suvremenih tehnologija daje se sve veći značaj. Nezamislivo je da se akademska zajednica bavi znanstveno-istraživačkim radom bez upotrebe suvremene tehnologije. Elektronički mediji drastično mijenjaju pristup znanju, ono postaje transparentnije i dostupnije na tržištu informacija.

Pred visokoškolskim knjižnicama je i zadatak redefiniranja njihovog poslovanja i stavljanje korisnika u fokus poslovne politike. Korisnička percepcija o uslugama visokoškolske knjižnice uslijed sve većih promjena i zahtjeva koje nameće globalno društvo mijenja se dinamikom promjena takvog kretanja. Time se zadovoljstvo korisnika stavlja u središte mjerenja uspješnog poslovanja.

Bolonjskim procesom nastalo je novo doba pristupu obrazovanja i tome su se i knjižnice morale prilagoditi. Naglim povećanjem broja informacija, novim metodama pohranjivanja podataka i njihovom distribucijom knjižnično osoblje je sve više pod pritiskom praćenja takvih tendencija. Stalna edukacija i usavršavanje postali su strateški cilj poslovanja knjižnica. Knjižničari moraju stjecati nova znanja i vještine radi kvalitetnije, učinkovitije i dostupnije usluge. Možemo zaključiti da visokoškolske knjižnice moraju raditi na ciljevima strateškog razvoja, učiniti potrebne pomake u organizaciji i upravljanju knjižničnim sustavima u sklopu visokoga školstva, donositi nove strategije i uvoditi temeljite promjene. Problemi u radu sveučilišnih knjižničnih sustava proizlaze i iz nepostojanja jedinstvene strategije razvoja i zakonskih rješenja, te zastarjelosti standarda za visokoškolske knjižnice.

## Literatura

- Akeyord, J. Budućnost visokoškolskih knjižnica. // Zbornik radova : Slobodan pristup informacijama 4. i 5. okrugli stol. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2007. 8-11.
- Ambrožić, M. Kvaliteta sveučilišta i visokoškolske knjižnice // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 53-81.
- Aparac, Gazivoda T. Trebaju li studenti knjižnice i zašto?// Knjižnica 40 (1996), 3/4, str. 27–36.
- Aparac Jelušić, T. Obrazovanje na daljinu i podrška knjižnica //Edupoint studeni 2004., URL: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/29/clanci/1.html> (08.10.2015.)
- Bačić, E. Udruživanje srodnih visokoškolskih knjižnica s ciljem povećanja kvalitete usluga // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u Bolonjskom okruženju -zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb: Hrvatsko knjižničarstvo društvo, 2009. Str. 115-128.
- Blažević, D. Kvaliteta obrazovanja knjižničara kao strateški cilj, pogled iz knjižnice // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 36-49.

- Buckland, M. Preoblikovanje knjižničnih službi i usluga. Rijeka: Naklada Benja. 2000.
- Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara: URL: <http://cssu.nsk.hr/o-nama/> (5.10.2015.)
- Crosbi – hrvatska znanstvena bibliografija: URL: <http://bib.irb.hr/> (6.10.2015.)
- Grgić, I.; Živković, D. Core competencies for academic reference librarians Croatia. Zagreb: Odjel informacijskih i komunikacijskih znanosti, Zagreb: Filozofski fakultet, 2011.
- Grönroos, C. A service quality model and its implications // European Journal of Marketing 18, 4(1984), 1-36. Cit. u Mihalić, M. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), 29-44., str. 41. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/137946> (10.10.2015.)
- Hrcak – portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske: URL: <http://hrcak.srce.hr/> (pristup 2.10.2015.)
- IFLA Digital Reference Guidelines. URL: <http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines> (21.10.2015.)
- IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions). URL: <http://www.ifla.org/> (21.10.2015.)
- Informacije i dokumentacija: pokazatelji učinka knjižnica (ISO 11620:1998). Zagreb: Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo, 2001.

- Kaplan, Robert S.; Norton, David P. Uravnotežena tablica rezultata: prevođenje strategije u vrednovanje. Zagreb: Mate, 2010.
- Lancaster, F. W. Artificial intelligence and expert system technologies: prospects // Libraries for the new millenium : implications for managers. London: Library Association Publishing, 1997. Str. 19-37.
- Lasić-Lazić, J.; Slavić, A.; Banek Z. M. Bibliotečna klasifikacija kao pomagalo u organizaciji znanja // Odabrana poglavlja iz organizacije znanja / urednica: Jadranka Lasić-Lazić. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2004. Str. 10-33.
- Lasić-Lazić J.; Špiranec S.; Banek Z. M. Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima – pronađeni u informacijskom opismenjavanju: URL: <http://hrcak.srce.hr/file/127116> (07.10.2015.)
- LibQUAL + ®: ChartingLibrary Service Quality. URL: <http://www.libqual.org/home> (4.10.2015.)
- Line, Maurice B. National library and information needs : alternative means of fulfilment with special reference to the role of national libraries. Paris : Unesco, 1989. (PGI-89/WS/9)
- Machala, D. Ishodi učenja – osiguranje kvalitete programa stalnoga stručnog usavršavanja knjižničara. // Zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 24-35.
- Machala, D. Stalno stručno usavršavanje knjižničara u Hrvatskoj : prigodom desete obljetnice osnutka Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara u RH // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), str.13-33.

- Martek, A.; Krajna, T.; Fluksi, T. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica?  
// Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str.11-23.
- Mihalić, M. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? : prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012). Str. 29-44. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/137946> (12.10.2015.)
- Morić Filipović, I.; Dragija Ivanović, M. Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj : istraživanje utjecaja zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4 (2011.). Str. 1-22.
- Niven, Paul R. Balanced scorecard: korak po korak: maksimiziranje učinka i održavanje rezultata. Zagreb: Masmedia: Poslovni dnevnik, 2007. Str. 20-33.
- Petrić, T. Mrežne stranice sveučilišnih knjižnica: knjižničarske usluge i strukovna etika // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 1/2(2013), str. 193-221.
- Pitajte knjižničara - online informacijsko-referalna usluga. URL: [www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/](http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/)(11.10.2015.)
- Prijedlog Nacionalnog standarda i smjernica razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Zagreb, 2008. URL: [https://www.fer.hr/download/repository/Standardi\\_i\\_smjernice-listopad\\_2008\\_2\\_3\\_2-1.pdf](https://www.fer.hr/download/repository/Standardi_i_smjernice-listopad_2008_2_3_2-1.pdf) (1.10.2015.)



- Rubinić D.; Stričević I. Informacijsko opismenjavanje studenata: potrebe i perspektive // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica. Zagreb, 2013. Str. 1-19. Str. 173-186.
- Rubinić, D.; Stričević, I. Visokoškolska knjižnica u programima informacijskog opismenjivanja studenata : istraživanje programa sveučilišne knjižnice sveučilišta Karl – Franzens Graz. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2011), str 26. URL: [http://www.researchgate.net/publication/277142632\\_Informacijsko\\_opismenjavanje\\_studenata\\_potrebe\\_i\\_perspektive](http://www.researchgate.net/publication/277142632_Informacijsko_opismenjavanje_studenata_potrebe_i_perspektive) (9.10.2015.)
- Sečić, D. Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva. Rijeka: Naklada Benja, 1995.
- Sečić, D. Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva. Rijeka: Naklada Benja, 2006.
- Severović, K.; Martišković, Ž.; Horžin, A. Upravljanje odnosima s klijentima i kvaliteta usluga // Zbornik veleučilišta u Karlovcu, 2,1(2012). Str. 113-123. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/130239> (10.10.2015.)
- Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 33., 1990. URL: [https://www.fer.unizg.hr/download/repository/Standardi\\_za\\_visoko%C5%A1kolske\\_knji%C5%BEnice\\_u\\_RH\\_iz\\_1990.pdf](https://www.fer.unizg.hr/download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnice_u_RH_iz_1990.pdf), str. 2. i 3. (2.10.2015.)
- Stojanovski, J. Visokoškolske i znanstvene knjižnice: zašto ih trebamo više nego ikada? // Iz naših knjižnica, Kem. Ind. 62. (11-12) 452 – 455, 2013.

- Šestar – baza podataka o znanstvenoj opremi. URL:<http://sestar.irb.hr/> (6.10.2015.)
  
- Šiško Kuliš, M. Istraživanje osposobljenosti tvrtke za implementaciju TQM-a na efikasnost poslovanja tvrtke // Tehnički vjesnik 16, 4(2009), 55-62. Str. 56. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/70716> (11.10.2015.)
  
- Tadić, K. Rad u knjižnici. Rijeka: Naklada Benja, 1994.
  
- Tko je tko u hrvatskoj znanosti- bibliografije hrvatskih znanstvenika. URL: <http://tkojetko.znanstvenici.hr/> (6.10.2015.)
  
- Turčin, V. Knjižničarska zvanja i znanja u novom informacijskom okruženju.// Međunarodno savjetovanje Narodne knjižnice izazov promjena, Lovran, 25. i 26. rujna 1997.: zbornik radova. Rijeka : Gradska biblioteka Rijeka ; Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1997. Str. 1-35.
  
- UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 37., 1994., str. 251-254.
  
- Vrana, R.; Kovačević, J. Položaj knjižnica u umreženom društvu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010). Str. 25-41.
  
- Vrana, R. Vidovi organizacije digitalizacije građe u knjižnicama visokoškolskih ustanova Sveučilišta u Zagrebu // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 2 (2012). Str. 41-64.

## I. Popis grafikona

|                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Grafikon 1: struktura posjećenosti knjižnice prema godinama studija .....                                                   | 37 |
| Grafikon 2: prikaz načina upoznavanja s knjižničnim uslugama.....                                                           | 38 |
| Grafikon 3: prikaz stupnja zadovoljstva knjižničnim uslugama .....                                                          | 39 |
| Grafikon 4: prosječne ocjene knjižničnih usluga prema važnosti .....                                                        | 40 |
| Grafikon 5: prosječne ocjene stupnja zadovoljstva pojedinim knjižničnim uslugama .....                                      | 41 |
| Grafikon 6: prosječne ocjene prijedloga za poboljšanje u knjižnici .....                                                    | 42 |
| Grafikon 7: prikaz evaluacije važnosti utjecaja knjižničnih usluga na osobni, stručni i<br>akademski razvoj korisnika ..... | 43 |
| Grafikon 8: struktura prema potrebi korisnika o informiranju o novostima u knjižnici .....                                  | 44 |
| Grafikon 9: struktura korisnika prema načinu na koji žele primati knjižnične informacije ....                               | 45 |
| Grafikon 10: struktura posjećenosti knjižnice od strane profesora .....                                                     | 47 |
| Grafikon 11: prikaz informiranja profesora o knjižničnim uslugama.....                                                      | 48 |
| Grafikon 12: prosječne ocjene knjižničnih usluga prema važnosti .....                                                       | 49 |
| Grafikon 13: prosječne ocjene prijedloga za poboljšanje knjižničnih usluga .....                                            | 50 |

## **II. Popis priloga**

|                     |    |
|---------------------|----|
| Anketni listić..... | 64 |
|---------------------|----|

## ANKETNI LISTIĆ

### ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGAMA KNJIŽNICE

1. Koliko često posjećujete knjižnicu (upisati x u kvadratić):

- ☐ Više puta tjedno
- ☐ Jednom tjedno
- ☐ Jednom mjesečno
- ☐ Više puta mjesečno
- ☐ Svakih nekoliko mjeseci

2. Na koji se način upoznajete s knjižničnim uslugama (upisati x u kvadratić):

- ☐ Informacija od znanstveno-nastavnog osoblja
- ☐ Putem mrežne stranice knjižnice
- ☐ Informacija od knjižničnog osoblja
- ☐ Prethodno iskustvo (savjeti drugih studenata)

**Napomena:** možete izabrati dva odgovora

3. Iskažite stupanj zadovoljstva knjižničnim uslugama:

- (1) izrazito sam nezadovoljan
- (2) uglavnom sam nezadovoljan
- (3) osrednje sam zadovoljan
- (4) vrlo sam zadovoljan
- (5) izrazito sam zadovoljan

4. Rangirajte knjižnične usluge prema važnosti, tako da uslugama pridružite brojeve od 1-4, pri čemu 1 označava uopće nevažno, 2 – uglavnom nevažno, 3 – osrednje važno, 4 – vrlo važno.

- ☐ Pronalazak odgovarajuće literature
- ☐ Pretraživanje baza podataka
- ☐ Rezervacija knjiga
- ☐ Edukacija korisnika u pretraživanju knjižničnih kataloga i baza podataka

5. Iskažite stupanj zadovoljstva pojedinačnim knjižničnim uslugama i uvjetima rada u knjižnici, tako da uz ponuđenu uslugu pridružite ocjenu od 1-5, pri čemu 1 označava izrazito nezadovoljan, 2 - uglavnom nezadovoljan, 3 - osrednje zadovoljan, 4 - vrlo zadovoljan, 5 - besprijekorno zadovoljan

- atmosfera u knjižnici \_\_\_\_\_
- čitaonica \_\_\_\_\_
- računalna oprema \_\_\_\_\_
- radno vrijeme \_\_\_\_\_
- edukacija u pronalaženju informacija \_\_\_\_\_

- knjižnična građa \_\_\_\_\_
- međuknjižnična posudba \_\_\_\_\_
- kompetencije i stručnost osoblja \_\_\_\_\_
- susretljivost i ljubaznost osoblja \_\_\_\_\_

6. Rangirajte prema važnosti što Vam nedostaje u knjižnici (upisati broj u kvadratić; 1- najviše nedostaje, 5- najmanje nedostaje), tako da uz ponuđeni nedostatak pridružite ocjenu od 1-5:

- ☐ nedostatak prostora za individualan rad
- ☐ dulje radno vrijeme
- ☐ više računala
- ☐ bolja opskrbljenost knjižničnom građom
- ☐ slobodan pristup građi

7. Ocijenite važnost utjecaja knjižničnih usluga na osobni, stručni i akademski razvoj korisnika, tako da zaokružite odgovor sa kojim se najviše slažete:

- a) uopće nisu važne
- b) nevažne
- c) niti važne niti nevažne
- d) važne
- e) izuzetno važne

8. Želite li biti informirani o novostima u knjižnici (zaokružiti):

DA – NE

9. Ako je odgovor DA na koji način želite dobivati informacije (zaokružite samo jedan način):

- a. putem mrežne stranice knjižnice
- b. putem e-maila
- c. oglašavanjem unutar prostora knjižnice

10. Moj prijedlog za poboljšanje knjižnične usluge (upisati):

---



---



---

HVALA!