

UNIVERZITET U SARAJEVU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA KOMPATIVNU
KNJIŽEVNOST I BIBLIOTEKARSTVO

Završni magistarski rad

***KORISNIČKA PERCEPCIJA BIBLIOTEKE I BIBLIOTEČKIH
USLUGA KAO OSNOVA RAZVOJA STRATEGIJA BIBLIOTEČKOG
MENADŽMENTA: PERSPEKTIVA VISOKOŠKOLSKIH BIBLIOTEKA***

Mentor:

Prof. dr. Lejla Kodrić Zaimović

Kandidat:

Irma Katica

Sarajevo, septembar 2020. godine

SADRŽAJ

1. SAŽETAK	3
2. UVOD	4
3. VISOKOŠKOLSKE BIBLIOTEKE	6
3.1. Zadaci visokoškolskih biblioteka.....	6
3.2. Visokoškolska biblioteka u suvremenom okruženju.....	8
3.3. Bibliotečko-informacijske usluge visokoškolskih biblioteka.....	9
4. INFORMACIJSKO OPISMENJAVANJE KORISNIKA I CJELOŽIVOTNO UČENJE BIBLIOTEKARA	14
4.1. Korisnici visokoškolskih biblioteka.....	14
4.2. Informacijsko opismenjavanje korisnika.....	15
4.3. Bolonjski proces i informacijsko opismenjavanje korisnika.....	18
4.4. Cjeloživotno učenje bibliotekara kao informacijskih stručnjaka.....	20
5. KVALITETA U BIBLIOTEČKOM POSLOVANJU	23
5.1. Pojam kvalitete u bibliotečkom poslovanju.....	23
5.2. Mjerenje kvalitete u biblioteci kao pokazatelj zadovoljstva korisnika bibliotečkim uslugama	26
6. MENADŽMENT U VISOKOŠKOLSKIM BIBLIOTEKAMA	31
6.1. Strateško planiranje.....	31
6.2. Strateška kontrola.....	34
6.3. Analiza sredine.....	37
6.4. Misija i vizija visokoškolske biblioteke.....	38
7. ISTRAŽIVANJE I ANALIZA DOBIVENIH REZULTATA	41
7.1. Svrha i predmet istraživanja.....	41
7.2. Cilj i zadaci istraživanja.....	42
7.3. Hipoteze istraživanja.....	43
7.4. Instrument i uzorak istraživanja.....	43
7.5. Analiza istraživanja.....	44
7.5.1. Rezultati ankete namijenjene studentima.....	44
7.5.2. Rezultati ankete namijenjene akademskom osoblju.....	56
7.6. Diskusija.....	62
8. ZAKLJUČAK	64
LITERATURA.....	69
PRILOZI.....	74

1. SAŽETAK

U završnom diplomskom radu *Korisnička percepcija biblioteke i bibliotečkih usluga kao osnova razvoja strategija bibliotečkog menadžmenta: perspektiva visokoškolskih biblioteka*, analizirat će se pojam, zadaci i usluge visokoškolskih biblioteka, utjecaj kvalitete bibliotečkog poslovanja na zadovoljstvo korisnika s posebnim osvrtom na mjerenje kvalitete i značaj bibliotečkog menadžmenta koji pored strategija planiranja i poslovanja, osigurava i potkrepljuje informacijsko opismenjavanje korisnika, kao i edukaciju i stručno usavršavanje nastavnog i bibliotečkog osoblja. Cilj istraživanja ovoga rada je doći do izravne korisničke percepcije o uslugama visokoškolske biblioteke, tj. utvrditi područja bibliotečkih usluga koja kod korisnika uzrokuju (ne)zadovoljstvo, što bi dalje moglo diktirati eventualne promjene i zahtjeve, pri čemu bi zadovoljstvo korisnika trebalo biti u središtu mjerenja uspješnog poslovanja. Rad se sastoji od teorijskog dijela tj., važnih karakteristika biblioteka ovoga tipa i istraživačkog dijela koji se odnosi na percepciju i zadovoljstvo korisnika biblioteke Fakulteta za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije Univerziteta u Sarajevu, pri kojem će se anketirati studenti svih studijskih grupa, kao i naučno-nastavno osoblje. U skladu s istraživanjem i analizom dobivenih rezultata, doći će se do izravne korisničke percepcije o uslugama određene visokoškolske biblioteke, što će dalje diktirati eventualne promjene i zahtjeve, pri čemu bi zadovoljstvo korisnika trebalo biti u središtu mjerenja uspješnog poslovanja.

Ključne riječi: percepcija visokoškolske biblioteke, percepcija bibliotečkih usluga, kvaliteta usluge visokoškolske biblioteke, bibliotečki menadžment, korisnici visokoškolskih biblioteka, strateško planiranje

2. UVOD

„U samom početku svoga djelovanja djelatnost knjižnica bila je ograničena na pohranu i čuvanje spisa, čime su one imale ulogu čuvarica znanja“.¹ Međutim, u novije vrijeme, svi tipovi biblioteka, pa tako i visokoškolske biblioteke doživjele su velike promjene pod utjecajem informacijske i komunikacijske tehnologije, kao i izmijenjenih pristupa učenju. Uslijed navedenih promjena i društvenog porasta potreba za informacijama, rasla je i potreba za bibliotekama i bibliotečkim uslugama. Stoga je okruženje u današnjem periodu u kojem biblioteke djeluju itekako promjenjivo. Prvenstveno se promijenio medij kojim se informacije razmjenjuju, način pristupa informacijama, postoje novi modeli organizacije informacija, a samim tim su se nametnuli i novi modeli organizacije poslovanja, što je također predstavilo veliki izazov kako za biblioteke uopće, tako i za visokoškolske biblioteke. U cilju egzistiranja u integralnom obrazovnom iskustvu, menadžment visokoškolske ustanove, bibliotekari moraju konstantno promišljati o svojim prostorima, uslugama (u fizičkom i virtualnom okruženju) i usmjeravati svoje napore ka zadovoljavanju korisničkih potreba kao i ispunjenju njihovih očekivanja. Naime, u suvremenom društvu nameće se potreba za aktivnijim odnosom biblioteka kako prema izazovima promjena tako i prema zahtjevima sredine. Međutim, očekuje se da i menadžment biblioteke, pored bibliotekara, razumije i primjenjuje nova znanja i kompetencije s akcentom na strateško planiranje. Dakle, neophodno je formulirati strategije razvoja biblioteke i fokusirati se na realizaciju u skladu sa trenutnim mogućnostima i okolnostima, a kako bi se sistemski i uspješno ostvarili svi spomenuti poslovni ciljevi, neophodno je formulirati više poslovnih planova i strategija koje obezbjeđuju dosljednost, stalnost i sistematičnost u provođenju svih aktivnosti. S ciljem uspješne realizacije svih poslovnih strategija, neophodno je kontinuirano provoditi istraživanja korisnika biblioteke i upravo dobivene rezultate uvrstiti u predstojeće strategije poslovanja.

Upravo u takvom okruženju pojavila se potreba za mjerenjem kvalitete bibliotečkih usluga, vrednovanjem ove vrste poslovanja kao i utvrđivanjem onih aspekata koji se trebaju korigirati, nadograditi u svrhu razvoja strategija bibliotečkog menadžmenta i u konačnici što većeg stepena zadovoljenja korisnika i njihovih potreba.

¹ Tadić, K. *Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare*. URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/pog1.htm> (2019/15/01)

S tim u vezi, ovaj rad se bavi istraživanjem korisničke percepcije i zadovoljstva bibliotečkim uslugama jedne visokoškolske biblioteke, čiji rezultati će poslužiti kao model u smislu poboljšanja postojećih bibliotečkih usluga i kao značajan doprinos razvoju strateškog bibliotečkog menadžmenta, prvenstveno biblioteke u kojoj je provedeno istraživanje.

Rad je koncipiran na teorijskom i istraživačkom dijelu. Teorijski dio podrazumijeva prikaz temeljnih koncepata visokoškolskih biblioteka, njihovih zadataka i uloge kao i samog njihovog okruženja. Također, u radu je pojašnjen značaj mjerenja kvalitete u bibliotečkom poslovanju kao bitan pokazatelj zadovoljstva korisnika bibliotečkim uslugama, ali i smjernica za strateško planiranje menadžmenta biblioteke. U drugom dijelu rada predočene su metode mjerenja kvalitete u visokoškolskim bibliotekama uz pokazatelje koji bi doprinijeli poboljšanju kvalitete usluga i podizanju zadovoljstva korisničkih potreba na višu razinu. Istraživanje percepcije i zadovoljstva korisnika bibliotečkim uslugama kao i mjerenje kvalitete bibliotečkog poslovanja provedeno je u biblioteci Fakulteta za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije Univerziteta u Sarajevu.

Cilj ovog istraživanja je da se analizom dobivenih rezultata, dođe do izravne korisničke percepcije o uslugama ove visokoškolske biblioteke, tj. utvrditi područja bibliotečkih usluga koja kod korisnika uzrokuju (ne)zadovoljstvo, što bi dalje moglo diktirati eventualne promjene i zahtjeve, pri čemu bi zadovoljstvo korisnika trebalo biti u središtu mjerenja uspješnog poslovanja.

Na temelju cilja ovog istraživanja došlo se do hipoteza koje su se na osnovu rezultata ankete potvrdile ili opovrgnule, a to su:

1. Studenti žele imati brže i kvalitetnije bibliotečko-informacijske usluge;
2. Akademske osoblje smatra da bibliotečko-informacijske usluge imaju veliki značaj u osobnom, stručnom i akademskom razvoju;
3. Akademske osoblje iskazuje veći nivo zadovoljstva bibliotečko-informacijskim uslugama od studenata.

3. VISOKOŠKOLSKE BIBLIOTEKE

3.1. Zadaci visokoškolskih biblioteka

Bibliotekarstvo i biblioteke posreduju u prenošenju ljudskog znanja i iskustva. Formirane su kako bi korisnicima i društvu pružile najveću korist od tog znanja, tj. da ga šire i potpomažu razvoj nauke. Nivo razvoja bibliotekarstva i biblioteka odraz je civilizacijskog i kulturnog stanja pojedinog društva.

Univerziteti osnivaju biblioteke koje mogu biti organizacijske jedinice Univerziteta ili zasebne jedinice fakulteta i/ili akademija. Njihov status reguliran je zakonskim propisima i općim aktima matične ustanove.

Značaj biblioteke na univerzitetu istaknut je nizom zvaničnih dokumenata, među kojima je, svakako, bibliotekarima poznat *University Grants Committee Report* iz 1921. godine: “Karakter i efikasnost univerziteta može se procijeniti prema tretmanu njegovog centralnog organa – biblioteke. Biblioteka je neophodna kao primarna i najvitalnija potreba “u opremi” univerziteta”.²

Visokoškolske knjižnice svojim fondovima, službama i uslugama doprinose razvoju znanosti i pomoć su odgojno-obrazovnom i znanstveno-istraživačkom radu na sveučilištu.³

Naime, one upotrebljavaju nove tehnologije, doprinose učenju iz svih oblasti u visokoškolskoj instituciji, te predstavljaju veliku potporu razvoju vještina potrebnih za pronalaženje i upotrebu informacija. Stoga, vrijedi da je „osnovna zadaća visokoškolskih biblioteka doprinos razvoju nauke i visokog obrazovanja kao i širenju znanja, usko povezano sa zadacima i funkcijama svakog univerziteta”.⁴

Međutim, postoje i primarni zadaci visokoškolskih biblioteka, a to su: prikupljanje, stručna obrada, pohranjivanje/arhiviranje građe, obezbjeđivanje korisnicima pristup informacijama i dostupnoj građi, osiguranje njihovog prijenosa, razvijanje informacijske pismenosti korisnika, informacijske usluge te organiziranje službe i usluge u skladu sa zadatkom visokoškolske ustanove i interesima svojih korisnika. Pored primarnih, postoje i

² University Grants Committee: Report. (1921) London. cit. u Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke*. Beograd: Univerzitetska biblioteka “Svetozar Marković”, str. 17.

³ Tadić, K. (1994). *Rad u knjižnici*. Opatija: Naklada Benja, str. 15.

⁴ Standardi za biblioteke univerziteta u Jugoslaviji (1978). *Bibliotekarstvo, časopis društva bibliotekara Bosne i Hercegovine*, 1 (2), str. 106 - 128.

posebni zadaci visokoškolskih biblioteka koji podrazumijevaju koordiniranje izgradnje fondova, evidentiranje zapisa o fondu, izradu kataloga, formalnu, sadržajnu i analitičku obradu građe, suradnju sa drugim bibliotekama, praćenje izdavačke djelatnosti primarno iz specijalizirane oblasti, razmjenu publikacija kao i rad sa korisnicima.

„Kako bi biblioteke bile u partnerskom odnosu pri realizaciji nastave, one trebaju da podržavaju:

- razvoj projekata učenja na daljinu;
- razvoj ciljanih projekata informatičke pismenosti;
- pružanje računarski posredovanih usluga;
- razvoj i korištenje kompleksnih tekstualnih baza podataka koje se nalaze na moćnim bibliotečkim servisima, u pravilu univerzitetskih biblioteka;
- razvoj kontaktnih tačaka navigacije znanja ili akademskih mreža.“⁵

Visokoškolske biblioteke daju na korištenje dokumente i informacije obrazovnog, naučnog i općekulturnog karaktera, i kao komunikacijska središta za posredovanje naučnih, stručnih publikacija i informacija, iznimno su važan sastavni dio naučno-nastavne i istraživačke infrastrukture.

Na osnovu zbirki i organizacije usluga visokoškolske biblioteke mogu se podijeliti na dva tipa, „opće-znanstveni i specijalni“.⁶ Univerzitetska biblioteka je opće-znanstvenog tipa, a fakultetske ili biblioteke akademija su specijalnog tipa jer sadržajem svojih zbirki unapređuju rad matičnih odsjeka. Međutim, u evropskom prostoru oba tipa visokoškolskih biblioteka podliježu „zahtjevima visokog obrazovanja u sklopu Bolonjske deklaracije, a oni su: fleksibilnost, interdisciplinarnost, kreativnost i doživotno učenje“.⁷

⁵ Dizdar, S. (2008). *Visokoškolske biblioteke na razmeđu svjetova: Utjecaj Bolonjskog procesa na preoblikovanje službi i usluga visokoškolskih biblioteka*. u: *Savjetovanje Reforma visokog obrazovanja i primjena Bolonjskog procesa na Univerzitetu u Sarajevu : zbornik radova*. Fojnica: Štamparija Fojnica. str. 570.

⁶ Jovović, V. (2010). *Uloga biblioteke u Bolonjskom procesu*. Sociološka luča 4 (1). URL: <http://www.socioloskaluca.ac.me/PDF13/Jovovic,%20V.,%20Uloga%20biblioteke%20u%20Bolonjskom%20procesu.pdf> (2020/04/01), str. 295.

⁷ Ibid. str. 296.

3.2. Visokoškolska biblioteka u suvremenom okruženju

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

Poznato je da su biblioteke kroz stoljeća imale istaknutu arhivsku funkciju, a bibliotekari su važili za učenjake sve do pojave prosvjetiteljstva i modernog demokratskog društva.

Od 19. stoljeća, razvoj prirodnih znanosti i tehnike donio je „eksploziju naučnih informacija“ što je značajno utjecalo na bibliotekarstvo.

Naime, u svijetu se povećao broj naučnih istraživača koji objavljuju sve više naučnih publikacija čiji sadržaji se vrlo često preklapaju. Upravo zbog toga bibliotekari teže utvrđuju što je novo, vrijedno i šta je to što treba ponuditi korisnicima.

J. H. Shera, kojeg često nazivaju “Leonardom bibliotekarstva”, nagovještavao je već početkom 70-tih godina da dolazi do “informacijske eksplozije”, što se ustvari odnosilo na “eksploziju radova”.

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.⁸

U suvremenoj visokoškolskoj biblioteci mjerilo uspjeha nije broj građe u fondu već sposobnost da se obezbijedi pristup znanju bez obzira na medij ili izvor. Upravo zbog toga je neophodno da se svakom korisniku i njegovoj potrebi osigura pristup mjerodavnim izvorima.

Stoga je naglasak na stručnim kompetencijama bibliotekara kao i na njihovoj sposobnosti korištenja informacijske i komunikacijske tehnologije u cilju uspješnog posredovanja između naučnih izvora, različitih informacija i korisnika.

Kada govorimo o visokoškolskim bibliotekama čiji je kadar direktno uvjetovan strukturom fondova i korisnika, podrazumijevamo, pored stručnih kvalifikacija iz određene stručne oblasti i širinu komunikacijskih sposobnosti koje se svakodnevno ostvaruju u kontaktu sa korisnicima. Pored neophodnih kompetencija, djelatnici biblioteke moraju imati

⁸ Lasić-Lazić, J., Slavić, A., Banek Z. M. (2004). *Bibliotečna klasifikacija kao pomagalo u organizaciji znanja. Odabrana poglavlja iz organizacije* Zagreb: Zavod za informacijske studije, str. 10.

osviješten cilj svoga djelovanja, a to je utemeljenje i promoviranje znanja kao “najmoćnijeg, najzanimljivijeg, najzahvalnijeg i najprijatnijeg aspekta našeg ličnog i kolektivnog iskustva”.⁹

Također, pored navedenih kompetencija, usmjerenosti prema zahtjevima korisnika, praćenja i prilagođavanja tehnologiji i naučnim disciplinama, suvremeni bibliotekari trebaju:

1. da odgovore potrebama biblioteke i njenog okruženja;
2. da svoje profesionalno opredjeljenje osjećaju i kao životnu vokaciju i kao uslužnu djelatnost;
3. da poštuju tradiciju i da promjene prihvataju takmičarski, a ne pod prinudom;
4. da u svome radu primjenjuju osobine dobrog kompjuterskog softvera: proceduralnost, interaktivnost, kooperativnost.¹⁰

3.3. Bibliotečko-informacijske usluge visokoškolskih biblioteka

Biblioteke svojim korisnicima nude usluge pristupa informacijama, nude prostor i mogućnost interakcije s informacijama pojedincima i skupinama u zajednici u kojoj djeluju, te pružaju poticaj korisnicima u obliku brojnih aktivnosti koje nude.¹¹

Polazeći od činjenice da obrazovni uspjeh svakoga pojedinca ovisi o kvalitetnim izvorima informacija i znanja, moramo istaći značaj biblioteka do čijih fondova dolazimo pomoću informacijske i komunikacijske tehnologije.

Također, Davies Eric J. u svom djelu *Taking a measured approach to library management: performance evidence applications and culture*, ističe da su biblioteke svojim proizvodima i uslugama strateški usmjerene prema informacijskim i kulturnim potrebama korisnika koji predstavljaju bitne odrednice u samom poslovanju biblioteka. U skladu sa promjenama društvenih konteksta, mijenjaju se i odrednice u poslovanju, kao i odnosi prema bibliotekama. Voditelji biblioteka neminovno se susreću s povećanom količinom zahtjeva za pružanjem adekvatnih usluga zadovoljavajuće kvalitete i prihvatljivih troškova u cilju zadovoljenja strateških ciljeva koje im postavlja okruženje.

⁹ Declaration on Learning (1998). cit. u Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke*. Beograd: Univerzitetska biblioteka “Svetozar Marković”, str. 197.

¹⁰ Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke*. Beograd: Univerzitetska biblioteka “Svetozar Marković”, str. 199.

¹¹ Davies, E. J. (2006). *Taking a measured approach to library management : performance evidence applications and culture. Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. Munchen: K. G. Saur, str. 17–32.

Usljed razvoja tehnologija i ekspanzije informacija, došlo je do mnogih preokreta u bibliotečkom poslovanju. Jedan od pomaka kod visokoškolskih biblioteka je detaljno osmišljavanje bibliotečko-informacijskih usluga radi aktivnog uključivanja biblioteka u naučno-obrazovni proces kao i ostvarenja kvalitetnih preduslova za razvoj informacijske pismenosti kod korisnika kao osnove za cjeloživotno učenje. Upravo zbog toga, visokoškolske biblioteke danas moraju konstantno iznalaziti nove načine pružanja što kvalitetnijih usluga krajnjim korisnicima.

Stoga, direktno se nameće pitanje: “Šta je to kvalitetna usluga?” Najkraći odgovor na ovo pitanje bi bio da je kvalitetna usluga, ona usluga koja za rezultat ima zadovoljnog korisnika.

S druge strane, „percepcija korisnika o kvaliteti usluga ovisi o razlici između očekivanja i stvarno primljene usluge.“¹²

Međutim, postoje pokazatelji kojima ocjenjujemo kvalitetnu bibliotečku uslugu, a to mogu biti: raznovrsnost u načinu iznalaženja kvalitetnih informacija, organizirati vrijeme koje je potrebno za rješavanje određenog zadatka, pomoći jasno definirati korisnikov upit na koji on traži odgovor, dakle, neophodna je kvalitetna komunikacija u odnosu informacijski stručnjak – korisnik, tačnost i pouzdanost informacije koju korisnik dobiva, kao i kreativnost informacijskog stručnjaka u pogledu iznalaženja novih metoda pri odgovorima na korisničke upite.

Poslovanje i poslovne aktivnosti u bibliotekama su sastavni dio organiziranja i funkcioniranja svake biblioteke.

Najveća vrijednost poslovanja jest da prisiljava neku organizaciju da se suoči s raskorakom između položaja u kojem se nalazi i položaja u kome se želi naći ako i dalje želi nastaviti nuditi vrijednosti onima koji ih žele koristiti.¹³

S tim u vezi, kako bi biblioteke pružile što adekvatnije odgovore na korisničke upite i zadovoljile njihove potrebe i očekivanja, neophodno je provesti sistemsko istraživanje korisnika u okviru redovnih aktivnosti koje biblioteka realizira kao sastavni dio poslovne strategije.

¹² Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York NY: Free Press.

¹³ Secor, J. R., Swords, D. A. (1998). *Transforming the organization, part 2 strategy: moving beyond operational effectiveness*. *Library Acquisitions: Practice & Theory* 22 (4), str. 436.

Poslovanje je postalo sastavnim dijelom rada savremenih biblioteka u svrhu identifikacije korisnika i njihovih potreba, segmentiranja korisničke populacije radi stvaranja mogućnosti boljeg zadovoljavanja njihovih želja i potreba i pružanja korisnicima njima prilagođenih usluga. Stoga, biblioteke svoje napore moraju usmjeriti prema korisnicima kojima su informacije namijenjene i njihovom zadovoljstvu uslugama biblioteke (ponudom štampane i digitalne građe, ponudom prostora u kojem se odvijaju razne aktivnosti i ponudom raznovrsnih usluga) kao nadopunu svoje uloge sakupljača i organizatora informacija.¹⁴

Također, navodi se da: „Poslovanje u bibliotekama usmjereno je ka dodavanju vrijednosti bibliotečkim uslugama“.¹⁵

Ono “(...) dodaje vrijednost stvaranjem razumijevanja vrijednosti koje korisnici traže, a koje zauzvrat utječu na organizacije koje stvaraju i komuniciraju tu vrijednost. Stoga poslovanje ima odlučujuću ulogu u razumijevanju korisničkih potreba i ponude konkurencije te za stvaranje i komuniciranje superiorne ponude organizacije”.¹⁶

S druge strane, strateško poslovanje kao sastavni dio poslovanja u bibliotekama, za cilj ima dugoročno unaprijediti i učvrstiti položaj biblioteka u zajednici. Problem većine biblioteka današnjice je upravo pogled u budućnost i dugoročno planiranje rada ustanove. Takvo planiranje pretvoreno u pisani dokument predstavlja strategiju.

Imajući u vidu da se radi o dugoročnoj viziji, strateško poslovanje podrazumijeva “(...) proces koji uz pomoć analize, planiranja, organiziranja, provođenja i kontrole teži utvrđivanju potreba korisnika i procjene potencijala biblioteke u njezinoj okolini”.¹⁷

Kada govorimo o konkretnim poslovnim aktivnostima u bibliotekama, cilj primjene poslovanja je poboljšati i unaprijediti usluge i njihovu učinkovitost u svrhu povećanja korištenja bibliotečkih usluga.

Primjenom poslovanja u bibliotekama dolazimo do rezultata koji značajno utječe na njene aktivnosti i rad koji postaje još kvalitetniji i učinkovitiji, kao i odnos sa svim grupama s

¹⁴ Mi, J., Nesta, F. (2006). *Marketing library services to the net generation*. *Library management* 27 (67), str. 411–422.

¹⁵ Ibid. str. 411–422.

¹⁶ Singh, R. (2009). *Does your library have a marketing culture? Implications for service providers*. *Library Management* 30 (3), str. 117–137.

¹⁷ Carcedo, E. R. (2006). *Management and marketing in the library and documentation centre of Atrium Basque museum of contemporary art, Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. München: K. G. Saur, str. 217–235.

kojima knjižnica dolazi u dodir: korisnicima (onima koji koriste knjižnicu i onima koji bi mogli koristiti knjižnicu), knjižničarima¹⁸, dobavljačima i nadređenim ustanovama”¹⁹

U cilju oblikovanja i provođenja poslovnih strategija i aktivnosti, neophodno je provoditi istraživanja korisnika, prilikom čega će upravo korisnici vrednovati bibliotečke usluge i aktivnosti.

Prve teorijske modele vrednovanja bibliotečkih usluga nalazimo u radovima Parasuraman, Zeithaml, Berry, koji su još osamdesetih godina definirali model pružanja usluga i to na temelju porasta uslužnog sektora. Naime, oni su tvrdili da je usluge teže vrednovati nego proizvode, jer percepcija kvalitete usluga direktno ovisi o poređenju sa korisničkim očekivanjima i o vrednovanju procesa pružanja određene usluge.

„Taj je početni model kasnije dodatno proširen kako bi odgovarao širem spektru primjena, te kako bi pomogao voditeljima u pronalasku slabih točaka u pružanju usluga i njihovom otklanjanju.“²⁰

Dok je Adeyoyin u svom radu na temu poslovanja usluga, ponudio popis primarnih odrednica za vrednovanje kvalitete bibliotečkih usluga vodeći se idejom da korisnici upotrebljavaju slična mjerila za vrednovanje bibliotečkih usluga bilo koje vrste.

„Mjerila su sljedeća: pristup (do usluge je lahko doći na pogodnim lokacijama u pogodno vrijeme uz malo čekanja), komunikacija (usluga je opisana točno jezikom koji korisnik razumije), kompetentnost (zaposlenici posjeduju nužne vještine i znanja), ljubaznost (zaposlenici se ponašaju prijateljski, s poštovanjem i uvažavanjem), vjerodostojnost (ustanova i zaposlenici su pouzdani i na umu imaju korisnikov interes), pouzdanost (usluga je pružena konzistentno i točno), suosjećajnost (zaposlenici odgovaraju brzo i kreativno na korisnikove zahtjeve i probleme), sigurnost (usluga se provodi bez opasnosti, rizika ili sumnji), materijalnost (materijalni vid usluge projicira precizno kvalitetu usluge), poznavanje/razumijevanje korisnika (zaposlenici se trude razumjeti potrebe korisnika i pružiti im individualnu pažnju).²¹

¹⁸ Ekvivalent za termin *knjižničar* na našim prostorima je *bibliotekar* – ne odnosi se na srednju stručnu spremu već na diplomirane bibliotekare.

¹⁹ Lozano, A. R. P. (2000). *A customer orientation checklist: a model*. Library Review 49 (4), str. 173–178.

²⁰ Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1994). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality implications for further research*. Journal of Marketing 58 (1), str.111–124.

²¹ Adeyoyin, S. O. (2005). *Strategic planning for marketing library services*, Library management 26 (8/9) str. 494–507.

Iz navedenoga je jasno da korisnici žele usluge primjerene sebi koje će dobiti što prije i uz minimalno ulaganje truda.

Također, od velike važnosti je i odnos između biblioteke i korisnika koji mora biti temeljen na komunikaciji i učinkovitoj razmjeni informacija, kao i etički pristup svakom korisniku.

4. INFORMACIJSKO OPISMENJAVANJE KORISNIKA I CJELOŽIVOTNO UČENJE BIBLIOTEKARA

4.1. Korisnici visokoškolskih biblioteka

Korisnici predstavljaju temeljnu vrijednost svake biblioteke i upravo od njihovog zadovoljstva zavisi uspješnost svake organizacijske jedinice. Oni su najvažnija komponenta svakog organizacijskog procesa, a biblioteku doživljavaju kao mjesto gdje realiziraju svoje individualne potrebe i zahtjeve.

U kontekstu visokoškolskih biblioteka, studenti su najbrojniji korisnici, zatim nastavno osoblje, vanjski korisnici, istraživači itd., koji očekuju da njihove informacijske potrebe budu zadovoljene putem korištenja informacijskih tehnologija, da imaju mogućnost pristupa bibliotečkim izvorima u e-formi, te da mogu ostvariti komunikaciju sa bibliotekarom i u virtualnom okruženju. Razlikujemo dvije vrste korisnika: individualne i kolektivne. Individualni korisnici su pojedinci specifičnih, informacijskih, obrazovnih, psiholoških i društvenih potreba koji znanje potražuju za vlastite potrebe. Kolektivni korisnici znanje potražuju za potrebe određenih organizacija, ustanova i sl.

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.²²

Stoga, biblioteke ulažu napore da raznolikom ponudom bibliotečko-informacijskih usluga namijenjenih korisnicima, obezbijede njihov kvalitet i samim tim zadovoljstvo korisnika.

²² Wersig, G. (1980). *Informationstätigkeit*. cit. u Sečić, D. (2006). *Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva*. Rijeka: Naklada Benja, str. 38.

4.2. Informacijsko opismenjavanje korisnika

Definicija kojom je istaknuta uska veza između informacijske pismenosti i obrazovanja uopće, datira još iz 1989. godine i uzima se za jednu od najnavođenijih, a u njoj se informacijski pismene osobe definiraju kao: „One koje su naučile kako učiti (...) jer znaju kako je znanje organizirano, kako pronaći informacije i kako ih koristiti na svima razumljiv način (...) to su osobe pripremljene na učenje tijekom cijelog života”²³

Ova definicija je popraćena popisom kompetencija prema kojem informacijski pismena osoba:

- a) treba biti svjesna informacijske potrebe,
- b) mora moći prepoznati informaciju koja može riješiti problem,
- c) zna pronaći potrebnu informaciju,
- d) vrednovati informaciju,
- e) organizirati je, te
- f) učinkovito koristiti informaciju.²⁴

Navedena definicija je usmjerena na pojedinca u relaciji sa cjeloživotnim učenjem, ali autori Webber i Johnston, informacijsku pismenost stavljaju u širi društveni kontekst, te naročito eksponiraju etičku dimenziju i kritičko mišljenje kao temeljnu dionicu koncepta:

„Informacijsko se opismenjivanje sastoji od usvajanja primjerenoga informacijskog ponašanja u svrhu dolaženja do one informacije koja će zadovoljiti informacijsku potrebu i to bez obzira na medij, a uključuje i kritičku osviještenost o važnosti mudrog i etičkog korištenja informacija. Važno je da informacijska pismenost ne bude reducirana na knjižnične ili računalne vještine već poimana kao odgovor na kulturni, društveni i ekonomski razvoj informacijskog društva.”²⁵

Mnoge definicije i pojmovna određenja informacijske pismenosti oblikovala je upravo uzajamna veza procesa učenja i informacijske pismenosti. Takve definicije su omogućile

²³ ALA. (1989). *Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*. 1989. <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>

²⁴ Ibid.

²⁵ Webber, S., Johnston, B. (2000). *Conceptions of information literacy: new perspectives and implications*. *Journal of information science*, 26 (6), str. 384.

izvođenje standarda koji određuju pokazatelje i ishode učenja koji omogućavaju uvrštenost u kurikulum, nastavne planove i programe.

S tim u vezi, edukaciju korisnika za upotrebu IKT pomagala, informacijsko opismenjavanje, pomoć pri pronalaženju kvalitetnih izvora, znanja i informacija pružaju biblioteke svojim programima i uslugama.

U današnjem informacijskom dobu i vremenu sve bržih promjena u svim područjima, osposobiti pojedinca za pronalaženje potrebnih informacija dobiva sve veću važnost, te se postavljaju norme informacijske pismenosti, koja se smatra temeljem cjeloživotnog učenja.²⁶

U cilju podizanja nivoa informacijske pismenosti neophodno je raditi na cjelokupnom obrazovanju bibliotečkih korisnika na svim razinama školovanja, ali i osigurati programe za stalno stručno usavršavanje bibliotečkog osoblja.

Međutim, autori Wersig i Gernot tvrde da je nužna edukacija korisnika. “Logično je da u procesu redovnog školovanja školske i visokoškolske knjižnice imaju ključnu ulogu, ali istodobno i sve javne knjižnice trebaju dopunjavati stečena znanja korisnika.”²⁷

Dok grupa autora, tj. Lazić-Lasić, Špiranec i Banek Zorica u djelu *Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima – pronađeni u informacijskom opismenjavanju*, akcenat stavljaju na korisnika kao samostalnog istraživača. „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.”²⁸

Iz navedenoga jasno možemo zaključiti da su svi ovi faktori neprijeporno bitni kada govorimo o informacijskoj pismenosti, tj. o opismenjavanju kako korisnika tako i bibliotečkog osoblja.

²⁶ American Library Association, (1989). *Presidential Committee on Information Literacy: Finalreport*. Chicago. URL: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> (2020/20/01), cit. u Sečić, D. (2006). *Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva*. Rijeka: Naklada Benja, str. 44.

²⁷ Wersig, G. (1980). *Informationstätigkeit*. cit. u Sečić, D. (2006). *Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva*. Rijeka: Naklada Benja, str. 45.

²⁸ Lazić-Lasić, J., Špiranec, S., Mihaela Banek, Z. (2012). *Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima – pronađeni u informacijskom opismenjavanju*. Medijska istraživanja: znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije, 18 (1). Zagreb: Naklada medijska istraživanja, str. 129.

Kako se navodi u dokumentu o visokoškolskim bibliotekama (Library Association, 1982, str. 27–28) britanska Udruga biblioteka ističe da biblioteke moraju u suradnji s visokoškolskim nastavnicima pripremiti obrazovne programe koji za cilj imaju:

- Osposobiti studente za učinkovitu i efikasnu uporabu različitih izvora informacija.
- Upoznati studente s štampanim i drugim izvorima informacija te bibliografskom strukturom literature s njihovog znanstvenog područja.
- Pomoći osobnom i intelektualnom razvoju studenata te razvijanju njihove sposobnosti za permanentno samostalno učenje i izvan formalnog obrazovnog procesa.
- Osposobiti studente za istraživanje određenog problema, prikupljanje i vrednovanje relevantnih informacija te odgovarajuće predstavljanje svojih konstatacija.
- Upoznati studente sa strukturama i načinom uporabe računarskih sistema za pretraživanje informacija.
- Osposobiti studente za praćenje raspoloživih informacija i njihovu upotrebu pri rješavanju akademskih, a kasnije i stručnih problema.
- Potrebe za obrazovanjem studenata korisnika rastu i to postaje vitalni dio njihovog razvoja u okviru pojedinih nastavnih predmeta. Tek odgovarajućim razumijevanjem i sposobnošću korištenja informacijskih izvora moći će upotpunjavati svoje znanje i rješavati probleme. Obrazovanje treba biti aplicirano na stručno područje studija i usmjereno ka sadržaju građe te rješavanju sadržajnih problema.

S druge strane, novija istraživanja vezana za informacijsku pismenost, konkretno, autori D. Rubinić i I. Stričević u svom istraživanju o pismenosti studentske populacije su uočile slabo razvijenu svijest o informacijskoj potrebi, nedovoljnoj spoznaji što je značajna informacija, kao i nerazvijeno mjerilo vrednovanja informacije. Stoga je biblioteka mjesto gdje se stječu neophodne kompetencije informacijske pismenosti, pogotovo u vremenu velikih obrazovnih promjena koje donosi Bolonjski proces.²⁹

²⁹ Rubinić, D., Stričević, I. (2011). *Visokoškolska knjižnica u programima informacijskog opismenjivanja studenata: istraživanje programa sveučilišne knjižnice Sveučilišta Karl-FranzensGraz*. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54 (4), str 26.

4.3. Bolonjski proces i informacijsko opismenjavanje korisnika

Bolonjski proces zaživio je u cijeloj Europi i obuhvatio promjenu strukture visokog obrazovanja, reforme prilagodio zahtjevima i potrebama studenta i tržišta rada, te kontinuirano nadograđuje sistem koji osigurava kvalitetu. Uspostavljanjem ovog procesa, nužno se promijenio pristup učenju i obrazovanju koji se prilagodio izmjenama, a visoko obrazovanje težilo je da postane što učinkovitije i prilagodljivije. Sa novom paradigmom načina i metoda učenja došlo je do tzv. „pokretljivosti“ studenata i profesora. To jeste, zasniva se na aktivnom učenju koje se temelji na rješavanju problema, istraživanju i učenja temeljenog na izvorima. Studenti u procesu učenja postaju samostalniji i odgovorniji a nastavnik proces učenja može pratiti, nadzirati i eventualno usmjeravati. Navedene promjene u konceptu učenja bibliotekama daju aktivniju i odgovorniju ulogu.

Stoga su se visokoškolske biblioteke i njihovo osoblje našli pred velikim izazovom tj. kako odgovoriti na korisničku potrebu i zahtjevnost, što je ujedno i prilika za promjenom vlastitoga položaja, odnosno ukazivanje na važne zadaće koje mogu i trebaju obavljati u promijenjenim uvjetima djelovanja. *Informacija je razlika koja čini razliku. (Gregory Bateson)*

Naime, kada govorimo o informacijskom društvu, informacijskim tehnologijama i o informacijskoj pismenosti, prvenstveno trebamo definirati temeljni pojam – *informaciju*. Tako autorica Dora Sečić govori o informaciji kao o: *skupu podataka s pripisanim značenjem, osnovnom elementu komunikacije, koji, primljen u određenoj situaciji, povećava čovjekovo znanje*³⁰

Međutim, kako bi se primljena informacija pretvorila u znanje, korisnik ili osoba koja ju je primila, mora je prvenstveno razumjeti i povezati sa svojim prethodnim znanjem koje posjeduje. Zatim se očekuje od knjižničara da prepozna navedene mehanizme te da korisniku pomogne da dođe do potrebnih informacija i u konačnici do znanja. „Knjižničar treba tumačiti sadržaje dokumenata i pripremiti ih za korištenje, a pritom ih valja prilagoditi potrebama svojih korisnika“³¹

S promjenama u obrazovnom procesu i uslijed velikog priliva različitih informacija, javila se potreba za razlikovanjem informacija i određivanjem njihove relevantnosti. „Stoga

³⁰ Sečić, D. (2006). *Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva*. Rijeka: Naklada Benja, str. 9.

³¹ Ibid. Str. 9-10

knjižničari osim zadaća svoje svrhe dobivaju i novu zadaću – edukaciju korisnika o procjenjivanju relevantnosti sve brojnijih izvora informacija³²

S tim u vezi, „fleksibilno korištenje raznovrsnih izvora znanja unapređuje 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“³³

Posmatrajući studente koji se upisuju u prvu godinu studija, informacijsko opismenjavanje studenata, bi se trebalo nastaviti na već stečeno u srednjoškolskom obrazovanju, te kao takvo može oblikovati pojedince koji će znati učiti tokom cijeloga života, rješavati probleme, koristiti se svim dostupnim informacijskim izvorima i samim time osigurati informacijski protok unutar organizacije kojoj pripadaju. Informacijska se pismenost, razvijajući spomenute kompetencije studenata, odvija na relaciji visokoškolske biblioteke i nastave. Danas se u visokoškolskom obrazovanju informacijsko opismenjavanje provodi u sljedećim oblicima: u obliku kolegija interakurikularnog, interkurikularnog, ekstrakurikularnog ili samostojećeg tipa.

Intrakurikularni (ugriježđeni) tip kolegija predstavlja informacijsku pismenost koja je integrirana u ciljeve i ishode te aktivnosti učenja kolegija, a provodi se putem suradnje nastavnika i knjižničara. Kod *interkurikularnog (integriranog) kolegija* informacijska se pismenost nudi kao dodatak nekom kolegiju, koji obično organizira knjižničar na zahtjev nastavnika. *Ekstrakurikularno (paralelno) informacijsko opismenjavanje* provodi knjižnica, međutim izvan akademskog kurikulumu, što znači da se studenti prema vlastitoj želji i s obzirom na vlastite potrebe javljaju za sudjelovanje u programu opismenjavanja. *Samostojeći tip informacijskog opismenjavanja* pretpostavlja samostalan kolegij, obavezni ili izborni, koji je u potpunosti posvećen informacijskom opismenjavanju studenata. Važno je ponovno istaknuti kako je informacijsko opismenjavanje najuspješnije upravo integrirano, odnosno u intrakurikularnom obliku gdje je informacijska pismenost sastavni dio kurikulumu. Takav pristup podrazumijeva više samostalnosti, a manje pasivnosti studenata, koji za zadano istraživačko pitanje pronalaze relevantne dokaze, primjenjujući različite istraživačke metode te uspoređujući razne znanstvene i stručne izvore, informacije koje u njima pronalaze te kombinirajući pritom različite stilove citiranja literature. U takvim je pristupima

³² Gorman, M. (2006). *Postojana knjižnica : tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, str. 11–12.

³³ Aparac Jelusić, T. (2004). *Obrazovanje na daljinu i podrška knjižnica*, Edupoint. URL: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/29/clanci/1.html> (2020/01/05)

prepoznatljivo ispreplitanje sadržaja kolegija i informacijske pismenosti, što omogućava optimalno informacijsko ponašanje studenata.³⁴

4.4. Cjeloživotno učenje bibliotekara kao informacijskih stručnjaka

Biblioteke kao informacijske ustanove, mjesto su za učenje i istraživanje i od velikog su značaja za razvoj akademske, znanstvene i stručne zajednice. Informacijsko društvo, koje se temelji na „društvu znanja“, postavlja nove zahtjeve pred obrazovne institucije, a bibliotekari postaju informacijski stručnjaci koji informaciju diseminiraju prema korisnicima. Također, kao odgovor na ekonomske promjene i uvjet za razvoj informacijskog društva, unazad nekoliko decenija, uvodi se koncept cjeloživotnog učenja. Stoga, možemo zaključiti da je edukacija bibliotečkoga osoblja kontinuiran cjeloživotni proces, a kvalitet njihovog obrazovanja je ujedno i cilj djelovanja biblioteka. U težnji ka što efektivnijem djelovanju, visokoškolska biblioteka može organizirati edukaciju bibliotekara na više načina (seminari, tečajevi, radionice), koje neprijeporno omogućavaju kontinuiran uspjeh.

Uspješna organizacija visokoškolske knjižnice, daje svojim djelatnicima mogućnost da razviju kompetencije nužne za snalaženje u svakoj situaciji.³⁵

S tim u vezi, kao nužnost, nameće se aktivan i kontinuiran posredničko-suradnički rad bibliotečkog osoblja koji je unaprijed dobro osmišljen, organiziran, planiran i poduprt odgovarajućim programima za različite ciljne skupine. U cilju realizacije navedenoga, biblioteke se moraju i same preobratiti u organizacije koje uče, a njihov najvažniji resurs, bibliotekari, trebaju razvijati nova znanja i kompetencije iz oblasti menadžmenta i marketinga, za koje se ranije smatralo da su samo ekonomske discipline.

Bibliotekari se moraju stalno usavršavati i educirati kako bi rezultati korisničkih upita bili kvalitetna informacija, tako npr. kažu J. Slana i A. Nekrep: „Ulaganje u znanje i razvoj čovjeka, to znači u obrazovanje i usavršavanje s naglaskom na razvoju znanja i vještina, koje traži suvremeno informacijsko društvo, jest veoma značaj činitelj u dostizanju većeg

³⁴ Špiranec, S., Banek Z. M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, str.118–121.

³⁵ Turčin, V. (1997). *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, str. 67.

gospodarskog razvoja. Svaka institucija, koja želi držati korak s vremenom, mora brinuti o stalnom usavršavanju i obrazovanju svojih zaposlenika“.³⁶

Informacijski stručnjak, pa tako i bibliotekar, strateški koristi informacije u svom poslu kako bi unaprijedio poslanje vlastite organizacije. Taj cilj postiže kroz razvoj, implementaciju i upravljanje građom i uslugama. Informacijski stručnjak rabi tehnologiju kao nužno sredstvo za postizanje ciljeva.³⁷

Naime, neizostavno je navesti stručne, osobne i temeljne kompetencije informacijskog stručnjaka. Govoreći o stručnim kompetencijama koje se odnose na znanje o građi, pristupu, tehnologiji i sposobnosti upotrebe znanja pri pružanju informacijskih usluga, postoje četiri temeljne kompetencije, a to su:

- a) upravljanje informacijskim organizacijama;
- b) upravljanje građom;
- c) upravljanje informacijskim uslugama;
- d) primjena informacijskih alata i tehnologija.

Osobne kompetencije (personal competencies) predstavljaju skup stavova, vještina i vrijednosti koje omogućavaju praktičarima da činkovito rade i doprinose vlastitoj organizaciji, korisnicima i struci.

Temeljne kompetencije (core competencies) povezuju stručne i osobne kompetencije. Dvije temeljne kompetencije od najvećeg su značaja za svakog informacijskog stručnjaka:

- I. Informacijski stručnjaci doprinose temeljnom znanju struke dijeleći međusobno primjere najbolje prakse i iskustva te, učeći stalno o informacijskim proizvodima, uslugama i upravljanju tijekom cijeloga života.
- II. Informacijski stručnjaci jasno su opredijeljeni za stručnu izvrsnost i etičke vrijednosti te vrijednosti i načela struke.³⁸

³⁶ Slana, J., Nekrep, A. (2007). *E-obrazovanje u programima permanentnog stručnog usavršavanja*. Informatologija 40 (1), str. 39–43.

³⁷ Abels, E., Jones, R., Latham, J., Magnoni, D., Marshall, J. G., (2003). *Kompetencije informacijskih stručnjaka 21. stoljeća*. URL: <http://www.nsk.hr/cuk/dokumenti/SLA%20kompetencije.pdf> (2020/07/03)

³⁸ Ibid.

Knjižničari bi trebali, prema IFLA-inim *Smjernicama za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju*, činiti sljedeće: „preuzeti novu ulogu u postupku poučavanja i prenošenja znanja; stručnim savjetima pomagati kod pristupa informacijama, odabiranja informacijskih izvora, korištenja informacija u postupku učenja; upoznavati i poučavati o novim formatima u kojima informacije dolaze; poučavati o netradicionalnim i promjenjivim pristupima informacijama i izvorima koji se stalno mijenjaju“.³⁹

Visokoškolske biblioteke mogu vršiti edukaciju bibliotekara na više načina jer je kvaliteta njihova obrazovanja strateški cilj djelovanja biblioteka, a sve u svrhu poboljšanja kvalitete bibliotečkih usluga. Stoga je edukacija bibliotečkog osoblja neophodan i kontinuiran cjeloživotni proces.

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 podataka, ispravnom predstavljanju njihovih informacijskih potreba, tumačenju rezultata i pretraživanju 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.⁴⁰

³⁹ Lau, J. (2011). *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, str.44.

⁴⁰ 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.

5. KVALITETA U BIBLIOTEČKOM POSLOVANJU

5.1. Pojam kvalitete u bibliotečkom poslovanju

Kvaliteta je pojam koji je iznimno teško definirati. Međutim, prema standardu ISO 9000 vrijedi: “Kvaliteta je stupanj do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahtjeve”.⁴¹

Također i Gordana Stokić u svom djelu *Menadžment u bibliotekama* definira kvalitet kao kakvoću, svojstvo i vrijednost određenog pojma, karakterizirajući ga kao ekonomičan i prilagođen odgovor na određenu pojavu.

Isto tako, pojam kvalitete neće biti isti pri vrednovanju visokoškolske, narodne ili školske knjižnice. Percepcija kvalitete knjižnice razlikuje se i s aspekta interesnih skupina. Tako korisnici vide kvalitetu knjižnica u skladu sa svojim iskustvima temeljem usluga koje koriste. Korisnike ne zanima unutarnja knjižnična problematika, nedostatak materijalnih resursa ili financijskih sredstava, oni žele učinkovito i efikasno pružanje usluga.⁴²

Stoga, sistem kvaliteta prema ISO 9000 upravo predstavlja polazište za upravljanje ukupnim kvalitetom kojeg odlikuje djelovanje tri elementa poznata u organizacijama, a to su:

- participativni menadžment;
- orijentacija na stalna unaprijeđivanja procesa;
- timski rad.⁴³

Participativni menadžment znači obezbeđivanje uslova da zaposleni prihvate potrebu za promjenama i dinamiku radnog procesa, atmosfere u kojoj oni predlažu stalne iskorake u pravcu kvaliteta, programe edukacije koji im omogućavaju da svojim radom doprinesu stvaranju novih vrednosti, te podele odgovornosti, u smislu samostalnog donošenja odluka na svim nivoima organizacije.

⁴¹ ISO 9000 family – *Quality management*. URL: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html> (2020/10/06)

⁴² U knjizi *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*, autorica Kornelija Petr Balog navodi kako su očekivanja korisnika od visokoškolske knjižnice sve veća. Korisnički interesi su sve raznolikiji, a velik broj zahtjeva korisnika predstavlja prepreku sposobnosti osoblja da uspješno komunicira i zadovoljava sve veće i kompliciranije zahtjeve. S jedne strane od knjižnice se očekuje da zadovolji svoju tradicionalnu ulogu (održavanje zbirke i osiguravanje pristupa informacijama), a s druge strane moderna knjižnica mora zadovoljiti uvjete ekonomske isplativosti te sustavno pratiti novine u području informatizacije i zaštite, kao i nove načine pristupa informacijama (str. 33).

⁴³ Stokić, G. (2004). *Biblioteke i upravljanje ukupnim kvalitetom*. Glas biblioteke 11 (04). URL: http://www.cacakdis.rs/elektronska_izdanja/Glas_biblioteke_11/pdf_gb_11/Gordana%20Stokic-Biblioteke%20i%20upravljanje.pdf (2020/14/06).

Orijentacija na stalno poboljšanje procesa trebalo bi da bude dugoročna, da ne insistira na velikim revolucionarnim inovacijama, već na nizu malih unapređenja koja uključuju veći broj zaposlenih i podstiču njihovo samopouzdanje.

Timskim radom prevazilaze se ograničenja koja organizaciji postavlja podela na odeljenja, odseke, ogranke i sektore. Timove čine predstavnici svih odeljenja koja učestvuju u jednom procesu, a zadatak im je da zajedničkim naporom rešavaju probleme u radnom procesu i poboljšavaju njegov kvalitet.⁴⁴

Stavljajući u fokus kvalitetu, kada govorimo o visokoškolskim bibliotekama, nužno je definirati kvalitetu usluge koja je sama po sebi kompleksan koncept sačinjen od više dimenzija.

Dvije su izuzetno važne dimenzije *sadržaj* i *kontekst* usluge. Sadržaj usluge odnosi se na ostvarivanje cilja zbog kojeg je korisnik došao u neku knjižnicu (posudba knjige, korištenje čitaonice i sl.), dok se kontekst odnosi na iskustvo koje je imao dok je ulazio u interakciju sa sustavom (razgovor s djelatnicima knjižnice, snalaženje u knjižnici, navigacija po knjižničnom mrežnom mjestu, ambijent knjižnice).⁴⁵

Obje dimenzije direktno uvjetuju zadovoljstvo korisnika i samim tim se trebaju pojedinačno posmatrati iako su nedvojbeno vezane jedna uz drugu.

Ranije su se kvaliteta usluge i zadovoljstvo analizirali na slične načine i time su posmatrani kao jedna oblast, ali u posljednje vrijeme su se pojavili mnogi istraživački radovi koji su to doveli u pitanje. Činjenica je da „ni korisnicima nije posve jasno ni jednostavno definirati zahtjeve kvalitetnog proizvoda ili usluge (a pri tome valja imati na umu i da se percepcija kvalitete mijenja tijekom vremena)“⁴⁶

Stoga, zaključujemo da je zadovoljstvo širi koncept, dok se kvaliteta vezuje uz različite dimenzije određene usluge.

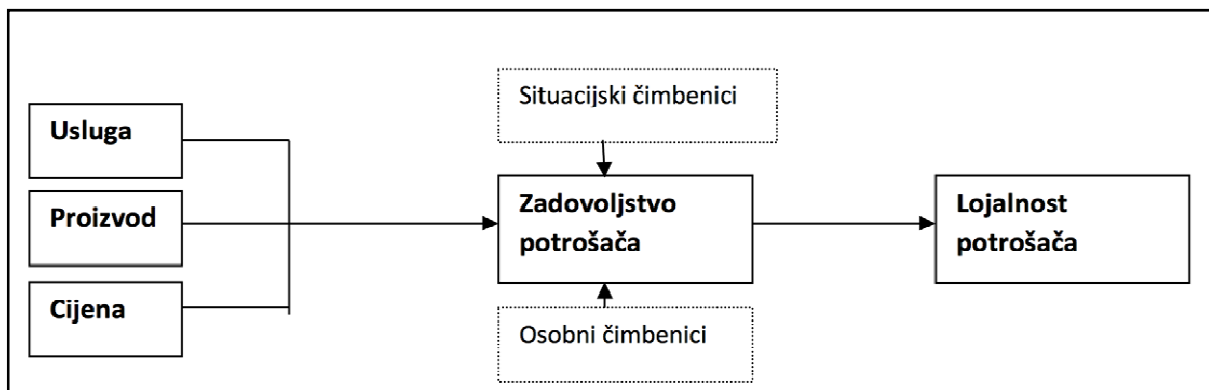
Odnos kvalitete usluge i zadovoljstva se može prikazati i shematski gledano iz perspektive autora iz različitih oblasti. Tako npr. imamo sliku br.1 na kojoj je prikazana situacija iz

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Kiran, K., S. Diljit. (2011). *Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice?* Malaysian Journal of Library and Information Science 16 (2), str.95 – 113.

⁴⁶ Takeuchi, H., Quelch, J. (1983). *Quality is more than making a good product*. Harvard Business Review 61. URL: <https://hbr.org/1983/07/quality-is-more-than-making-a-good-product> (2020/16/06), str. 139-145.

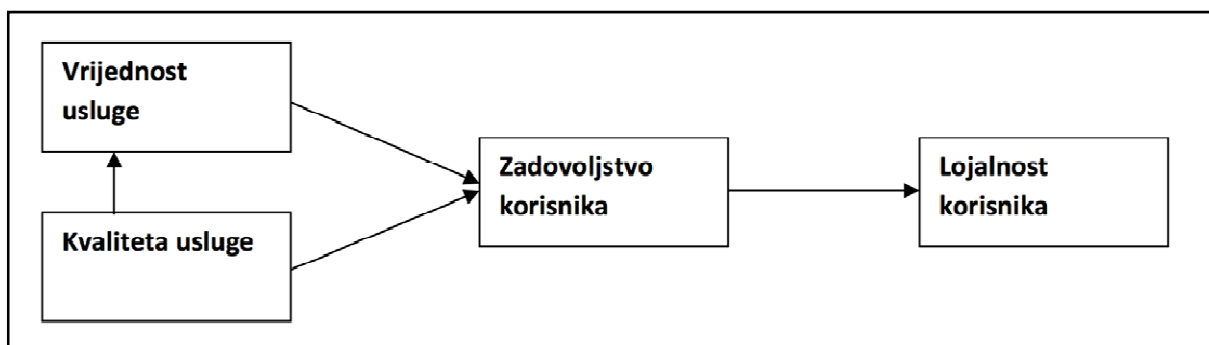
ekonomije na kojoj je ilustrirano zadovoljstvo potrošača (korisnika) kao izravan rezultat odnosa između usluge, proizvoda i cijene. Sa druge strane je prikazana kvaliteta usluge kao komponenta koja proizilazi upravo iz zadovoljstva korisnika.



Slika 1. Korisnička percepcija kvalitete usluge i korisničkog zadovoljstva

(prema Zeithaml, Bittner i Gremler, 2006.)

Na slici br. 2. Prikazana je situacija iz visokoškolske biblioteke gdje su kvaliteta i zadovoljstvo i na slici odvojene dimenzije. Na osnovu obje slike možemo uočiti da postoji konsenzus oko razlikovanja kvalitete usluge i zadovoljstva korisnika (primatelja) iste.



Slika 2. Model kvalitete usluge u visokoškolskim knjižnicama (prema Kiran i Diljit, 2011.)

Bitna komponenta uočljiva na obje slike je lojalnost korisnika. „Lojalnost korisnika je zapravo krajnji cilj bilo koje uslužne organizacije. Lojalnost se definira određenim bihevioralnim značajkama primatelja usluge poput spremnosti da ponovno koriste uslugu, da uslugu preporuče drugima, da lakše ‘oprote’ povremene propuste ili manjkavosti u usluzi te

da vode aktivnu kampanju za dobrobit ustanove (primjerice potpišu peticiju protiv smanjivanja proračuna ili zatvaranja knjižnice)⁴⁷.

Međutim, kada govorimo o visokoškolskim bibliotekama kao neprofitnim ustanovama, lojalnost korisnika vezujemo za frekventno korištenje usluga i povećanje broja korisnika.

U visokoškolskim knjižnicama ti su pokazatelji indikacija povećanog korištenja znanstvenih informacija te ujedno govore o opravdanom utrošku sredstava.⁴⁸

Lojalnost korisnika je iznimno važna za visokoškolske biblioteke, naročito u današnje vrijeme kada studenti posežu za nepouzdanim i neprovjerenim internetskim izvorima. Također je veoma bitno i istraživanje svih faktora koji utječu na lojalnost studenata prema visokoškolskim knjižnicama, među kojima je neprijeporno bitno mjerenje zadovoljstva korisnika bibliotečko-informacijskim uslugama.

5.2. Mjerenje kvalitete u biblioteci kao pokazatelj zadovoljstva korisnika bibliotečkim uslugama

Za mjerenje kvalitete i uspješnosti poslovanja u visokoškolskim bibliotekama postoje osnovni pokazatelji, a to su: osoblje biblioteke, fond, bibliotečko-informacijske usluge, troškovi, prostor i oprema.

Govoreći o bibliotečko-informacijskim uslugama visokoškolskih biblioteka, neizostavno je definirati segmente (pozitivne i negativne) koji direktno utječu na koncept kvalitete.

Naime, kada se radi o pružanju usluga u bilo kojoj djelatnosti, pa tako i u bibliotekarstvu, nepoželjan je ravnodušan stav prema korisnicima (sujeta, zatvorenost i sl.), a nasuprot tome su: razvijen osjećaj odgovornosti, istrajnost, otvorenost za dijalog, komunikativnost, osjećaj pripadnosti timu, težnja ka sopstvenom usavršavanju, objektivnost i intelektualna strogost.

U cilju poboljšanja kvaliteta, neophodno je pridržavati se principa upravljanja kvalitetom, a to su:

- usmjerenost na korisnika;

⁴⁷ Herson, P., Nitecki, D. A., Altman, E. (1999). *Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions*. The Journal of Academic Librarianship 25 (1), str. 9 – 17.

⁴⁸ Kiran, K., S. Diljit. (2011). *Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice?* Malaysian Journal of Library and Information Science 16 (2), str.95–113.

- liderstvo;
- aktivno učešće zaposlenih u proizvodnom procesu;
- sistemski i procesni pristup menadžmentu;
- orijentacija ka stalnom poboljšanju poslovanja proizvoda, usluga i odnosa prema radu;
- odlučivanje na osnovu činjenica, odnosno korištenja savremenih metoda i tehnika za mjerenje poslovnih rezultata;
- uzajmno korisni odnosi sa isporučiocima.⁴⁹

Postupci upravljanja i metode poslovanja prilagođavaju se javnom sektoru zbog unapređenja efikasnosti, donošenja ekonomičnih rješenja te transparentnog i odgovornog djelovanja prema javnosti.

Prije podjele metoda mjerenja uspješnosti poslovanja u visokoškolskim bibliotekama definirat ćemo pojam „vrednovanje“ prema međunarodnoj normi ISO 11620:2014 (2.19 evaluation): *process of estimating the effectiveness, efficiency, utility and relevance of a service or facility*⁵⁰

Upravo vrednovanje predstavlja jedno od upravljačkih sredstava čiji su ciljevi prikupljanje ključnih podataka za donošenje određenih odluka i unapređenje poslovanja koje se ogleda u javnoj prezentaciji određene ustanove.

Vrednovanje je važan dio upravljačkih modela aktualnih posljednjih godina, kao što su upravljanje na temelju činjenica (engl. *fact based management*), upravljanje na temelju ciljeva (engl. *management by objectives*) ili upravljanje na temelju rezultata (engl. *outcome based management*).⁵¹

⁴⁹ Stokić, G., Vučković, Ž. (2007). *Upravljanje u bibliotekama u dobu znanja*. Istočno Sarajevo: Matična biblioteka, str. 277.

⁵⁰ ISO 11620:2014(en) *Information and documentation — Library performance indicators*. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1:en> (2020/20/01).

⁵¹ Tuškan Mihočić, G. (2011). *Mjerenje uspješnosti poslovanja u Narodnoj knjižnici*, Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54 (4), str. 211-224

Na osnovu navedenih modela može se zaključiti da je kvalitet moguće postići u svakoj organizaciji, kako sa proizvodom tako i sa uslugom. To potvrđuje da se i kvaliteta bibliotečkih usluga može mjeriti.

Neke od metoda i tehnika 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, 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.⁵²

2. LIBQUAL je metoda mjerenja kvalitete nastala djelomično na SERVQUAL 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.⁵³

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

⁵² Martek, A., Krajna, T., Fluksi, T. (2009). *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, str. 21.

⁵³ LibQUAL + ®: Charting Library Service Quality. URL: <http://www.libqual.org/home> (2020/19/06).

informacije koje one nude se ocjenjuju prema važnosti, na osnovu čega je vidljivo koje su kvalitete korisnicima najvažnije u određenom trenutku.⁵⁴

4. 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.⁵⁵

Potpuno upravljanje kvalitetom (TQM) je pojam koji je prihvaćen u cijelom svijetu i skup je principa čiji je zajednički nazivnik kontinuirano poboljšanje kvalitete.⁵⁶

Sve biblioteke trebale bi primjenjivati i provoditi navedene metode i tehnike, odnosno kontinuirano provoditi mjerenje zadovoljstva korisnika svojim uslugama i proizvodima s ciljem spoznaje koliko su zapravo korisnici (ne)zadovoljni određenim elementima bibliotečkog poslovanja. Bitno je istaći da navedna mjerenja zahtijevaju veliku odgovornost i neodvojivo su vezana uz ideju sveukupnog upravljanja kvalitetom.

U knjižničnoj i informacijskoj se zajednici kod istraživanja koncepta kvalitete usluge naglasak stavlja upravo na korisnička očekivanja od knjižnične usluge i kvaliteta se definira kao smanjenje jaza između zadovoljstva pruženom uslugom, s jedne i očekivanja korisnika s druge strane.⁵⁷

Stoga bi cilj svake biblioteke trebao biti fokusiran na kontinuirani rad na smanjenju raskoraka između pružene usluge i zadovoljstva korisnika.

Za knjižnice se kvaliteta usluge obično odnosi na sljedeća tri područja: knjižničnu građu, odnosno njezinu informativnost i relevantnost za korisnike, organizaciju, odnosno način isporuke knjižničnih proizvoda i usluga te djelatnike knjižnice.⁵⁸

Naime, korisnici definiraju svoje zadovoljstvo na osnovu vlastitog iskustva kako sa sadržajem tako i sa ostalim elementima usluge te je poželjno da su ta iskustva pozitivna. U

⁵⁴ Martek, A., Krajna, T., Fluksi, T. (2009). *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, str. 21.-22.

⁵⁵ Ibid. str. 17.

⁵⁶ Šiško Kuliš, M. (2009). *Istraživanje osposobljenosti tvrtke za implementaciju TQM-a na efikasnost poslovanja tvrtke*. Tehnički vjesnik 16 (4), str. 56.

⁵⁷ Herson, P., D. A. Nitecki i E. Altman. 1999. „Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions.” *The Journal of Academic Librarianship* 25, 1 (str.9-17)

⁵⁸ Herson, P., Altman, E. (1996). *Service quality in academic libraries*. Norwood, NJ: Ablex.

praksi se često susrećemo sa iskustvom kada korisnik posudi neophodnu knjigu, ali je bibliotekar tom prilikom bio neljubazan i korisnik odlazi nezadovoljan. Sa druge strane možemo navesti situaciju u kojoj korisnik nije našao željenu literaturu, ali je bibliotekar učinio sve da mu pomogne, pri čemu je uzeo podatke da ga obavijesti kad tražena jedinica građe bude dostupna za posudbu. U ovom drugom slučaju, korisnik nije ostvario cilj ali zadovoljan odlazi iz biblioteke.

Neki autori također razlikuju dvije vrste zadovoljstva korisnika nekom ustanovom: jednokratno (ne) zadovoljstvo koje je rezultat jednokratnog posjeta toj ustanovi te općenito (ne) zadovoljstvo koje nastaje na temelju sveukupnog korisnikova dotadašnjeg iskustva s tom ustanovom.⁵⁹

Prva vrsta zadovoljstva odnosi se na prvi susret s određenom ustanovom i ukoliko je rezultirao pozitivnim iskustvom, onda općenito (ne)zadovoljstvo postaje bitnije jer korisnik stvara vlastitu percepciju kvalitete te ustanove i to na osnovu vlastitog sveukupnog (ne)zadovoljstva uslugama koje je dobio. Međutim, ako je prvi susret sa određenom ustanovom kod korisnika izazvao osjećaj nezadovoljstva, malo je vjerovatno da će doći do ponovnog posjeta i uz to postoji mogućnost da će vlastito negativno iskustvo podijeliti sa drugima (potencijalnim korisnicima).

Svaki će nezadovoljni korisnik o svom (lošem) iskustvu ispričati još barem 9 drugih osoba, a dodatnih će 13% od njih ispričati o tome čak 20 ili više drugih osoba. Drugim riječima, ukoliko u mjesec dana imamo u knjižnici 10 nezadovoljnih korisnika, od njih će nam se požaliti tek jedan (a mi pri tome možemo pogrešno zaključiti da su korisnici u konačnici zadovoljni nama i uslugama koje pružamo). No na kraju će mjeseca najmanje 101 osoba znati da naša knjižnica 'pruža lošu uslugu'⁶⁰

Također, ove dvije vrste zadovoljstva se odnose i na visokoškolske biblioteke u smislu da je iznimno važno da studenti – polaznici prve godine studija, steknu pozitivan utisak o biblioteci svog fakulteta i da planiraju ponovni posjet. U ovom slučaju oni bi biblioteku koristili redovno, njihovo zadovoljstvo i percepcija kvalitete bi bila na višem nivou i manje nedostatke bi mogli zanemariti.

⁵⁹ Bitner, M. J., Hubbert, A. R. (1994). *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer's voice*, u: Rust, R. T., Oliver, R. L., ur. *Service quality: new directions in theory and practice*, Thousand Oaks, CA: Sage, str. 72–94.

⁶⁰ Carr, C. (1990). *Front-line customer service: 15 keys to customer satisfaction*. New York: Wiley

6. MENADŽMENT U VISOKOŠKOLSKIM BIBLIOTEKAMA

S obzirom na promjene u savremenom društvu koje zahtijevaju aktivniji odnos bibliotekara prema korisnicima, neophodno je organiziranje menadžmenta u vidu izrade strategija koje će biti vodilja na putu razumijevanja i primjene novih znanja.

Najvažniji fokus rada svih vrsta biblioteka sada su korisnici, pružanje usluga i uspješno zadovoljavanje njihovih prava i potreba, za razliku od ranije pomalo narcisoidne zatvorenosti i ekskluzivnosti biblioteka, arhiva, muzeja i drugih ustanova koje se bave pohranom i zaštitom kulturnog naslijeđa. Biblioteke su dužne pružati kvalitetne usluge svima podjednako, pa čak i onima koji ih ne traže ili misle da ih ne trebaju, ali imaju pravo na njih.⁶¹

6.1. Strateško planiranje

Strateško planiranje predstavlja model planiranja i općenito *razmišljanja o budućnosti* – to je disciplinovani napor da se donesu odluke i planovi djelovanja, koji će oblikovati i voditi jednu organizaciju kakva je biblioteka.

Strateško planiranje odlikuje se *aktivnošću* svojih inicijatora – pretpostavlja se da oni trebaju preduzeti korake za predviđanje trenutačnih mogućnosti i prema tome procijeniti, odnosno oblikovati budući ishod. Pri tome je strateško planiranje *usmjereno ka spoljašnjem svijetu* – drugim riječima – ono u svoju metodologiju rada mora kao ključni faktor uzeti prilike sredine i vanjskog konteksta u kom se organizacija nalazi, te prema tome planirati politiku iste. Da bi takva politika bila uspješna, potrebno je da počiva na *takmičarski usmjerenom* strateškom planiranju, što je posebno važno u pogledu finansijske podrške koju organizacija/biblioteka prima. Strateško planiranje se usredsređuje na *odlučivanje radi preživljavanja*, te nastoji najbolje iskoristiti raspoložive resurse i to dugoročno, obraćajući pažnju na sve trenutačne, ali i buduće zahtjeve koji bi se mogli postaviti pred organizaciju. Strateško planiranje također podrazumijeva *inkluziju* – misli se na povratne informacije koje organizacija dobrim planiranjem i upravljanjem prima od osoblja, korisnika i onih koji donose odluke u sferi politike. Dinamika inkluzije podrazumijeva, čak su joj i potrebna, oprečna

⁶¹ Stričević, I. (2001). *Dječja knjižnica ukorak s vremenom, Dječja knjižnica za novo tisućljeće: zbornik*. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba, str. 6.

mišljenja, kako bi se organizacija razvijala, a ne stagnirala, u svojoj politici odnosa prema osoblju, ali i korisnicima. Strateško planiranje usmjereno je ka *preživljavanju* na duže staze.

Pojam strateškog planiranja moguće je i proširiti srodnim pojmom *menadžmenta*. Riječ menadžment, koja se udomaćila bez prevođenja, dolazi iz engleskog jezika (*management*) i u rječniku je prevedena kao „rukovanje, baratanje; upravljanje, vođenje poslova, rukovođenje, gospodarenje; uprava, (ruko)vodstvo; fig. vještina, vješta taktika...“⁶². Sva određenja menadžmenta svode se na funkcije i aktivnosti menadžera, među kojima su: planiranje, organiziranje, kadrovsko popunjavanje, vođenje i kontroliranje⁶³

Menadžment u bibliotekama može se definirati kao proces koji obuhvata niz međusobno povezanih kontinuiranih aktivnosti na planiranju, organiziranju, vođenju i kontroli koje se ostvaruju kroz rad s ljudima i pomoću resursa biblioteka, a usmjerenesu na ispunjavanje njihove misije u savremenom svijetu.⁶⁴

Proces menadžmenta u bibliotekama čine sljedeće aktivnosti:

1. *planiranje*, orijentirano na osmišljavanje i sprovođenje kratkoročnih, srednjoročnih i dugoročnih planova;
2. *organiziranje*, odnosno osmišljavanje i implementacija odgovarajuće radne strukture radi izvršavanja ciljeva biblioteke;
3. *vođenje*, odnosno upravljanje ljudskim resursima, s akcentom na liderstvo, profesionalizaciju i motivaciju;
4. *kontroliranje*, odnosno utvrđivanje da li su postignuti ciljevi, evaluacija, kontrola kvalitete rada i usluga, mjerenje rezultata i korektivne akcije na poboljšanju.

Na ovim prostorima, menadžment i marketing nisu potpune novosti u kulturnim i umjetničkim ustanovama, ili nešto što je uvezeno iz zapadnih zemalja u posljednje vrijeme. Oblastima koje oni pokrivaju u razdoblju socijalizma bavili su se na određeni način rukovodioci i organizatori kulturnih djelatnosti u okviru državnog kulturnog modela⁶⁵ u kojem su se ove ustanove finansirale u potpunosti iz državnog budžeta. Period tranzicije je,

⁶² Filipović, R. (1996). *Englesko-hrvatski rječnik*. Zagreb: Školska knjiga, str. 671.

⁶³ Weihrich, H., Koontz, H. (1994). *Menedžment*, 10.izd. Zagreb: Mate, str. 4.

⁶⁴ Stokić, G., Vučković, Ž. (2007). *Upravljanje u bibliotekama u dobu znanja*. Istočno Sarajevo: Matična biblioteka, str.36.

⁶⁵ Dragičević Šešić, M., Stojković, B. (1996). *Kultura: menadžment, animacija, marketing* (2. dopunjeno izd.). Beograd: Clio, str. 37.

nažalost, doveo do obustave primjene tog modela – tako da se sada nalazimo u poziciji između zaborava i napuštanja ranijeg modela koji je dobro funkcionisao i nespremnosti da prihvatimo savremene oblike organiziranja i upravljanja. Pod „savremenim oblicima“ misli se na savremene teorije menadžmenta koje većinom dolaze iz SAD-a. Problem se javlja i obzirom na to da dolaze iz područja biznisa, što ih čini neosjetljivim za područje kulture. Iako se menadžment i marketing kao teorija i praksa u svijetu snažno razvijaju već desetljećima, pojedina područja kao što su kultura i umjetnost još uvijek su relativno nedovoljno zastupljena i obrađena.⁶⁶ Menadžment u kulturnim institucijama, među kojima su i biblioteke, još je nerazvijeno područje, a menadžerske i marketinške tehnike u tim institucijama nisu u punoj mjeri primijenjene, čemu se kao neki od razloga navode sljedeći:

- loša prihvaćenost novih poslovnih koncepcija, jer menadžment svoju ulogu ponekad shvata konformistički, a ne vizionarski;
- niske plaće i raspoloživa sredstva, te u vezi s tim nemotiviranost djelatnika koji se bave marketingom, i njihov odlazak u druge institucije;
- nemogućnost ostvarivanja karijere i napredovanja u poslu;
- mnoge institucije koje se financiraju iz budžeta imaju višak zaposlenih, birokratizirane su, te ne cijene rad i kvalitet onih koji se naročito trude;
- procedure odlučivanja, političke promjene u okruženju, i sve ostalo na šta se ne može utjecati, nisu naklonjene njihovom razvoju.⁶⁷

Uvođenje *principa savremenog menadžmenta u biblioteke* potrebno je radi boljeg odnosa biblioteka prema okolini, s ciljem razvoja i uključivanja u savremene društvene, kulturne i obrazovne trendove. Pri tom se menadžment u bibliotekama razlikuje od strategija primijenjenih u profitnim i neprofitnim organizacijama pa čak i ostalim kulturnim institucijama – puki prijenos i „prevođenje“ pojmova i postupaka iz teorije i prakse menadžmenta u tim organizacijama na metodologiju menadžmenta biblioteka su nedovoljni. Da bi se dobila jasna slika pomenutog principa savremenog menadžmenta namijenjenog bibliotekama, potrebno je još relevantne strane i domaće literature pisane od strane onih koji

⁶⁶ Pavičić, J., Alfirević, N., Aleksić, Lj. (2006). *Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti*. Zagreb: Masmedia, str.18.

⁶⁷ Ibid. str.19.

dobro poznaju bibliotečke procese i praksu – do prvih značajnih napredaka moglo bi se doći i kroz nekoliko godina.

Treba naglasiti i poseban status zemalja u tranziciji (u kakvoj se i nalaze bosanskohercegovačke biblioteke), nerazvijenih i siromašnih zemalja u primjeni menadžmenta u bibliotekama, koji uzima u obzir nepovoljan politički i ekonomski kontekst u kojem djeluju i posebne teškoće sa kojima se susreću. Za menadžment kulturnih ustanova koje se nalaze u zemljama u kojima vladaju turbulentne okolnosti razvijen je poseban pristup koji se naziva „adaptivni menadžment kvaliteta“.⁶⁸

Adaptivni menadžment kvaliteta je sistemski pristup za poboljšanje upravljanja kvalitetom i resursima učenjem iz ishoda upravljanja.⁶⁹

6.2. Strateška kontrola

S obzirom na definicije menadžmenta i opisa dijelova njegovog radnog postupka, ali i na skicirane smjernice principa savremenog menadžmenta za biblioteke, predstavljene u prethodnom potpoglavlju, može se zaključiti kako ovako shvaćen menadžment u bibliotekama predstavlja novi način razmišljanja. Pod tim se podrazumijeva prije svega postavljanje preciznih, mjerljivih i dostižnih ciljeva, u čiju bi se implementaciju uključila cijela organizacija biblioteke. Naravno, dugoročni planovi koji bi se od tih ciljeva sastavili moraju težiti dugoročnosti i biti svojom strategijom u skladu sa vremenom i prostorom, mogućnostima i ograničenjima, prednostima i nedostacima, tj. realnim kontekstom u kom se biblioteka nalazi (a što u konačnici služi ranije navedenoj aktivnosti *kontroliranja*, tj. utvrđivanja da li su se postignuti ciljevi, evaluacija, kontrola kvalitete rada i usluga, mjerenje rezultata i korektivne akcije poboljšali).

Za opstanak i razvoj svake organizacije potrebno je dobro poznavanje okoline u kojoj ona djeluje, a sukladno tome potrebne su sistematske i kontinuirane analize faktora iz okoline koji djeluju na rad organizacije (a koje se u konačnici povezuju s faktorima same organizacije).

⁶⁸ Dragičević Šešić, M., Dragojević, S. (2005). *Menadžment umetnosti u turbulentnim okolnostima: organizacioni pristup*. Beograd: Clio.

⁶⁹ Sexton, W.T., Malk, A., Szaro, R. C., Johnson, N. (1999). *Ecological Stewardship: A Common Reference for Ecosystem Management, Volume 3: Values, Social Dimensions, Economic Dimensions, Information Tools*. Oxford, UK: Elsevier Science, str. 1.

Unutarnji i vanjski ambijent u kojem biblioteka posluje podrazumijeva sljedeće relevantne faktore:

- političke, ekonomske, socijalne i tehnološke prilike u okruženju;
- kulturno-obrazovnu i informacijsku klimu, tradiciju i politiku;
- zahtjeve, potrebe i prava korisnika;
- prava i potrebe zajednice kojoj pripadaju;
- misiju i standarde profesije;
- međunarodne dokumente i smjernice;
- lokalni zakonsko-pravni okvir;
- raspoložive resurse (ljudske, finansijske, tehničke, prostorne);
- ekonomske mogućnosti zajednice;
- konkurentne institucije iz okruženja (ponuda);
- donatore i sponzore.

Međutim, ako se biblioteke posmatraju samo kao kulturne ustanove, njihovo relevantno okruženje kao i svih ostalih kulturnih ustanova i organizacija prema nekim autorima⁷⁰ čine:

- evropski okviri međunarodne kulturne saradnje;
- (mreže, programi, institucije, instrumenti);
- političko-socijalne okolnosti u makroregiji;
- nacionalna kulturna politika;
- regionalna i lokalna kulturna politika;
- stanje i stupanj razvijenosti civilnog društva;
- stanje i stupanj institucionalne razvijenosti grane umjetnosti i kulture u kojoj djeluju;
- stanje na tržištu kulture (trendovi kulturne potrošnje, kulturni modeli, publika);
- funkcioniranje i razvijenost medijskog sistema.

⁷⁰ Dragičević Šešić, M.; Dragojević, S. Menadžment umetnosti u turbulentnim okolnostima: organizacioni pristup. Beograd: Clio, 2005. (str.84.)

Zahvaljujući usporedbi analiza faktora iz okoline i iz same biblioteke moguće je definirati jasne ciljeve, nakon čega se pristupa strateškom planiranju. Bitan aspekt strateškog planiranja svakako su formulacija prioriteta, prijenos ključnih prava djelovanja, ali i vremenski rokovi (on se odnosi za razdoblje od tri do pet godina). Uslovi za uspješnu primjenu strateškog plana su opće slaganje cijele organizacije/biblioteke na koju se odnosi i razrada na taktičke (srednjoročne, koji se odnose na organizacione jedinice, izradu programa i projekata za razdoblje 1–3 godine) i operativne planove (kratkoročne, koji se odnose na aktivnosti u periodu od godinu dana). Hijerarhijskoj podjeli planova odgovara hijerarhijska podjela menadžera u organizaciji na tri glavne grupe. Tako se strateškim planiranjem bavi menadžment najviše razine (engl. *top management*), taktičkim menadžment srednje razine (engl. *Middlemanagement*), a operativnim planiranjem bave se menadžeri najniže razine (engl. *lower/first-line management*).⁷¹ Na svakoj razini planiranja određuju se ciljevi, odnosno poželjni i mjerljivi rezultati aktivnosti, programa i projekata koji su usklađeni s najvišim strateškim ciljevima, tj. stanjem u budućnosti kojem se teži. Prema tome, moguće je ciljeve podijeliti na strateške ili prioritetne, taktičke (srednjoročne) i operativne (godišnje) ciljeve koji su mjerljivi i predstavljaju konkretne zadaće. Postavljanje odgovarajućih ciljeva i zadaća značajno je za kasniju evaluaciju njihove realizacije, odnosno utvrđivanje uspješnosti i kvaliteta poslovanja, pa i unapređenje ukupnog poslovanja biblioteke i poboljšanje kvaliteta. Prije pristupanja koncipiranju strategije potrebno je izabrati stratešku opciju između nekoliko glavnih:

- kompetitivna strategija;
- strategija postizanja kvaliteta;
- strategija povezivanja;
- strategija javnog djelovanja;
- strategija postizanja održivosti;
- strategija gašenja institucije.⁷²

⁷¹ Pavičić, J., Alfirević, N., Aleksić, Lj. (2006). *Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti*. Zagreb: Masmedia, str.73.

⁷² Dragičević Šešić, M., Dragojević, S. (2005). *Menadžment umetnosti u turbulentnim okolnostima: organizacioni pristup*. Beograd: Clio.

Od određenja misije i vizije biblioteke zavisi i odabir strategija i metoda djelovanja u njenom strateškom planu. Strategija rada biblioteke suštinski se svodi na odgovor na pitanje šta ona želi postati u narednih nekoliko godina i kako će to postići. Dobar strateški plan, sa jasno i realno postavljenim ciljevima te planom njihove realizacije sprečava improvizaciju, voluntarizam, nesigurnost i nered, omogućavajući argumentirano nastupanje i utemeljeno odlučivanje, stabilnost i bolju pripremljenost za odgovaranje na promjene, veći kredibilitet i prepoznatljivost u okolini.

6.3. Analiza sredine

Menadžerski alati koji se koriste za analizu sredine i procjenu strateške pozicije biblioteke su PEST⁷³ i SWOT⁷⁴ analiza. PEST analiza, odnosno analiza političkih, ekonomskih, društvenih i tehnoloških faktora, primijenjuje se za spoznavanje elemenata šireg vanjskog okruženja koji imaju utjecaja na djelovanje organizacije, a na koje ona sama ne može utjecati. Uz pomoć SWOT analize, odnosno analize unutarnjih snaga i slabosti (S-W), te vanjskih prilika i prijetnji (O-T), konkretna organizacija dovodi se u odnos s tim okruženjem. SWOT analiza pomaže u formuliranju ciljeva, ukazujući na strateške prioritete u planiranju budućeg djelovanja biblioteke na koje treba usmjeriti aktivnosti. Ona se provodi prema sljedećim koracima:

- definiranje unutarnjih jakih strana insitucije, snaga koje omogućuju povoljniju poziciju biblioteke zapostizanje dugoročnih ciljeva;
- otkrivanje unutarnjih slabih strana, slabosti i nedostataka koje ometaju biblioteku da postigne svoje ciljeve;
- razmatranje vanjskih pogodnosti i mogućnosti za poduhvate u koje bi se mogli upustiti;
- markiranje vanjskih prepreka i opasnosti, odnosno onih utjecaja koji mogu ugroziti napore u ostvarivanju ciljeva.⁷⁵

⁷³ PEST je akronim engleskih riječi: P – *Political*, E – *Economic*, S – *Social*, T – *Technological*.

⁷⁴ SWOT je akronim engleskih riječi: S – *Strenghts* – snage, jake strane; W – *Weaknesses* – slabosti; O – *Opportunities* - mogućnosti, prilike; T - *Threats* – opasnosti, prepreke.

⁷⁵ Daniel, E. (2004). *Strateško planiranje i unapređivanje organizacije biblioteka*. URL: http://www.nb.rs/view_file.php?file_id=818 (2020/25/06)

Prije pristupanja izradi SWOT analize može se sprovesti studija slučaja (engl. *case study*) ili neko drugo primarno istraživanje, a u svrhu identificiranja relevantnih strateških faktora za određenu organizaciju. U izvještaju studije slučaja potom je potrebno navesti ključne podatke, koji se unose u SWOT matricu radi jednostavnijeg prikazivanja stanja i stvaranja cjelovite slike. Nakon izrade SWOT matrice potrebno je dati relevantna objašnjenja, tumačenja i preporuke za svaki od uvrštenih faktora.

SWOT analiza primjenjiva je za poslovne projekte svih vrsta, za projekat ili ideju koji podrazumijevaju određene ciljeve i ograničene resurse za ostvarenje istih. U najboljem slučaju, SWOT analizu cijele organizacije rade nepristrasni i objektivni stručnjaci koji nisu članovi njenog osoblja. Raznovrsni internet izvori danas čine pristupačnim brojne primjere izrade SWOT analize za razna područja, naročito na engleskom jeziku. Također je dostupan i kompjuterski *software* za što jednostavniju provedbu SWOT analize. Bitno je napomenuti da je u praksi SWOT analiza složen i odgovoran posao dijagnosticiranja okruženja i organizacije, za koji je selekcija tima iskusnih i kompetentnih stručnjaka od ključnog značaja, budući da ne postoje univerzalne matrice koje bi se optimalno primjenjivale na svaku organizaciju pojedinačno.

6.4. Misija i vizija visokoškolske biblioteke

Misija visokoškolskih biblioteka se mijenjala kroz historiju. Na početku djelovanja akcenat je bio na posjedovanju i što većoj nabavi građe, dok je danas fokus na omogućavanju pristupa informacijama i što bržoj dostavi informacija. S ciljem bržeg razvoja, visokoškolske biblioteke su usmjerene i na suradnju sa različitim institucijama, kao i sa ostalim bibliotekama na lokalnom, ali i na međunarodnom nivou.

U tekstu „Strateško planiranje i unapređivanje organizacije biblioteka“, Evelin Denijel upućuje na primjer „IFLA/UNESCO Manifestu o javnim bibliotekama“, gdje je javna biblioteka opisana kao: "Javna biblioteka, lokalna kapija znanja, obezbjeđuje osnovne uslove za učenje tokom cijelog života, samostalno odlučivanje i kulturni razvoj pojedinaca i društvenih grupa."⁷⁶ IFLA je glavno međunarodno tijelo koje predstavlja interese biblioteka,

⁷⁶ UNESCO. *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*. URL: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994> (2020/20/06).

informativnih službi i korisnika. IFLA počiva i na vjerovanju u univerzalni i ravopravan pristup informacijama, idejama i uopće djelima ljudskog duha za sve ljude, zajednice i organizacije, a sve u cilju njihovog društvenog, obrazovnog, demokratskog i ekonomskog blagostanja. Sekcija visokoškolskih biblioteka⁷⁷ (*Academic and Research Libraries Section*) u okviru IFLA-e, prezentuje misiju koja obuhvaća sljedeća ključna pitanja:

- **Saradnja** i daljnji razvoj akademskih i istraživačkih (viskoškolskih) biblioteka;
- **Razmjena** informacija o novim bibliotečkim zadacima i iskustvima koje je moguće uspješno primjeniti na nove uslužne sadržaje;
- **Promocija i podrška** uloge biblioteka kao temeljnih institucija za istraživanje i obrazovanje širom svijeta.

Metodološki, nakon razmatranja i određivanja misije i vizije, biblioteka može pristupiti puno kvalitetnijem strateškom planu svog budućeg rada. Biblioteke, kao javne neprofitne organizacije, moraju mjeriti, analizirati, vrjednovati i dokazivati svoju uspješnost – pri tom se vodeći metodama menadžmenta uglavnom prilagođenim profitnim organizacijama. Neprofitne organizacije i institucije, među kojima su biblioteke, jesu one čija osnovna svrha postojanja nije ostvarivanje profita nego nekog društvenog interesa. Ciljna grupa ovakvih organizacija su korisnici, a glavna zadaća optimalno zadovoljavanje njihovih potreba i zahtjeva. Više nego ikada, biblioteke se danas moraju truditi ispunjenju njihove savremene društvene misije, kako bi opravdale svoje postojanje zajednici koja ih osniva i finansira. Iz tog razloga se u bibliotekama uvode promjene u građi i opremi, uslugama i programima, radnim procesima i postupcima koji zahtijevaju nove kompetencije uprave i stručnog osoblja. Pri tom se od bibliotečkih djelatnika očekuju znanja, vještine i kompetencije s područja izvan bibliotečke djelatnosti.

Upravo zbog ovih promjena, a najviše potrebe za novim pristupom korisnicima biblioteke putem primjene menadžerskih i marketinških načela i alata koji su već odavno zastupljeni u profitnom sektoru zemalja razvijene tržišne privrede, dolazi do potrebe i za novom misijom/vizijom biblioteka uopće. Budući da iz godine u godinu raste broj neprofitnih organizacija, tako se širi i njihova borba, ne samo za pažnju eventualnih korisnika, već one

⁷⁷ IFLA, Academic and Research Libraries. URL: <https://www.ifla.org/about-the-academic-and-research-libraries-section> (2020/20/06/).

postaju suparnici i konkurenti u borbi za ista budžetska sredstva, što bitno mijenja njihovu misiju i viziju od onih inicijalnih, a time i strategiju njihovog poslovanja.

Misija visokoškolske biblioteke mora biti u skladu s misijom matične visokoškolske ustanove, a to u osnovi podrazumijeva pružanje podrške nastavi i naučno-istraživačkom radu. Međutim, neophodno je istaći kojim se informacijama i kome se želi osigurati pristup, tj. svim članovima visokoškolske institucije (studentima, nastavnicima i stručnim suradnicima na fakultetu, upravi), članovima drugih naučno-nastavnih jedinica i članovima šire društvene zajednice koji se bave naučnim i stručnim radom.

7. ISTRAŽIVANJE I ANALIZA DOBIVENIH REZULTATA

7.1. Svrha i predmet istraživanja

Predmet ovoga rada je istraživanje percepcije korisnika bibliotečkih usluga biblioteke Fakulteta za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije Univerziteta u Sarajevu s aspekta mjerenja kvalitete i zadovoljstva korisničkih potreba u cilju strateškog poslovanja i razvoja poslovnih strategija visokoškolske biblioteke.

Fakultet za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije osnovan je 1993. godine. Nastavni procesi se odvijaju kroz programe dodiplomskog, diplomskog i doktorskog studija koji se temelje na zakonskoj osnovi o visokom obrazovanju u Kantonu Sarajevo. Nastava na fakultetu se organizira kroz tri katedre, a to su:

- Katedra za kriminalistiku,
- Katedra za kriminologiju,
- Katedra za sigurnosne studije.

Na fakultetu je trenutno angažirano 30 članova nastavnog osoblja (redovni, vanredni profesori i asistenti). U studijskoj 2018./19. godini kada je i vršeno istraživanje bilo je upisano ukupno 798 studenata na sva tri ciklusa studija⁷⁸.

Biblioteka Fakulteta za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije osnovana je neposredno nakon početka rada Fakulteta, tačnije u junu 1994. godine. Knjižni fond je prvobitno nastao uz pomoć poklona od strane određenih institucija, izdavačkih preduzeća, nakon čega se uvećavao kupovinom bibliotečke građe, ali i sopstvenom izdavačkom djelatnošću. Smještaj fonda nema slobodan pristup policama na kojima je smještena bibliotečka građa. Fond Biblioteke sadrži monografske publikacije, periodične publikacije, zbirku materijala sa kongresa i konferencija, zbirku zakonske građe, zbirku doktorskih teza, magistarskih i diplomskih radova, zbirku udžbenika i referentne literature (enciklopedije, priručnici, rječnici, leksikoni, bibliografije). Biblioteka je uključena u Kooperativni online bibliotečko-bibliografski sistem i servis (COBISS), a od 2004. godine je članica World

⁷⁸ Federalni zavod za statistiku, (2019). *Statistički bilten 296, Visoko obrazovanje 2018/19*. URL: <https://docs.google.com/gview?url=http://fzs.ba/wp-content/uploads/2019/07/Visoko-obrazovanje-u-F-BiH-2018-2019-SB-296.pdf> (2019/15/09).

Criminal Justice Library Network (WCJLN), članica Asocijacije pravnih biblioteka Jugoistočne Evrope, članica Asocijacije informacijskih stručnjaka, bibliotekara, arheologa i muzeologa BAM i članica Društva bibliotekara Bosne i Hercegovine. Na web stranici fakulteta (podsekcija „biblioteka“) navedene su informacije vezane za mogućnost pretraživanja fonda biblioteke online, kao i pretraživanje slijedećih međunarodnih baza podataka:

- WEB OF SCIENCE,
- ProQuest Criminal Justice,
- EBSCO,
- SCOPUS.

Međutim, misija i vizija biblioteke nije istaknuta na web prezentaciji ove biblioteke.

Također, predmet istraživanja predstavlja procjenu postojećeg stanja koje je iskazano kroz stepen zadovoljstva korisnika kvalitetom i kvantitetom dobivenih informacija, ukupnim fondom biblioteke, opremljenošću čitaonice, pristupačnošću i stručnošću bibliotečkog osoblja, dostupnošću informatičkoj opremi kao i edukacijskim alatima.

7.2. Cilj i zadaci istraživanja

Cilj istraživanja ovoga rada je doći do izravne korisničke percepcije o uslugama ove visokoškolske biblioteke, tj. utvrditi područja bibliotečkih usluga koja kod korisnika uzrokuju (ne)zadovoljstvo, što bi dalje moglo diktirati eventualne promjene i zahtjeve, pri čemu bi zadovoljstvo korisnika trebalo biti u središtu mjerenja uspješnog poslovanja.

Najvažniji zadaci istraživanja ovog rada su:

1. Prikupiti podatke o percepciji korisnika određenih segmenata rada visokoškolske biblioteke;
2. Utvrditi područja bibliotečkih usluga i proizvoda koji kod korisnika uzrokuju nezadovoljstvo/zadovoljstvo;

3. Ispitati koliko često i kada je posljednji put provedeno mjerenje kvalitete bibliotečke ustanove (visokoškolske biblioteke u kojoj će se provoditi istraživanje);
4. Utvrditi koji su menadžmentski odgovori i mjere kojima će donijeti rješenje problemskih područja koja su korisnici detektirali i negativno ocijenili, u cilju poboljšanja bibliotečkih usluga, smanjenja nezadovoljnih korisnika i unapređenja koncepta kvalitete poslovanja uopće;
5. Analizirati strateško poslovanje visokoškolske biblioteke.

7.3. Hipoteze istraživanja

U ovom istraživanju polazimo od tri postavljene hipoteze koje su direktno povezane sa percepcijom korisnika biblioteke Fakulteta za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije, a to su:

1. Studenti žele imati brže i kvalitetnije bibliotečko-informacijske usluge;
2. Akademske osoblje smatra da bibliotečko-informacijske usluge imaju veliki značaj u osobnom, stručnom i akademskom razvoju;
3. Akademske osoblje iskazuje veći nivo zadovoljstva bibliotečko-informacijskim uslugama od studenata.

7.4. Instrument i uzorak istraživanja

Instrument istraživanja ovog rada je anonimni anketni upitnik za korisnike biblioteke. Korištena su dva anketna upitnika od kojih je jedan namijenjen studentima sva tri ciklusa studija, a drugi za nastavno osoblje fakulteta.

Uzorak na kojem je rađeno istraživanje je 100 studenata i 20 ispitanika nastavnog osoblja.

Anketni upitnik rađen je u štampanoj formi. Za studente je sadržavao 14 pitanja, dok je za nastavno osoblje bilo ponuđeno bilo 9 pitanja.

Uz pomoć metodologije istraživanja, tj. metoda:

- metode analize sadržaja,
- deskriptivne metode i
- komparativne metode,

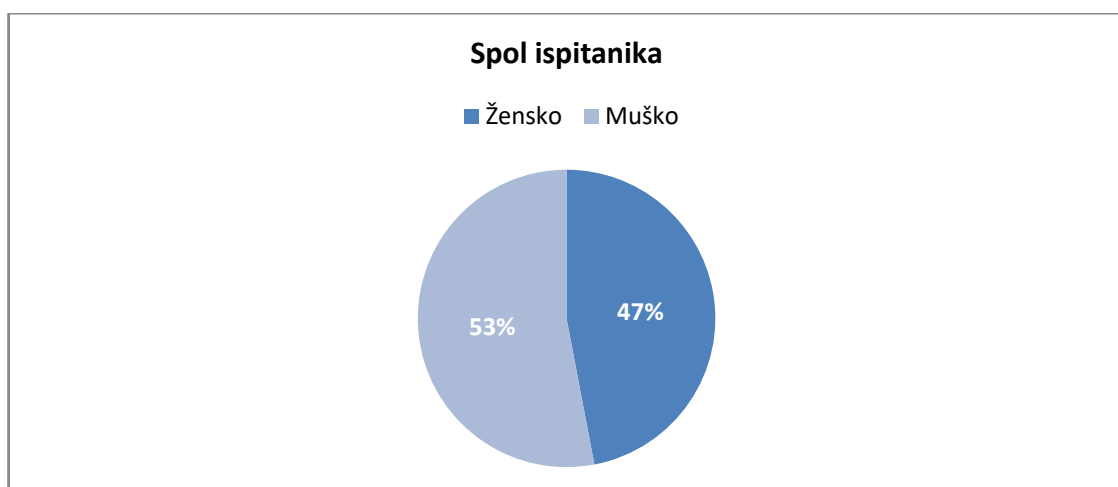
utvrđeno je koliko su korisnici zadovoljni određeni bibliotečko-informacijskim uslugama biblioteke u kojoj je vršeno istraživanje.

7.5. Analiza istraživanja

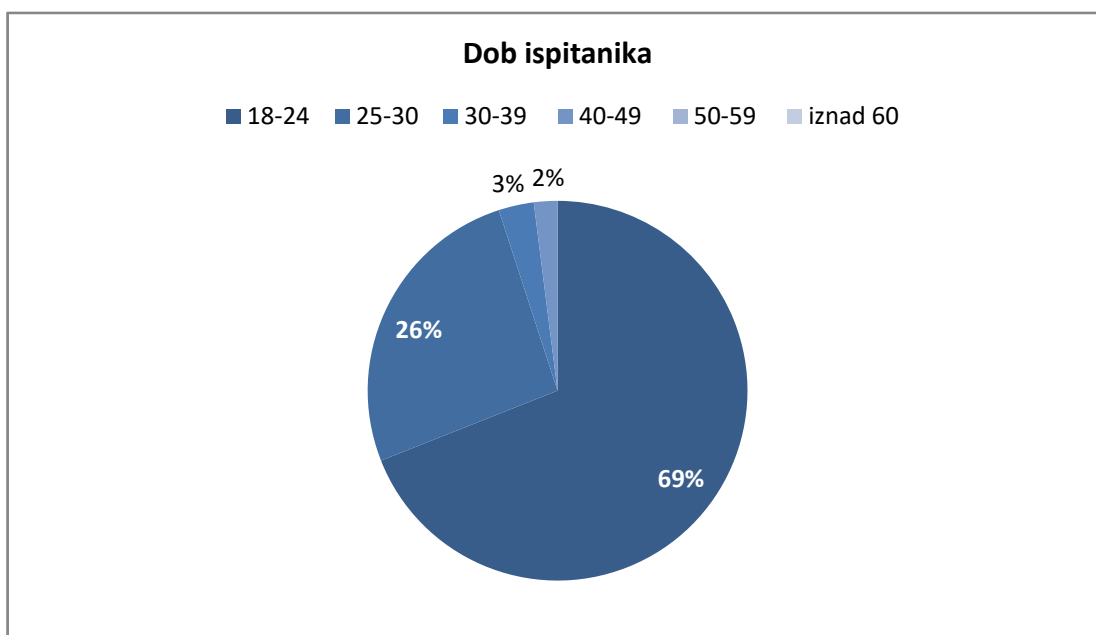
Analiza istraživanja temelji se na rezultatima dobivenim anketiranjem koje provedeno u periodu od 24. 06. do 19. 07. 2019. godine. Rezultati ankete obrađivani su posredstvom statističkih metoda u programu Microsoft Excel.

7.5.1. Rezultati ankete namijenjene studentima

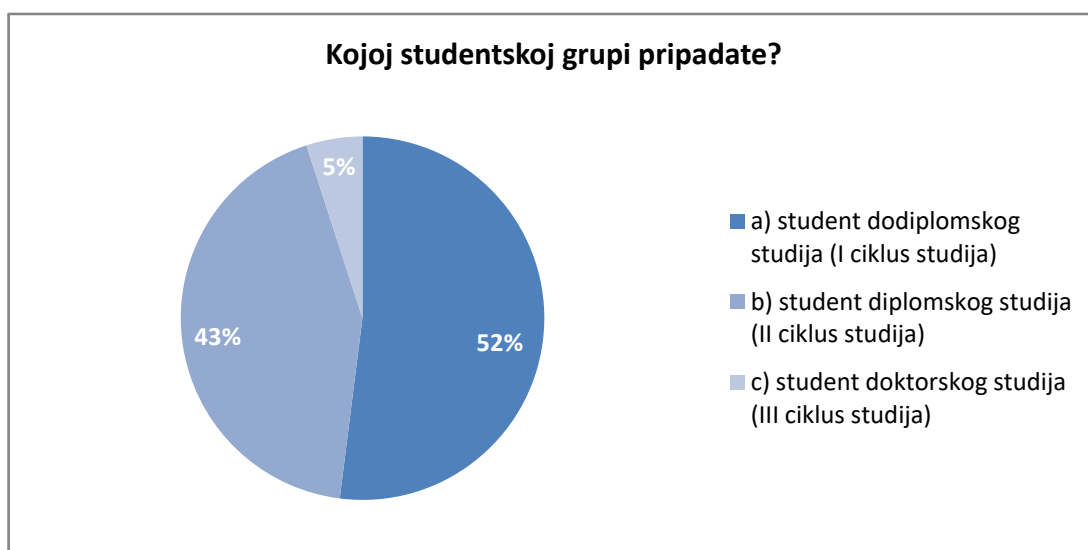
Uvodna pitanja ankete odnosila su se na spol, dob i ciklus studija ispitanika. U anketi je sudjelovalo 100 ispitanika, od toga 53% muškog spola i 47% ženskog spola (grafikon 1.) Što se tiče dobnih skupina u anketnom listiću ponuđeno je 6 kategorija: 18-24, 25-30, 30-39, 40-49, 50-59 i iznad 60 godina. Najveći procenat, tj. 69% obuhvata starosna skupina od 18 do 24 godine. Rezultati su prikazani u grafikonu br. 2. Distribucija ispitanika po ciklusima studija u proncetima izgleda ovako: prvi ciklus studija 52%, drugi ciklus studija 43% i treći ciklus 5 % (grafikon br.3) Inače, na Fakultetu za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije, ciklusi studija su koncipirani po principu 4+1+3.



Grafikon br. 1.

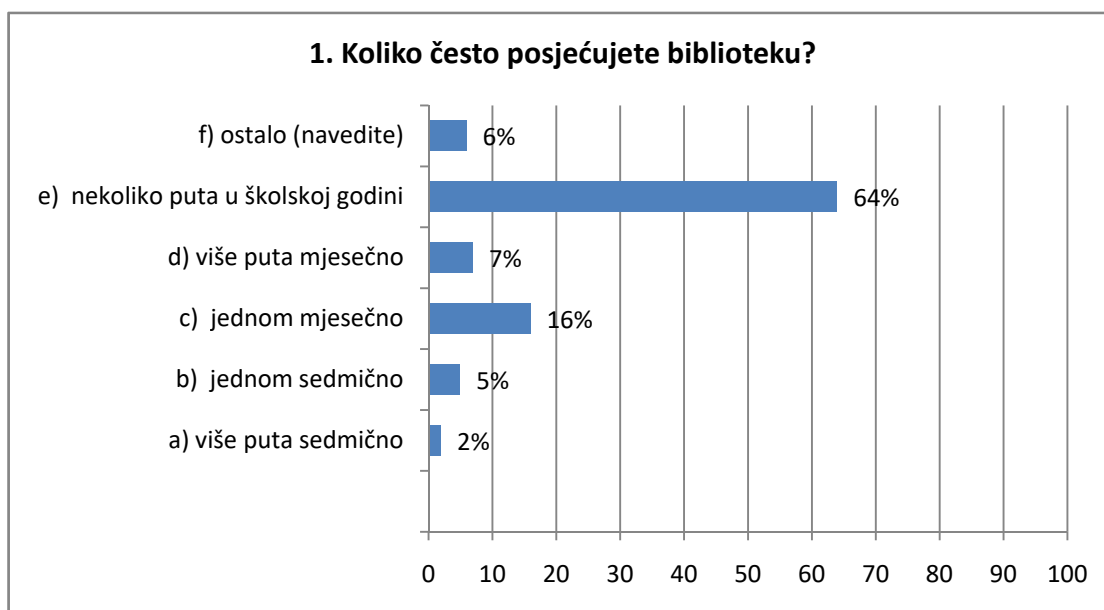


Grafikon br. 2.



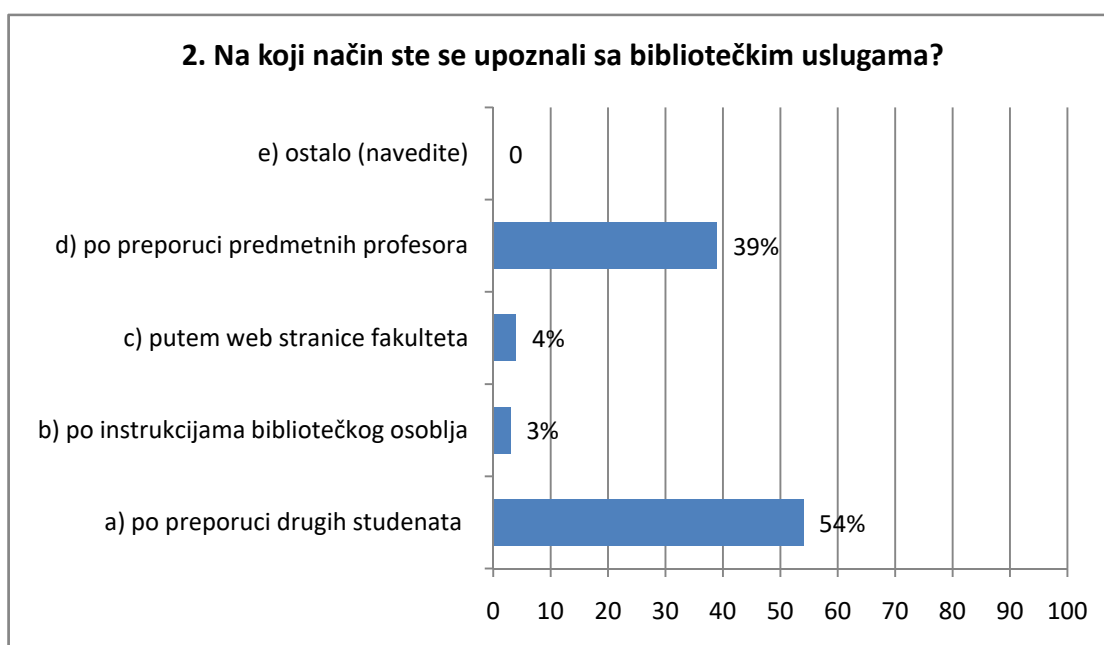
Grafikon br. 3

Prvo pitanje se odnosilo na učestalost posjete biblioteci. Najveći broj ispitanika tj. korisnika (64%), odgovorili su da biblioteku posjećuju nekoliko puta u školskoj godini, dok je 6% navelo da nikada ne posjećuju biblioteku bez obrazloženja iz kojeg razloga. Ostali podaci o frekvenciji posjeta biblioteci vidljivi su iz grafikona br. 4.



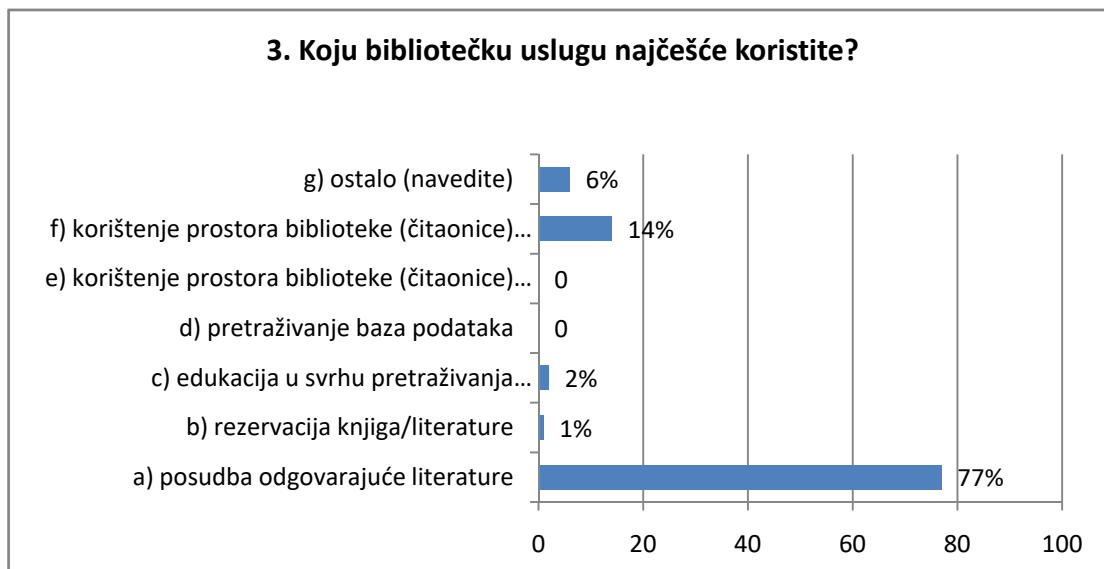
Grafikon br. 4

Značajan podatak je da 54% korisnika se upoznaju sa bibliotečkim uslugama po preporuci drugih studenata, 39% po preporuci predmetnih profesora, a samo 3% po instrukcijama bibliotečkog osoblja. Ostali parametri su jasno vidljivi u grafikonu br. 5.



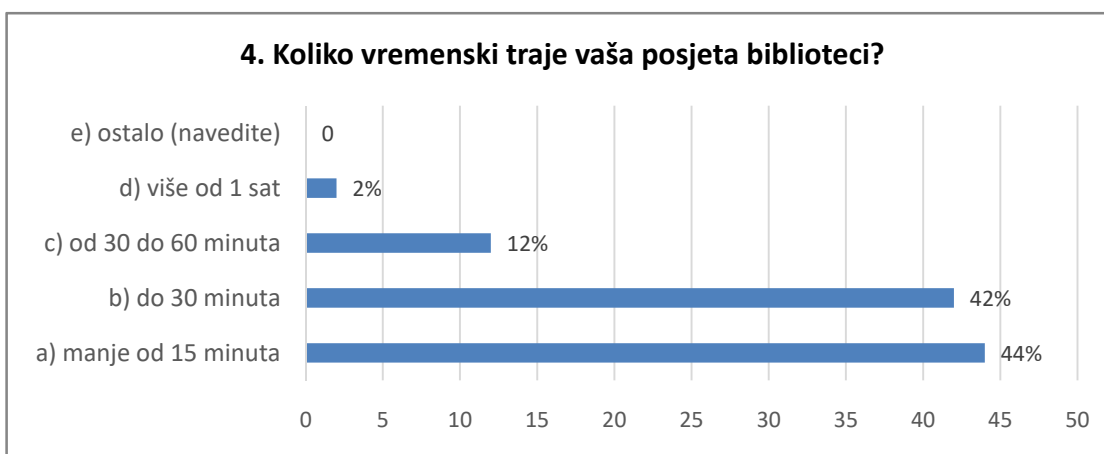
Grafikon br. 5

Usluga koju korisnici ove biblioteke najčešće koriste je posudba odgovarajuće literature (77%), 14% anketiranih studenata prostor biblioteke (čitaonice) koriste za grupni rad, a naročito bitno je istaći podatak da nijedan anketirani student ne koristi prostor čitaonice za individualni rad kao ni za pretraživanje baze podataka (grafikon br.6). Također, 6% ispitanika navelo je da nikada ne koriste usluge biblioteke (čitaonice).



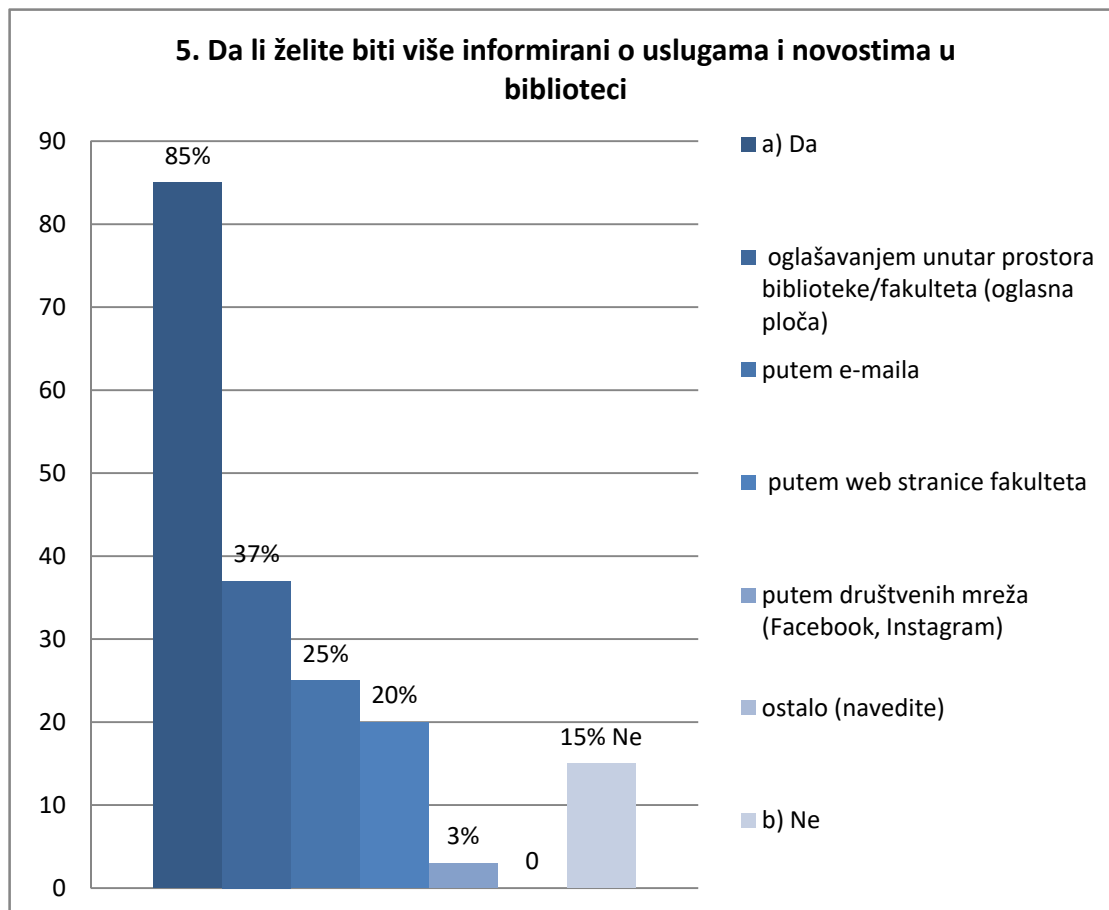
Grafikon br. 6

Četvrto pitanje se odnosilo na vremensko trajanje posjete biblioteci. Najveći broj korisnika (44%) zadržava se manje od 15 minuta, dok 2% prostor biblioteke (čitaonice) koristi više od jednog sata. Ostali rezultati odgovora na ovo pitanje prikazani su grafikonom br. 7.



Grafikon br. 7

Peto pitanje se odnosilo na mogućnost i načine informiranja korisnika o uslugama i novostima u biblioteci. Ispitanici su davali prilično raznovrsne odgovore što je vidljivo iz grafikona br. 8.



Grafikon br. 8.

Većina ispitanika (85%) žele biti više informirani o navedenim uslugama, od toga 37% oglašavanjem unutar prostora biblioteke/fakulteta, a samo 3% korisnika želi biti informirati posredstvom društvenih mreža iako se pretpostavlja da većina ove populacije intenzivno konzumira iste.

Pitanje koje se odnosilo na zadovoljstvo korisnika bibliotečko-informacijskim uslugama ove biblioteke, rezultiralo je slijedećim odgovorima: 49% su zadovoljni, ocjenivši kvalitet dobivenih usluga sa ocjenom četiri, 38% je odgovorilo da niti su zadovoljni, niti su nezadovoljni (ocjena 3), 7% je nezadovoljno (ocjena 2), 4% je potpuno nezadovoljno, ocjenivši kvalitet usluga ocjenom 1, dok je 2% ispitanika odgovorilo da su potpuno zadovoljni (ocjena 5) što ilustruje grafikon br. 9.



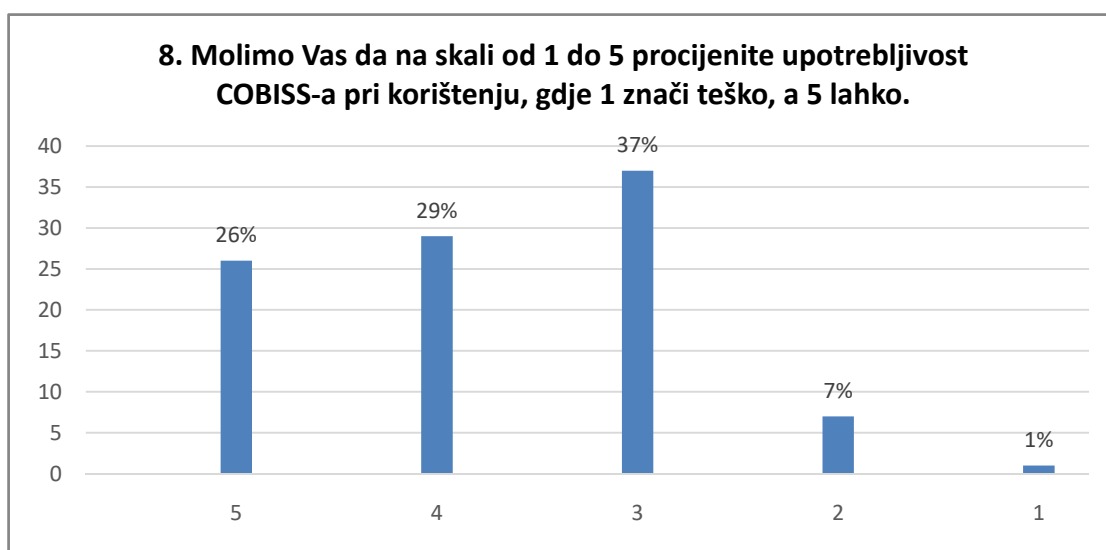
Grafikon br. 9.

Imajući u vidu da se bibliotečki fond kontinuirano obnavlja i proširuje u skladu sa potrebama nastavnih planova i programa, odgovori na sedmo pitanje ankete su jasan pokazatelj da biblioteka ne raspolaže sa dovoljnim brojem primjeraka određene građe (tabela br. 1).

Tabela br. 1: Ocjenite (od 1 do 5) svoje zadovoljstvo pojedinim dijelovima bibliotečkog fonda

	OCJENA				
	5	4	3	2	1
obavezna literatura	22	26	38	2	12
dodatna literatura	10	32	44	9	5
referentna zbirka	3	2	52	38	5
naučni časopisi	5	19	42	27	7
literatura za naučno-istraživački rad	19	38	22	14	7
literatura za projektne aktivnosti	1	21	46	31	1

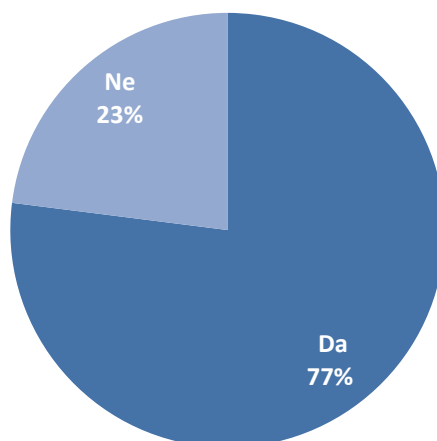
S obzirom na činjenicu da je pristup fondu u ovoj biblioteci zatvorenog tipa, upotrebljivost COBISS-a pri korištenju ima značajnu vrijednost. Naredno pitanje se odnosi na to koliko studenti vladaju vještinom pretraživanja u COBISS sistemu (grafikon br.10). Kao što je vidljivo iz rezultata odgovora na ovo pitanje, najveći procenat ispitanika (37%) ocijenili su (na skali od 1 do 5) svoju sposobnost pretraživanja u ovom sistemu sa ocjenom 3, 29% sa ocjenom 4, njih 26% smatra da se bez ikakvih poteškoća koristi COBISS-om, 7% korisnika odgovorili su sa ocjenom 2, a samo 1% ocjenjuje vlastitu vještinu pri korištenju COBISS-a sa ocjenom 1.



Grafikon br. 10.

Deveto pitanje usko je povezano sa prethodnim pitanjem, a karakteristično je po dobivenim odgovorima koji se u određenoj mjeri ne poklapaju sa odgovorima na prethodno pitanje. Naime, 77% korisnika odgovorilo je da smatra kako bi bilo korisno da biblioteka nudi edukaciju (npr. kratke kurseve, detaljnije upute) pri korištenju biblioteke kao i ostalim dostupnim elektronskim resursima (COBISS, baze podataka). 23% ispitanika odgovorili su da smatraju da im dodatne edukacije iz ove oblasti nisu potrebne (grafikon br. 11).

9. Smatrate li da bi bilo korisno da Vama kao korisniku, biblioteka nudi edukaciju, npr. kratke kurseve ili detaljne upute o korištenju bibliotekom ili bilo kojim izvorima i/ili građom, kao npr. elektronskim resursima (COBISS, internet, baze podataka)?

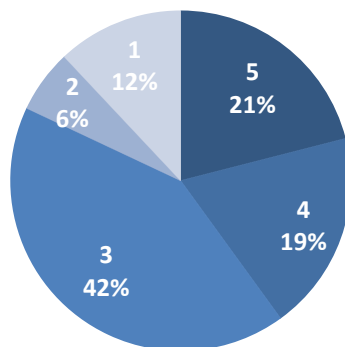


Grafikon br. 11.

Na deseto pitanje u kojem se od ispitanika tražilo da na skali od 1 do 5 ocijene eventualne poteškoće pri posudbi u biblioteci, dobiveni su slijedeći rezultati: 42% ispitanika dali su ocjenu 3, 21% smatraju da nemaju nikakvih poteškoća pri posudbi (ocjena 5), 19% dali su ocjenu 4, 12% anketiranih dali su ocjenu 1 tj. teško se snalaze pri traženju i dobivanju literature, a 6% dali su ocjenu 2, što znači da uglavnom imaju poteškoća pri posudbi (grafikon br. 12). Također, bitno je navesti da su ispitanici imali mogućnost obrazloženja svog odgovora u anketi te ćemo navesti dva komentara:

- “Nisam nikada pronašla traženu literaturu”;
- “Nema dovoljan broj primjeraka literature za spremanje ispita”.

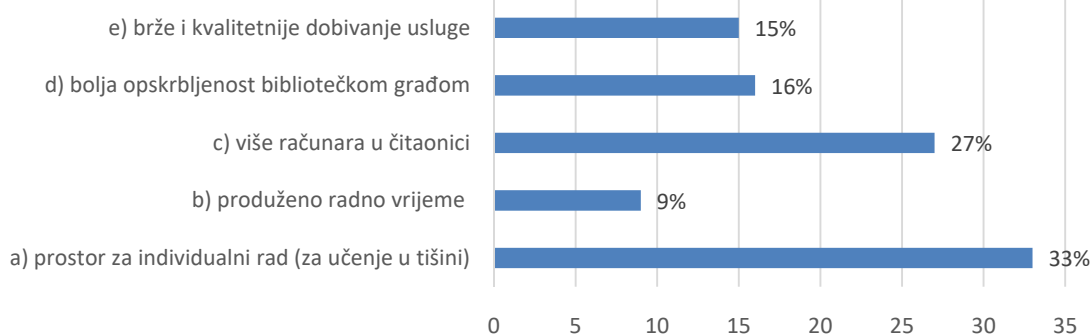
10. Molimo Vas da na skali od 1 do 5 procijenite koliko ste tokom korištenja biblioteke imali teškoća pri traženju i dobivanju literature, gdje 1 predstavlja teško, a 5 lahko. Koji je razlog takvoj procjeni?



Grafikon br. 12.

U narednom pitanju ispitanicima je ponuđena mogućnost da sugeriraju šta bi to oni promijenili u biblioteci/čitaonici i to na osnovu ponuđenih prijedloga. Najveći procenat ispitanika tj. 33% promijenili bi prostor za individualni rad u čitaonici (za učenje u tišini), 27% ih želi više računara u čitaonici uz napomenu da trenutno nemaju niti jedan, 16% su sugerirali da je neophodna bolja opskrbljenost građom, tj. većim brojem primjeraka obavezne literature za pripremanje ispita. Brže i kvalitetnije dobivanje usluga želi 15% ispitanika, a 9% je nezadovoljno sa radnim vremenom biblioteke, odnosno produžili bi radno vrijeme sa korisnicima (grafikon br.13)

11. Zaokružite jedan ili više prijedloga koji bi ste voljeli promijeniti u biblioteci/čitaonici vašeg fakulteta!



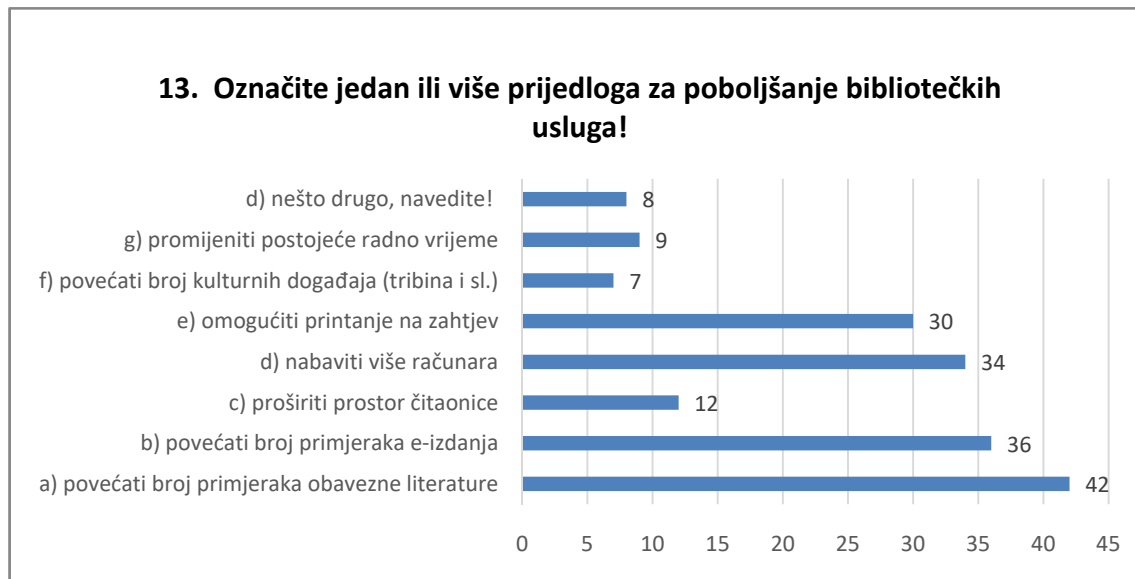
Grafikon br. 13.

U dvanaestom pitanju ispitanicima je bila ponuđena tabela sa ocjenama od 1-5 za određene segmente bibliotečko-informacijskih usluga. Odgovori su nam jasan pokazatelj stepena zadovoljstva o spomenutim uslugama bibliotečkog poslovanja. Dakle, uz pomoć brojne vrijednosti uočavamo da je dostupnost bibliotečke građe ocijenjena sa prosječnom ocjenom 3 u najvećem procentu ispitanih tj. 48% , potom 31% anketiranih je dalo ocjenu 4, a samo 8% dali su ocjenu 2. Zanimljiva je činjenica da je procentualno neznatna razlika između onih koji su ocijenili ovaj segment poslovanja ocjenom 5 (8% ispitanika) i ocjenom 1 (5% ispitanika). Kada je riječ o dostupnosti uposlenika u biblioteci, odgovori su sljedeći: 35% ispitanika prosječno su zadovoljni i dali su ocjenu 3, njih 29% su nešto više zadovoljni ocijenivši ovaj segment ocjenom 4, dok 16% anketiranih skoro su nezadovoljni dajući ocjenu 2. Potpuno je zadovoljno svega 12% (ocjena 5) i nezadovoljno je 8% korisnika koji su dali ocjenu 1. Naredni segment bibliotečkog poslovanja – ljubaznost i susretljivost uposlenika u biblioteci najveći procenat ispitanika tj. 34% – poprilično su zadovoljni ocijenili su sa 4, prosječno je zadovoljno njih 28% (ocjena 3), 22% korisnika potpuno su zadovoljni dajući ocjenu 5. Nešto manji stupanj zadovoljstva kada je riječ o ljubaznosti i susretljivosti je kod 9% anketiranih koji su dali ocjenu 2 i 7% su potpuno nezadovoljni dajući ocjenu 1. Jednako važan dio bibliotečkog poslovanja jeste poduka od strane bibliotekara u pretraživanju bibliotečkog kataloga i baza podataka. Rezultati dobiveni iz odgovora anketiranih korisnika su sljedeći: 66% prosječno su zadovoljni ovom uslugom (ocjena 3), 13% ispitanih dalo je ocjenu 4, 11% ocijenili su ovaj segment sa ocjenom 2, 8% potpuno je zadovoljno (ocjena 5), a 2% korisničke populacije dali su ocjenu 1. Kada je riječ o zadovoljstvu korisnika sa radnim vremenom biblioteke dobili smo najveći procenat prosječno zadovoljnih tj. 37% – dali su ocjenu 3, 28% dalo je ocjenu 4, potpuno je zadovoljno 23% ispitanika dajući ocjenu 5, dok je neznatna razlika između nezadovoljnih 7% (ocjena 2) i potpuno nezadovoljnih 5% (ocjena 1) ovim segmentom bibliotečkog poslovanja. Govoreći o računarskoj opremljenosti čitaonice najveći procenat ispitanika 71% dali su ocjenu 1 i samim tim iskazali su nezadovoljstvo ovim segmentom bibliotečkog poslovanja. 19% anketiranih dali su ocjenu 2, 6% ocijenili su sa 3, a jednak procenat – 2% ocjenjuju opremljenost čitaonice računarskom opremom ocjenama 4 i 5. Zadovoljstvo korisnika brzinom usluge ove biblioteke rezultiralo je sljedećim ocjenama: 38% anketiranih dali su ocjenu 3, 26% odlučilo se za ocjenu 4, 17% su prilično nezadovoljni dajući ocjenu 2, 10% je zadovoljnih – ocijenivši sa 5, a 9% je potpuno nezadovoljnih dajući ocjenu 1.

Tabela br. 2: Ocjenite sljedeće bibliotečke usluge ocjenom od 1 do 5! (1 je najniža ocjena i predstavlja najniži stepen vašeg zadovoljenja, a 5 je najviša i predstavlja da ste u potpunosti zadovoljni)

	OCJENA				
	5	4	3	2	1
a) dostupnost bibliotečke građe	8	31	48	8	5
b) dostupnost uposlenika u biblioteci	12	29	35	16	8
c) ljubaznost i susretljivost uposlenika u biblioteci	22	34	28	9	7
d) podukom bibliotekara u pretraživanju bibliotečkog kataloga i baza podataka	8	13	66	11	2
e) radno vrijeme	23	28	37	7	5
f) računarska opremljenost čitaonice	2	2	6	19	71
d) brzina usluge	10	26	38	17	9

Na 13. pitanje ankete, ispitanici su imali mogućnost višestrukog odabira ponuđenih prijedloga za poboljšanje bibliotečkih usluga. Također, ponuđena im je i opcija da navedu vlastite sugestije (prijedloge) – grafikon br. 14.



Grafikon br. 14.

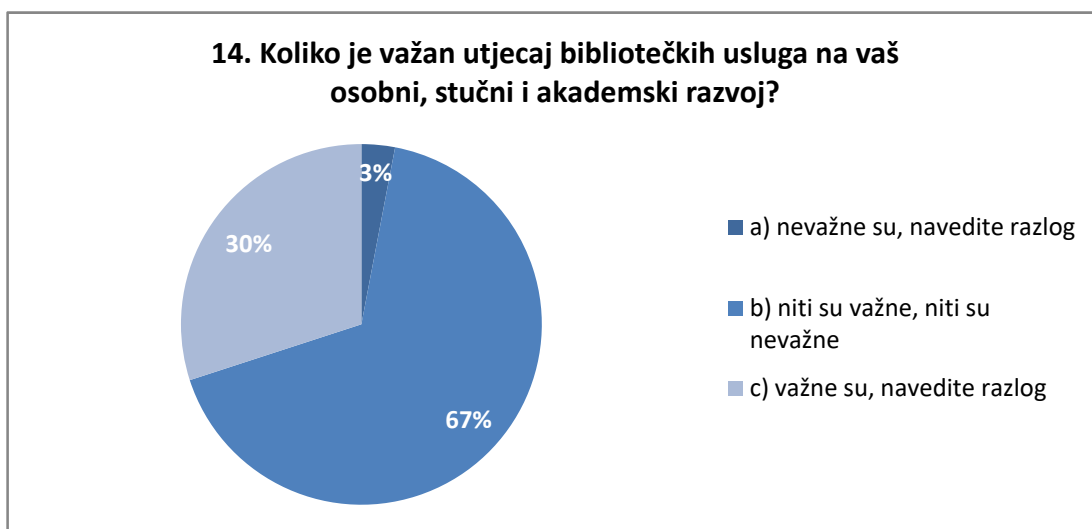
Kao što je vidljivo iz grafikona, najveći broj prijedloga odnosi se na povećanje broja primjeraka obavezne literature (42), potom povećati broj primjeraka e-izdanja (36), nabavka više računara (34) itd. Bitno je istaći da je 8 ispitanika navelo vlastiti prijedlog za poboljšanje

bibliotečkog poslovanja, koji se odnosi se na bolji pedagoški pristup uposlenika biblioteke prema korisnicima.

Posljednje pitanje ankete namijenjene studentima odnosilo se na procjenu važnosti bibliotečkih usluga na osobni, stručni i akademski razvoj. Ponuđeni odgovori su glasili:

- a) nevažne su, navedite razlog;
- b) niti su važne, niti su nevažne;
- c) važne su, navedite razlog.

Rezultati odgovora predstavljeni su grafikonom br. 15.



Grafikon br. 15.

Najveći procenat ispitanika 67%, odgovorili su da utjecaj bibliotečkih usluga na njihov razvoj u osobnom, stručnom i akademskom smislu smatraju „niti važnim, niti nevažnim“. 30% anketiranih utjecaj navedenih usluga smatraju važnim, te su naveli sljedeće razloge:

- „bitne su radi bržeg i boljeg akademskog razvoja“;
- „bitne su radi pristupa neophodnoj literaturi“.

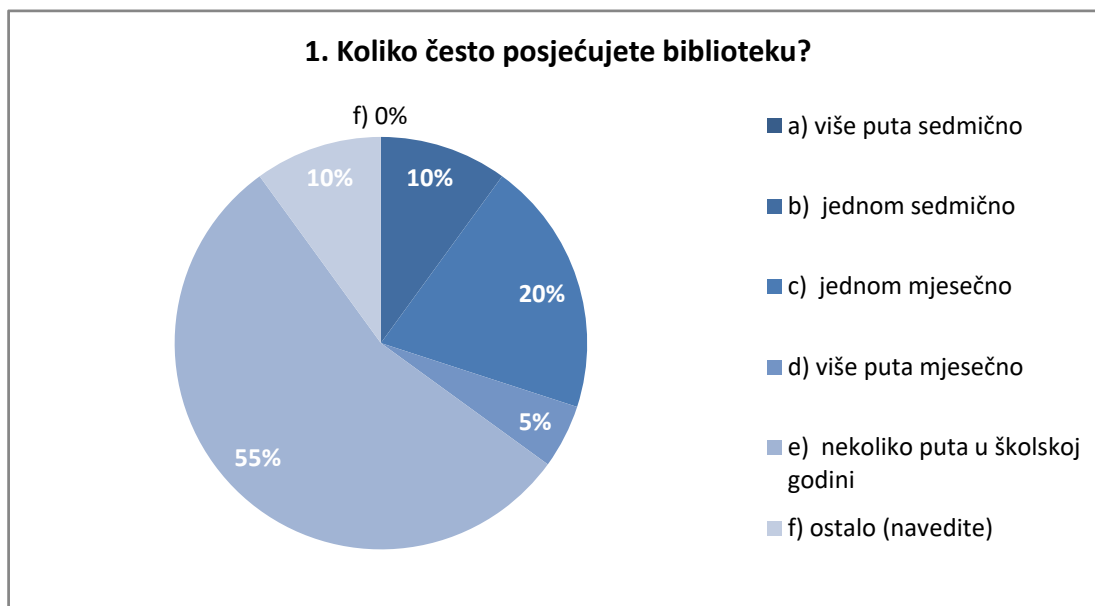
Sa druge strane, 3% ispitanika odgovorili su da im je nevažan, navodeći razlog:

- „ne želim posjećivati biblioteku uzalud, jer je loša dostupnost obavezne literature“;
- „ne posjećujem biblioteku jer je tražena literatura uvijek nedostupna (već posuđena)“.

7.5.2. Rezultati ankete namijenjene akademskom osoblju

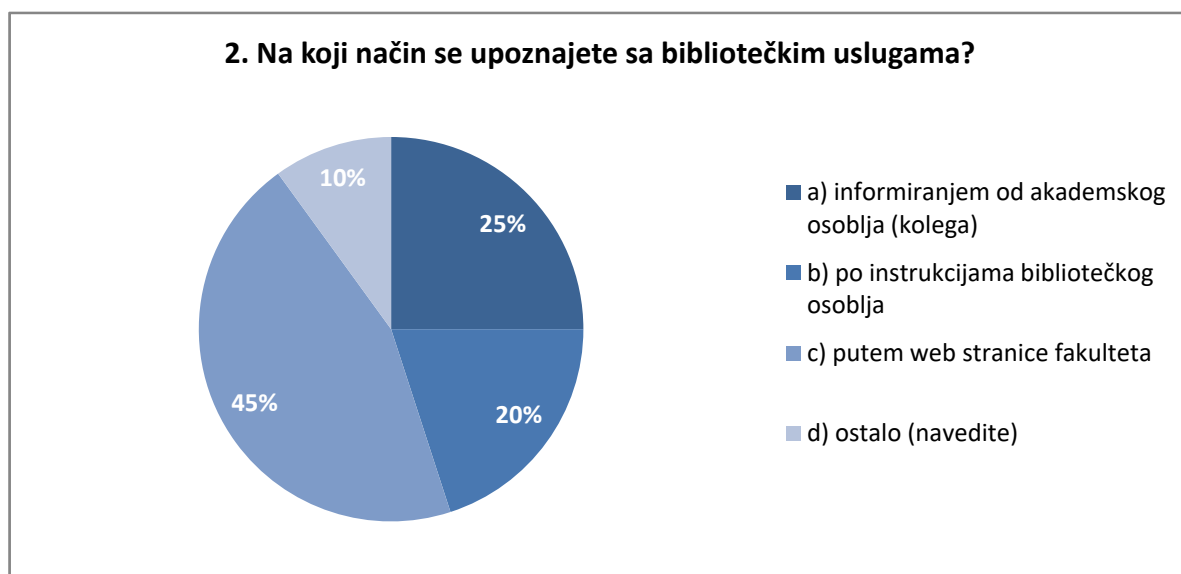
Anketa namijenjena akademskom osoblju sadržavala je 9 pitanja i temelji se na dijelu korisnika koji su bili voljni ispuniti anketu. Uvodna pitanja anketnog lista za akademsko osoblje odnose se na spolnu i starosnu strukturu. U istraživanju je sudjelovalo 9 žena i 11 muškaraca. 35% ispitanika je iz dobne skupine od 40 do 49 godina, također, isti procenat 35% je iz skupine od 30 do 39 godina. 15% anketiranih pripada dobnoj skupini od 50 do 59 godina i 15% od 25 do 29 godina.

U prvom pitanju od ispitanika se tražilo da navedu koliko često posjećuju biblioteku. 55% ispitanika navelo je da biblioteku posjećuju više puta mjesečno, 20% jednom mjesečno, 10% jednom sedmično, također 10% nekoliko puta u školskoj godini, 5% više puta mjesečno, a niko od ispitanika ne posjećuje biblioteku više puta sedmično. Rezultati su prikazani na grafikonu br. 16.



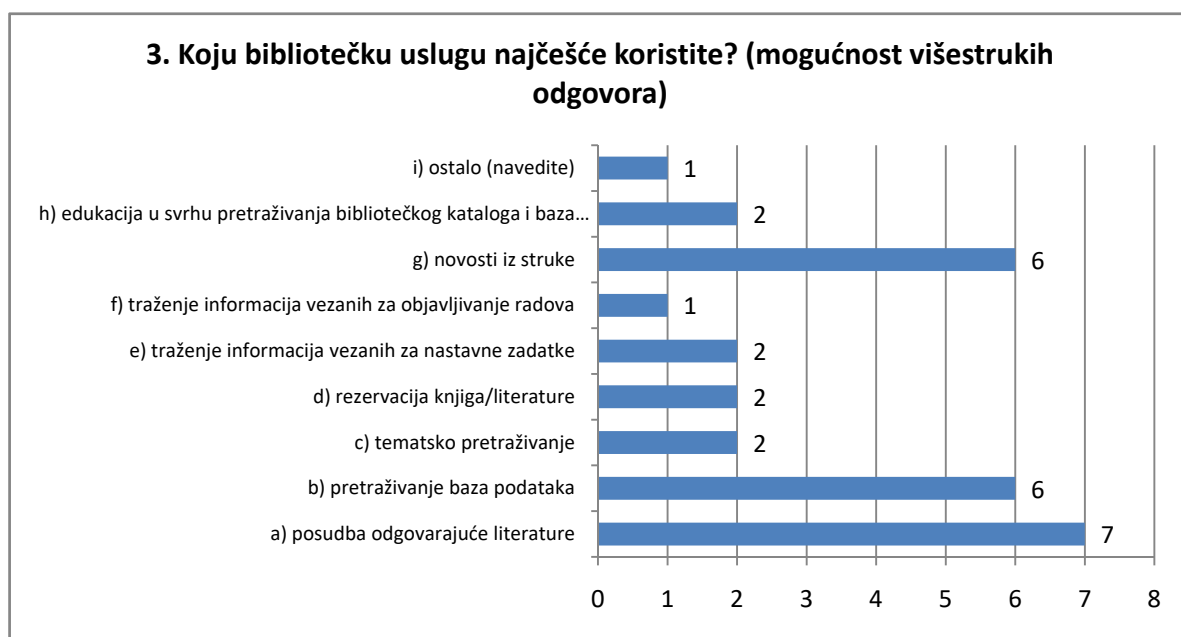
Grafikon br. 16.

Naredno pitanje odnosilo se na način upoznavanja sa bibliotečkim uslugama. Profesori su odgovorili sljedeće: 45% putem web stranice fakulteta, 25% informiranjem od kolega, 20% vođeni instrukcijama bibliotečkog osoblja i 10% na druge načine, iako nisu naveli koji su to načini (grafikon br. 17).



Grafikon br. 17.

Treće pitanje „Koju bibliotečku uslugu najčešće koristite?“ ponudilo je mogućnost višestrukih odgovora. Rezultati su prikazani na grafikonu br. 18.

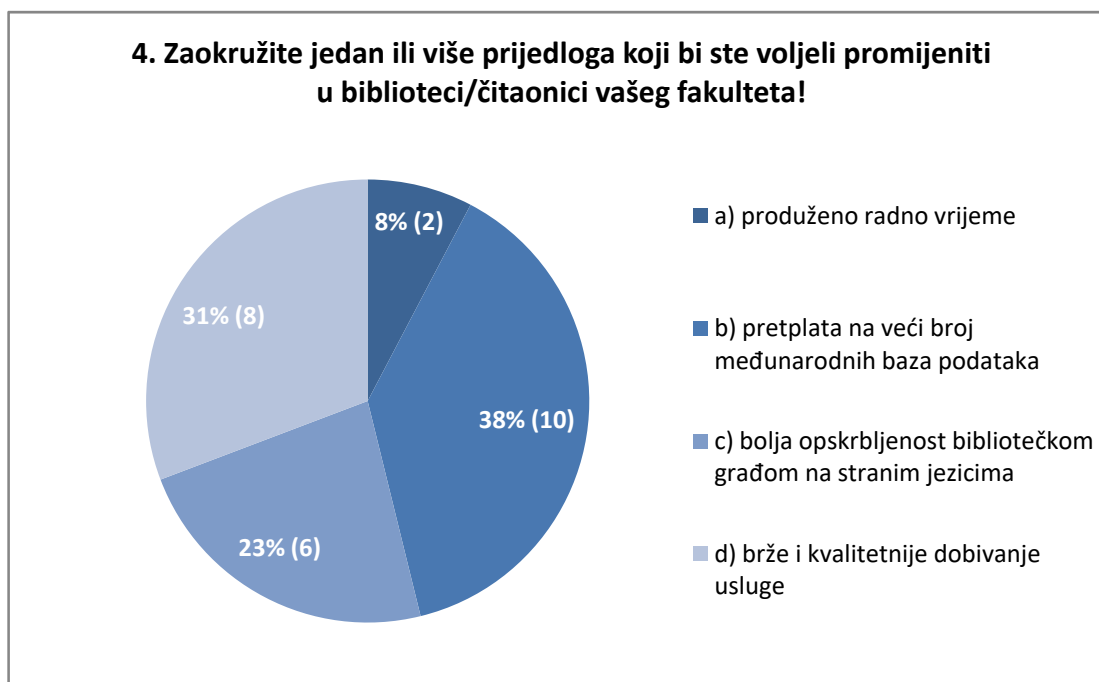


Grafikon br. 18.

Akademsko osoblje u najvećem broju odgovora – 7, iskazuje da najčešće koriste uslugu posudbe odgovarajuće literature, a odmah slijedi usluga pretraživanje baza podataka kao i informiranje novostima iz struke – 6 odgovora. Jednak broj odgovora – 2, odnosi se na:

„edukaciju u svrhu pretraživanja bibliotečkog kataloga i baza podataka“, „traženje informacija vezanih za objavljivanje radova“, „rezervacija knjiga/literature“, „tematsko pretraživanje“. Jedan odgovor odnosio se na „traženje informacija vezanih za objavljivanje radova“.

U četvrtom pitanju, ispitanicima je ponuđeno da zaokruže jedan ili više prijedloga (segmenata bibliotečkog poslovanja) koji bi rado promijenili u biblioteci/čitaonici (grafikon br. 19).



Grafikon br. 19.

Deset ispitanika (38%), dali su odgovore da bi promijenili tj. povećali broj pretplata na međunarodne baze podataka, 8 ispitanika (31%) opredijelili su se za brže i kvalitetnije dobivanje usluge, dok je šest anketiranih (23%) izrazilo želju za boljom opskrbljenošću bibliotečkom građom na stranim jezicima, a samo njih dvoje (8%) predložili su produženo radno vrijeme za korisnike biblioteke.

Sljedećim pitanjem, od ispitanika se tražilo da na skali od 1 do 5 ocijene zadovoljstvo pojedinim dijelovima bibliotečkog fonda (tabela br. 3). Literaturu za naučno-istraživački rad devet anketiranih ocijenilo je prosječnom ocjenom 3, zatim, sedam ih je dalo ocjenu 2 i po dva člana akademskog osoblja dali su ocjene 4 i 1. Evidentno je da ocjenu 5 nije dodijelio niti jedan ispitanik.

Tabela br. 3. Ocijenite (od 1 do 5) svoje zadovoljstvo pojedinim dijelovima bibliotečkog fonda

	OCJENA				
	1	2	3	4	5
a) literatura za naučno-istraživački rad	2	7	9	2	-
b) naučni časopisi	5	6	7	2	-
c) referentne zbirke	3	8	7	2	-

U narednom, šestom pitanju, od ispitanika se tražilo da odgovore u kojoj mjeri koriste online baze podataka. 75% je odgovorilo pozitivno, dok 25% ispitanika ih uopće ne koristi (grafikon br. 20).

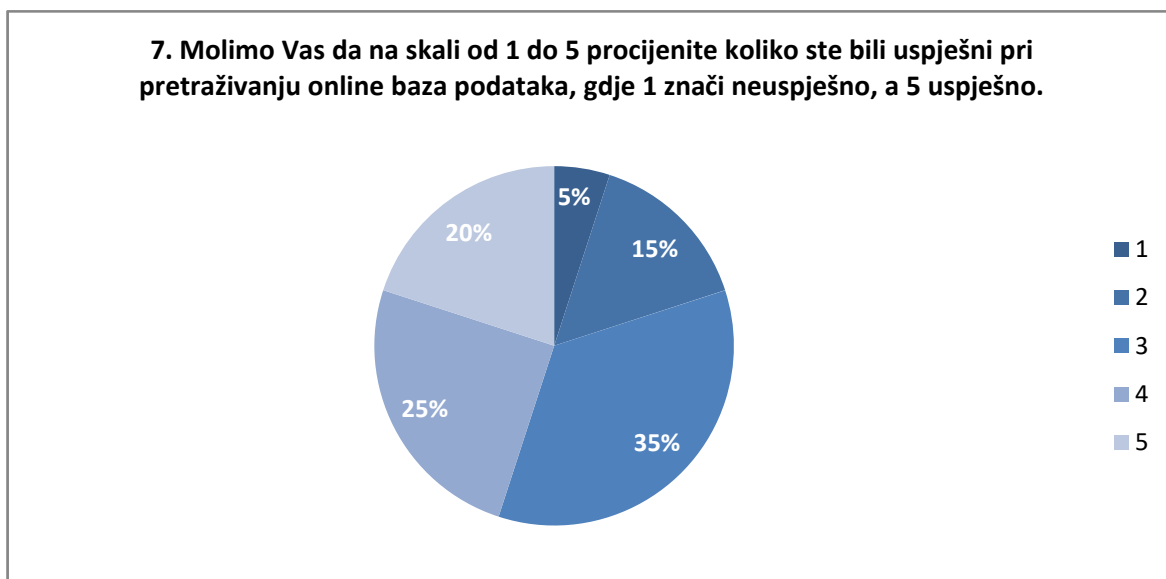


Grafikon br. 20.

Ispitanici koji koriste online baze podataka, naveli su da se najčešće služe: EBSCO (5 anketiranih), SAGE (3), SCOPUS (2), Proquest Database (2), SSRN (1), ACADEMIA (1), CEEOL (1).

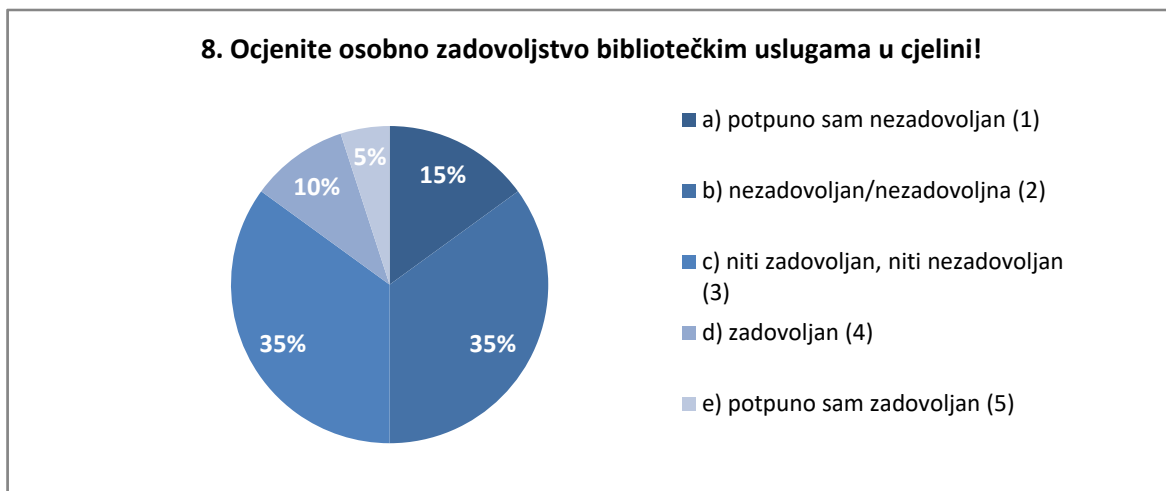
Sedmo pitanje je u izravnoj vezi sa prethodnim jer ima za cilj da anketirani sami procijene na skali od 1 do 5 koliko su uspješni pri pretraživanju online baza podataka. Rezultati su prikazani u grafikonu br. 21. Kao što se vidi, njih 35% ocijenili su vlastito snalaženje u pretraživanju baza podataka sa ocjenom 3, 25% smatra da se snalazi za ocjenu 4, 20% ih je

dalo ocjenu 5, 15% je poprilično nezadovoljno dajući ocjenu 2, a 5% ispitanika smatra da su njihove sposobnosti u pretraživanju online baza podataka ekvivalentne ocjeni 1.



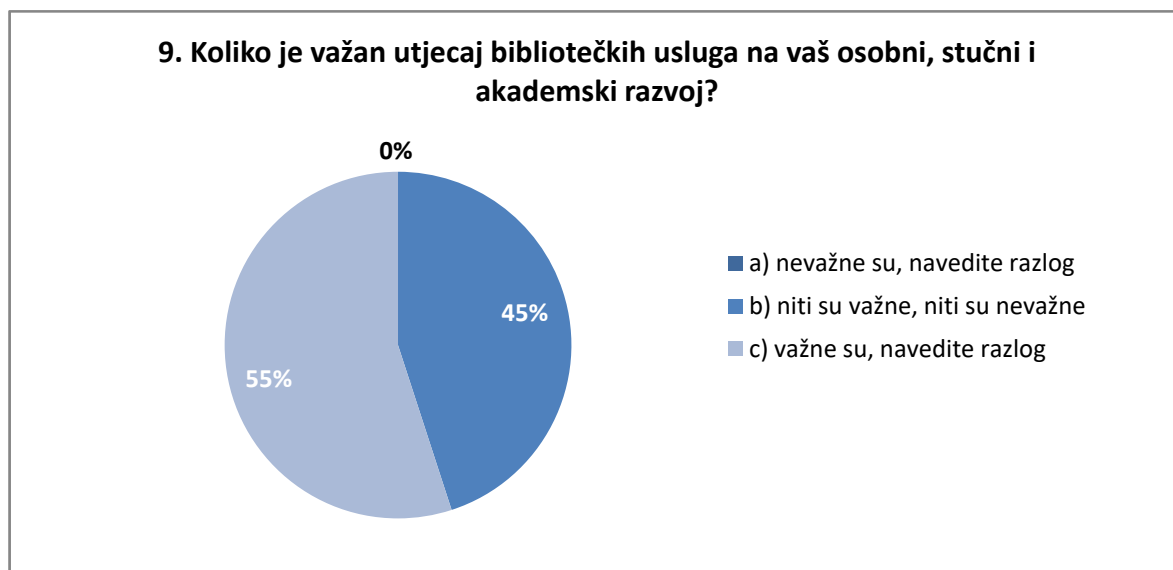
Grafikon br. 21.

Na grafikonu br. 22 prikazani su rezultati odgovora na osmo pitanje ankete namijenjene akademskom osoblju, a koje se odnosilo na ocjenu osobnog zadovoljstva bibliotečkim uslugama u cjelini. Isti procenat ispitanika – 35% iskazali su da su nezadovoljni (ocjena 2), odnosno da niti su zadovoljni, niti su nezadovoljni (ocjena 3), 15% su potpuno nezadovoljni (ocjena 1), 10% su zadovoljni (ocjena 4) i 5% anketiranih profesora potpuno su zadovoljni uslugama biblioteke u cjelini.



Grafikon br. 22.

Rezultati posljednjeg pitanja ove ankete govore o tome u kojoj mjeri je za akademsko osoblje bitan utjecaj bibliotečkih usluga na osobni, stručni i akademski razvoj.



Grafikon br. 23.

Najveći procenat (55%) ispitanika odgovorili su pod „c“, tj. važne su, navodeći sljedeće razloge:

- „Preduvjet su adekvatnog istraživačkog rada“;
- „Savremeno obrazovanje zahtijeva da smo u stalnom dodiru sa najnovijom literaturom koja predstavlja imperativ današnjice“;
- „Bibliotečke usluge služe nadogradnji, usavršavanju znanja i imaju ulogu širenja vjerodostojnih informacija“;
- „Iznimno su važne zbog pristupa recentnoj literaturi i novim spoznajama“;
- „Važne su zbog pristupa stručnoj literaturi“;
- „Ne mogu uraditi kvalitetan rad bez pristupa bibliotečkim uslugama“;
- „Bez literature nema nikavog rezultata“;
- „Važne su, imajući u vidu da se bavim akademskim radom te da su iste *sine qua non* za proširivanje znanja, sticanje novog, osobito u ovom globaliziranom svijetu“.

Zatim, 45% ispitanika smatraju da utjecaj bibliotečkih usluga na osobni, stručni i akademski razvoj, niti je važan niti je nevažan bez ijednog komentara na ovakvu konstataciju. Niti jedan ispitanik nije zaokružio odgovor pod „a“, tj. smatraju da je nevažan utjecaj.

7.6. Diskusija

U ovom radu analizirana je korisnička percepcija bibliotečko-informacijskih usluga ove visokoškolske biblioteke s ciljem utvrđivanja i detektiranja (ne)zadovoljstva odgovorima na njihove potrebe, što bi eventualno moglo poslužiti kao osnova razvoja strategija bibliotečkog menadžmenta i uspješnijeg poslovanja. Također, istraživanjem se došlo do bitnih saznanja o stepenu zadovoljstva korisnika, pri čemu su prikupljeni podaci korisni za poboljšanje postojeće kvalitete i mogu biti jedna od smjernica budućeg poslovanja ove biblioteke.

Na samom početku ankete utvrđena je spolna i starosna struktura ispitanika, a za studente evidentiran je i ciklus studija koji pohađaju. Zatim, pristupilo se analiziranju i statističkoj obradi odgovora na postavljena pitanja. Analiza rezultata prva tri pitanja ankete (za studente i za akademsko osoblje) pokazala je da većina korisnika biblioteku posjećuje nekoliko puta godišnje, da se studenti sa bibliotečkim uslugama upoznaju po preporuci kolega i predmetnih profesora, dok se većina akademskog osoblja sa istim upoznaje putem web stranice fakulteta. Vremensko zadržavanje studenata u biblioteci traje manje od petnaest minuta u većini odgovora, a posjeta biblioteci (obje skupine ispitanika) je u najvećem broju odgovora isključivo radi posudbe odgovarajuće literature. Naredni set pitanja odnosio se na zadovoljstvo korisnika bibliotečko-informacijskim uslugama i načinima informiranja o novostima u biblioteci FKKSS. Rezultati odgovora su pokazatelj da unatoč pretpostavci da mladi provode mnogo vremena na društvenim mrežama, ipak u najmanjem procentu želi biti informirani o novostima u biblioteci putem istih, dok najveći broj ispitanika želi informirati putem oglašavanja na oglasnoj ploči u prostorijama biblioteke. Kada je riječ o zadovoljstvu odgovorima na informacijski upit i ocjeni usluga bibliotekara studenti su u najvećem broju dodijelili ocjenu četiri, a neznatan broj manje odgovorili su da “niti su zadovoljni, niti nezadovoljni” ovim segmentom bibliotečkog poslovanja. Međutim, na ovo pitanje akademsko osoblje je izrazilo nešto veće nezadovoljstvo jer su u najvećem broju odgovora ocijenili svoje osobno zadovoljstvo bibliotečkim uslugama u cjelini sa ocjenama 2 (nezadovoljan/a) i 3 (niti zadovoljan/a niti nezadovoljan/a). Pri obradi rezultata ankete za studente, na pitanje o zadovoljstvu određenim dijelovima bibliotečkog fonda, najviše negativnih ocjena dobio je fond obavezne literature, što je pokazatelj da biblioteka ne raspolaže sa dovoljnim brojem primjeraka literature neophodne prvenstveno za pripremanje ispita. S druge strane, profesori su najviše negativnih ocjena dodijelili za opskrbljenost naučnim časopisima i literaturi za naučno istraživački rad. Nadalje analizirajući, dobili smo podatke da su korisnici (studenti)

prosječno zadovoljni vlastitom vještinom korištenja i pretraživanja u COBISS sistemu, a samo 1% je potpuno nezadovoljnih. Međutim, odgovori na deveto pitanje ankete za studente, ukazuju da čak 77% korisnika treba dodatne instrukcije za korištenje bibliotekom, tačnije COBISS-om, ostalim bazama podataka kao i svim elektronskim resursima ove biblioteke. U daljoj analizi odgovora utvrđeno je da se profesori u velikoj mjeri koriste online bazama podataka, dok su već u narednom odgovoru u najvećem procentu vlastitu uspješnost pri pronalaženju podataka u online bazama ocijenili ocjenom 3. Ovaj podatak bi mogao poslužiti menadžmentu biblioteke FKKSS kao strategija u smislu provođenja kontinuirane, kvalitetne i učinkovite edukacije svih korisnika (kratki kursevi, online upute o korištenju bibliotekom i elektronskim resursima kao što su COBISS, baze podataka itd.).

Rezultati odgovora ispitanika na pitanja ankete koja se odnose na informacijsku pismenost korisnika ove visokoškolske biblioteke, pokazuju da oni nisu usvojili primjereno informacijsko ponašanje koje im daje adekvatnu informaciju, odnosno zadovoljava njihov informacijski upit. S osvrtom na rezultate ovog seta pitanja, prvi strateški korak ka poboljšanju mogao bi biti uvođenje kolegija *Informacijska pismenost*, već u prvom semestru studija. Također, imajući u vidu odgovore akademskog osoblja na pitanja koja se odnose na informacijsku pismenost, preporučuje se organiziranje redovitih predavanja iz ovog segmenta, te ukazivanja na značaj kulturnog, društvenog i ekonomskog razvoja informacijskog društva.

Naredni set pitanja ankete za studente odnosio se na zadovoljstvo, te iz odgovora detektujemo konkretne prijedloge koje bi oni promijenili, a to su u najvećem broju odgovora:

- prostor za individualni rad (učenje u tišini);
- računarska opremljenost čitaonice (čitaonica trenutno ne raspolaže sa nijednim računarom);
- povećati broj primjeraka obavezne literature.

Također, akcenat na ovim temama uočen je i pri kvalitativnoj analizi deskriptivnih sadržaja u anketi, odnosno u komentarima u kojima su korisnici izlagali svoj stav i mišljenje, te su između ostalog naveli da je potrebno poraditi na pedagoškim kompetencijama bibliotečkog osoblja.

Objekti ankete (za studente i za akademsko osoblje) zaključili smo pitanjem koje se odnosilo na percepciju bibliotečkih usluga u smislu njihovog utjecaja na osobni, stručni i akademski razvoj. Odgovori studenata u velikoj mjeri su poražavajući jer 67% ispitanika

smatra da je „niti važan niti nevažan“, dok su odgovori profesora u većini (55%) potvrdili da smatraju bitnim utjecaj bibliotečkih usluga na osobni, stručni i akademski razvoj. Međutim, podatak koji je također poražavajući, jeste da čak 45% profesora smatra da je „niti važan niti nevažan“ utjecaj istih.

8. ZAKLJUČAK

Ovaj rad je koncipiran na teorijskom i istraživačkom dijelu. Teorijski dio sastoji se od šest poglavlja, a istraživački od dva. U uvodnom dijelu formuliran je cilj i hipoteze istraživanja. Cilj ovoga rada bio je da se analizom dobivenih rezultata istraživanja utvrdi izravna korisnička percepcija o uslugama biblioteke Fakulteta za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije Univerziteta u Sarajevu, tj. da se utvrde područja bibliotečkih usluga koja kod korisnika uzrokuju (ne)zadovoljstvo, što bi dalje trebalo diktirati eventualne promjene i zahtjeve, pri čemu bi zadovoljstvo korisnika bilo u središtu mjerenja uspješnog poslovanja. Na temelju cilja ovog istraživanja došlo se do hipoteza koje su se na osnovu rezultata ankete potvrdile ili opovrgnule, a to su:

1. Studenti žele imati brže i kvalitetnije bibliotečko-informacijske usluge;
2. Akademsko osoblje smatra da bibliotečko-informacijske usluge imaju veliki značaj u osobnom, stručnom i akademskom razvoju;
3. Akademsko osoblje iskazuje veći nivo zadovoljstva bibliotečko-informacijskim uslugama od studenata.

U trećem poglavlju, *Visokoškolske biblioteke*, tematizirane su općepoznate karakteristike visokoškolskih biblioteka čiji rad je javnog karaktera i od iznimnog su značaja za osobni, akademski i stručni razvoj studenata, akademskog osoblja kao i svih ostalih korisnika. Također, prezentirani su izazovi suvremenog doba sa kojima se susreću visokoškolske biblioteke, koji nalažu prilagođavanje i praćenje s ciljem pružanja što kvalitetnijih bibliotečko-informacijskih usluga korisnicima.

Četvrto poglavlje, *Informacijsko opismenjavanje korisnika i cjeloživotno učenje bibliotekara*, definira korisnike visokoškolskih biblioteka. Nadalje, problematizirano je informacijsko opismenjavanje korisnika u okviru Bolonjskog procesa koji je donio novu

paradigmu učenja i koji kontinuirano nadograđuje i osigurava kvalitetu. Završni dio ovog poglavlja ističe značaj edukacije bibliotekara u kontekstu cjeloživotnog učenja i obrazovanja.

U petom poglavlju *Kvaliteta u bibliotečkom poslovanju*, tematiziran je pojam kvalitete u bibliotečkom poslovanju, prikazan je model kvalitete usluge u visokoškolskim bibliotekama, te su navedeni principi, postupci kao i neke od metoda i tehnika koje se koriste za mjerenje kvalitete u bibliotekama.

Posljednje poglavlje teorijskog dijela ovog rada *Menadžment u visokoškolskim bibliotekama*, propituje odlike i značaj strateškog planiranja, organiziranja, vođenja, kontroliranja i analiziranja sredine. U kontekstu strateškog menadžmenta, ovo poglavlje završava se dijelom koji se odnosi na misiju i viziju visokoškolske biblioteke, u kojem se ukazuje na nužnost razmatranja i određivanja misije i vizije kao osnove za izradu što kvalitetnijeg strateškog plana svake biblioteke.

Sedmo poglavlje rada odnosi se na istraživački dio i diskusiju dobivenih rezultata, gdje su na temelju cilja istraživanja testirane postavljene tri hipoteze. Prva hipoteza “Studenti žele imati brže i kvalitetnije bibliotečko-informacijske usluge” je opovrgnuta. Naime, analizom rezultata ankete za studente, najveći procenat ispitanika su ipak izrazili veću potrebu za prostorom u čitaonici koji bi im omogućio rad i učenje u tišini tj. prostor za individualni rad, kao i bolju računarsku opremljenost čitaonice (navodeći u napomeni da čitaonica ne raspolaže sa niti jednim računarom). Također, u sami vrh svojih potreba i želja, a koje se odnose na bibliotečke usluge, studenti stavljaju veću opskrbljenost obaveznom literaturom. Svega 15 procenata od ukupnog broja ispitanika želi bržu i kvalitetniju uslugu, čime je naša prva teza definitivno opovrgnuta. Međutim, ovaj podatak pokazuje “jaču” stranu ove biblioteke, a to je stručnost bibliotekara, kompetetnost kao i brzina usluge.

U kontekstu ove hipoteze, možemo navesti da je akademsko osoblje (kada je riječ o prijedlogu za promjenama u bibliotečkom poslovanju) u najvećem procentu izrazilo potrebu za pretplatom na veći broj međunarodnih baza podataka.

Druga hipoteza glasila je: “Akademsko osoblje smatra da bibliotečko-informacijske usluge imaju veliki značaj u osobnom, stručnom i akademskom razvoju”. Analizom dobivenih rezultata istraživanja potvrdili smo hipotezu sa 55% odgovora da je utjecaj bibliotečkih usluga važan za sveobuhvatni razvoj korisnika. Međutim, poražavajuća činjenica je da preostalih 45% ispitanika iz reda akademskog osoblja, smatraju ih „niti važnim niti nevažnim“. Ovaj podatak signalizira da biblioteka zahtijeva veću potporu upravljačkih i

rukovodnih struktura koje upravo čine profesori. Također, nadalje implicira pitanja koja otvaraju neko novo istraživanje sa akcentom na veću involviranost akademske zajednice sa ciljem vrednovanja, unapređenja i podizanja bibliotečko-informacijskih usluga visokoškolskih biblioteka na viši nivo.

Također, vezano uz ovu hipotezu, možemo spomenuti i odgovore studenata koji u mnogo većem broju (67%) bibliotečko-informacijske usluge smatraju „niti važnim niti nevažnim“, 3% smatra ih „nevažnim“, dok je 30% ispitanika navelo da su im „važne“.

Na osnovu ovih podataka možemo zaključiti da dokazivanje „važnosti“ biblioteke treba biti kontinuiran proces usmjeren ka korisnicima (studentima i nastavnom osoblju), menadžmentu fakulteta, ali i ostalim nadležnim institucijama. Na tom „putu“ neophodno je odabrati poslovne strategije koje će „podići“ kulturu vrednovanja na viši nivo po uzoru na biblioteke u svijetu koje su uspješne u tom pogledu, a sve u cilju pružanja što kvalitetnije usluge i samim tim zadovoljstva korisnika.

Treća hipoteza „Akademske osoblje iskazuje veći nivo zadovoljstva bibliotečko-informacijskim uslugama od studenata“ je opovrgnuta. Naime, istraživanjem smo dokazali da je akademsko osoblje u najvećoj mjeri nezadovoljno bibliotekskim uslugama u cjelini jer polovina od ukupnog broja ispitanika izrazilo je nezadovoljstvo, a značajan procenat (35%) „niti su zadovoljni, niti su nezadovoljni“. Uzimajući u obzir odgovore studenata, došli smo do oprečnih rezultata u odnosu na nastavnike, te smo utvrdili da je polovina studenata zadovoljno odgovorima i uslugom bibliotekara na informacijske potrebe (49% – ocjena 4), ali je evidentan i visok procenat studenata koji su „niti zadovoljni, niti su nezadovoljni“ (38% – ocjena 3). Stoga, možemo zaključiti da je informacijsko, ali i pedagoško osposobljavanje bibliotekskog osoblja od strateškog značaja za korespondiranje između korisnika i izvora informacija.

Analiza dobivenih rezultata istraživanja treba biti poticaj biblioteci i menadžmentu Fakulteta za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije, na eventualne mjere i pravovremeno reagiranje u smislu korekcije ukazanih nedostataka, a sve u cilju postizanja što većeg zadovoljstva korisnika koje sa aspekta menadžmenta predstavlja središte mjerenja uspješnog poslovanja. Samim tim, potvrđujemo zadatak redefinicije poslovanja visokoškolskih biblioteka koje u fokus poslovne politike primarno stavljaju korisnika. S tim u

vezi, neophodno je promijeniti strategijsko poslovanje, planiranje i upravljanje u predmetnoj biblioteci zbog toga što:

- Studenti su nezadovoljniji brojem primjeraka obavezne literature;
- Korisnici su nezadovoljni informiranosti o uslugama i novostima u biblioteci;
- Korisnici traže dodatnu edukaciju iz informacijskog opismenjavanja;
- Korisnici su nezadovoljni zbog neopremljenosti čitaonice računarskom opremom kao i nemogućnosti rada u tišini;
- Akademske osoblje iskazuje potrebu za pretplatom na veći broj međunarodnih baza podataka, kao i potrebu za boljom opskrbljenošću pojedinim dijelovima bibliotečkog fonda (literatura za naučno-istraživački rad, naučni časopisi, referentne zbirke);
- Akademske osoblje je u velikom procentu nezadovoljno bibliotečkim uslugama u cjelini;
- Akademske osoblje u velikom procentu smatra bibliotečke usluge „niti važnim niti nevažnim“.

Sve navedeno je pokazatelj da menadžment biblioteke FKKSS mora revidirati strategijsko poslovanje zbog toga što rezultati istraživanja ukazuju da biblioteka nema adekvatno realizirane programe informacijske pismenosti, da se evaluacija informacijskih usluga ne radi redovito, da biblioteka mora izraditi plan promocije svih svojih usluga i na taj način osvijestiti sve korisnike šta to sve informacijski stručnjak njima može da ponudi, te da biblioteka nije samo mjesto posudbe građe, nego mjesto instrukcije, edukacije, susreta itd. Također, kultura vrednovanja mora postati dijelom politike predmetne biblioteke. Nadalje, neophodno je redovito ispitivati zadovoljstvo korisnika bibliotečko-informacijskim uslugama (intervju, anketa, itd.), tj. vršiti redovitu evaluaciju poslovanja što je ujedno i pretpostavka za izradu dobrog plana razvoja. Pored toga, nužno je poraditi i na izradi pisanih dokumenata kojima se vrednuju procesi za unaprijeđenje rada u biblioteci s ciljem da dobiveni rezultati u nekoj narednoj evaluaciji budu bitno promijenjeni u odnosu na rezultate dobivene ovim istraživanjem.

S druge strane, korisnička percepcija o uslugama visokoškolske biblioteke ide u korak sa promjenama globalnog društva, mijenja se i zahtijeva praćenje takvih tendencija. S tim u vezi, visokoškolske biblioteke moraju raditi na poslovnom razvoju, primjenjujući nove strategije u

organizaciji i upravljanju bibliotečkim poslovanjem. Također, dužne su ponuditi prijedloge za promjene postojećih i uvođenje novih zakonskih odrednica koje reguliraju ovaj segment visokoškolskog obrazovanja.

LITERATURA:

- Adeyoyin, S. O. (2005). *Strategic planning for marketing library services*, *Library management* 26 (8/9) str. 494–507.
- Bitner, M. J., Hubbert, A. R. (1994). *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer's voice*, u: Rust, R. T., Oliver, R. L., ur. *Service quality: new directions in theory and practice*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Carcedo, E. R. (2006). *Management and marketing in the library and documentation centre of Atrium Basque museum of contemporary art, Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. Munchen: K. G. Saur.
- Carr, C. (1990). *Front-line customer service: 15 keys to customer satisfaction*. New York: Wiley.
- College libraries. (1982). *Guidelines for Professional Service and Resource Provision*. London: Library Association. str. 27–28.
- Davies, E. J. (2006). *Taking a measured approach to library management : performance evidence applications and culture. Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. Munchen: K. G. Saur.
- Dizdar, S. (2008). *Visokoškolske biblioteke na razmeđu svjetova: Utjecaj Bolonjskog procesa na preoblikovanje službi i usluga visokoškolskih biblioteka*. u: *Savjetovanje Reforma visokog obrazovanja i primjena Bolonjskog procesa na Univerzitetu u Sarajevu : zbornik radova*. Fojnica: Štamparija Fojnica.
- Dragičević Šešić, M., Dragojević, S. (2005). *Menadžment umetnosti u turbulentnim okolnostima: organizacioni pristup*. Beograd: Clio.
- Dragičević Šešić, M., Stojković, B. (1996). *Kultura: menadžment, animacija, marketing* (2. dopunjeno izd.). Beograd: Clio.
- Gorman, M. (2006). *Postojana knjižnica : tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Hernon, P., Altman, E. (1996). *Service quality in academic libraries*. Norwood, NJ: Ablex.
- Hernon, P., Nitecki, D. A., Altman, E. (1999). *Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions*. *The Journal of Academic Librarianship* 25 (1)
- Kiran, K., S. Diljit. (2011). *Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice?* *Malaysian Journal of Library and Information Science* 16 (2).

- Lasić-Lazić, J., Slavić, A., Banek Z. M. (2004). *Bibliotečna klasifikacija kao pomagalo u organizaciji znanja. Odabrana poglavlja iz organizacije* Zagreb: Zavod za informacijske studije.
- Lazić-Lasić, J., Špiranec. S., Mihaela Banek, Z. (2012). *Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima – pronađeni u informacijskom opismenjavanju*. Medijska istraživanja: znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije, 18 (1). Zagreb: Naklada medijska istraživanja
- Lau, J. (2011). *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Lozano, A. R. P. (2000). *A customer orientation checklist : a model*. Library Review 49 (4).
- Mi, J., Nesta, F. (2006). *Marketing library services to the net generation*. Library management 27 (67).
- Martek, A., Krajna, T., Fluksi, T. (2009). *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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1994). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality implications for further research*. Journal of Marketing 58 (1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York NY: Free Press.
- Pavičić, J., Alfirević, N., Aleksić, Lj. (2006). *Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti*. Zagreb: Masmedia
- Rubinić D., Stričević I. (2013). *Informacijsko opismenjavanje studenata: potrebe i perspektive*. Zagreb: 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica-
- Rubinić, D., Stričević, I. (2011). *Visokoškolska knjižnica u programima informacijskog opismenjavanja studenata : istraživanje programa sveučilišne knjižnice Sveučilišta Karl-FranzensGraz*. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54 (4).
- Schmidt, J. (2007). *Promoting library services in a Google world*. Library management 28, (6/7).
- Secor, J. R., Swords, D. A. (1998). *Transforming the organization, part 2 strategy: moving beyond operational effectiveness*. Library Acquisitions: Practice & Theory 22 (4).
- Singh, R. (2009). *Does your library have a marketing culture? Implications for service providers*. Library Management 30 (3), str. 117-137.

- Sečić, D. (2006). *Informacijska služba u knjižnicama: priručnik iz knjižničarstva*. Rijeka: Naklada Benja.
- Slana, J., Nekrep, A. (2007). *E-obrazovanje u programima permanentnog stručnog usavršavanja*. Informatologija 40 (1).
- Standardi za biblioteke univerziteta u Jugoslaviji (1978). *Bibliotekarstvo, časopis društva bibliotekara Bosne i Hercegovine*, 1 (2).
- Stokić, G., Vučković, Ž. (2003). *Menadžment u bibliotekama*. Beograd: Izdanje autora.
- Stokić, G., Vučković, Ž. (2007). *Upravljanje u bibliotekama u dobu znanja*. Istočno Sarajevo: Matična biblioteka.
- Stričević, I. (2001). *Dječja knjižnica ukorak s vremenom, Dječja knjižnica za novo tisućljeće: zbornik*. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba.
- Sexton, W.T., Malk, A., Szaro, R. C., Johnson, N. (1999). *Ecological Stewardship: A Common Reference for Ecosystem Management, Volume 3: Values, Social Dimensions, Economic Dimensions, Information Tools*. Oxford, UK: Elsevier Science.
- Špiranec, S., Banek Z. M. (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
- Tadić, K. (1994). *Rad u knjižnici*. Opatija: Naklada Benja.
- Turčin, V. (1997). *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.
- Tuškan Mihočić, G. (2011). *Mjerenje uspješnosti poslovanja u Narodnoj knjižnici*, Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54 (4).
- Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke*. Beograd: Univerzitetska biblioteka "Svetozar Marković".
- Weihrich, H., Koontz, H. (1994). *Menedžment*, 10.izd. Zagreb: Mate.
- Webber, S., Johnston, B. (2000). *Conceptions of information literacy: new perspectives and implications*. Journal of information science, 26 (6).
- Zeithaml, V. A., Bittner, M. J., Gremler, D. D. (2006). *Service marketing: integrating customer focus across the firm*. Boston, MA: McGrawHill.

INTERNETSKI IZVORI:

- Abels, E., Jones, R., Latham, J., Magnoni, D., Marshall, J. G., (2003). *Kompetencije informacijskih stručnjaka 21. stoljeća*. URL: <http://www.nsk.hr/cuk/dokumenti/SLA%20kompetencije.pdf> (2020/07/03)
- ALA, (1989). *Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*. URL: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> (2020/01/05)
- Aparac Jelušić, T. (2004). *Obrazovanje na daljinu i podrška knjižnica*, Edupoint, URL: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/29/clanci/1.html> (2020/01/05)
- Daniel, E. (2004). *Strateško planiranje i unapređivanje organizacije biblioteka*. URL: http://www.nb.rs/view_file.php?file_id=818 (2020/25/06)
- Federalni zavod za statistiku, (2019). *Statistički bilten 296, Visoko obrazovanje 2018/19*. URL: <https://docs.google.com/gview?url=http://fzs.ba/wp-content/uploads/2019/07/Visoko-obrazovanje-u-F-BiH-2018-2019-SB-296.pdf> (2019/15/09).
- IFLA, Academic and Research Libraries. URL: <https://www.ifla.org/about-the-academic-and-research-libraries-section> (2020/20/06/).
- ISO 9000 family – *Quality management*. URL: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html> (2020/10/06)
- ISO 11620:2014(en) *Information and documentation — Library performance indicators*. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1:en> (2020/20/01).
- Jovović, V., (2010). *Uloga biblioteke u Bolonjskom procesu*. Sociološka luča 4(1). URL: <http://www.socioloskaluca.ac.me/PDF13/Jovovic,%20V.,%20Uloga%20biblioteke%20u%20Bolonjskom%20procesu.pdf> (2020/04/01)
- LibQUAL + ®: Charting Library Service Quality. URL: <http://www.libqual.org/home> (2020/19/06).
- Stokić, G. (2004). *Biblioteke i upravljanje ukupnim kvalitetom*. Glas biblioteke 11 (04). URL: http://www.cacakdis.rs/elektronska_izdanja/Glas_biblioteke_11/pdf_gb_11/Gordana%20Stokic-Biblioteke%20i%20upravljanje.pdf9 (2020/14/06).
- Šiško Kuliš, M. (2009). *Istraživanje osposobljenosti tvrtke za implementaciju TQM-a na efikasnost poslovanja tvrtke*. Tehnički vjesnik 16 (4). URL: <http://hrcak.srce.hr/file/70716> (2019/20/12)
- Tadić, K. *Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare*. URL: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/pogl.htm> (2019/15/01)

Takeuchi, H., Quelch, J. (1983). *Quality is more than making a good product*. Harvard Business Review 61. URL: <https://hbr.org/1983/07/quality-is-more-than-making-a-good-product> (2020/16/06).

UNESCO. *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*. URL: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994> (2020/20/06).

PRILOZI

ANKETNI LIST ZA STUDENTE

Poštovani/a, pred vama se nalazi anketa na temu "Korisnička percepcija biblioteke i bibliotečkih usluga kao osnova razvoja strategija bibliotečkog menadžmenta: perspektiva visokoškolskih biblioteka". Anketa je potpuno anonimna i dobiveni podaci koristit će se isključivo u svrhu izrade magistarskog rada na Odsjeku za komparativnu književnost i bibliotekarstvo, Filozofskog fakulteta u Sarajevu. Cilj nam je ovom anketom prikupiti Vaše stavove, mišljenja i sugestije, kako bismo ostvarili što kvalitetniji i uspješniji model poslovanja visokoškolskih biblioteka.

Molimo vas da odgovarate što iskrenije, kako bi dobili što relevantnije informacije. Na pitanje odgovorite nakon što ga u potpunosti pročitate i razumijete. Hvala Vam na susretljivosti i strpljenju!

Spol:	žensko	muško
Dob:		
a) 18-24	d) 40-49	
b) 25-29	e) 50-59	
c) 30-39	f) iznad 60	

Kojoj studentskoj grupi pripadate?
a) student dodiplomskog studija (I ciklus studija)
b) student diplomskog studija (II ciklus studija)
c) student doktorskog studija (III ciklus studija)

1. Koliko često posjećujete biblioteku?
a) više puta sedmično
b) jednom sedmično
c) jednom mjesečno
d) više puta mjesečno
e) nekoliko puta u školskoj godini
f) ostalo (navedite).....

2. Na koji način ste se upoznali sa bibliotečkim uslugama?
a) po preporuci drugih studenata
b) po instrukcijama bibliotečkog osoblja
c) putem web stranice fakulteta
d) po preporuci predmetnih profesora
e) ostalo (navedite).....

3. Koju bibliotečku uslugu najčešće koristite?
a) posudba odgovarajuće literature
b) rezervacija knjiga/literature
c) edukacija u svrhu pretraživanja bibliotečkog kataloga i baza podataka
d) pretraživanje baza podataka
e) korištenje prostora biblioteke (čitaonice) za individualni rad
f) korištenje prostora biblioteke (čitaonice) za grupni rad
g) ostalo (navedite).....

4. Koliko vremenski traje vaša posjeta biblioteci?
a) manje od 15 minuta
b) do 30 minuta
c) od 30 do 60 minuta
d) više od 1 sat
e) ostalo (navedite).....

5. Da li želite biti više informirani o uslugama i novostima u biblioteci
a) Da
• oglašavanjem unutar prostora biblioteke/fakulteta (oglasna ploča)
• putem e-maila
• putem web stranice fakulteta
• putem društvenih mreža (Facebook, Instagram)
• ostalo (navedite).....
b) Ne

6. Koliko ste zadovoljni odgovorima i uslugom knjižničara i bibliotekara na vaše informacijske potrebe/upite?
a) potpuno sam nezadovoljan (1)
b) nezadovoljan/nezadovoljna (2)
c) niti zadovoljan, niti nezadovoljan (3)
d) zadovoljan (4)
e) potpuno sam zadovoljan (5)

7. Ocjenite (od 1 do 5) svoje zadovoljstvo pojedinim dijelovima bibliotečkog fonda:					
• obavezna literatura	1	2	3	4	5
• dodatna literatura	1	2	3	4	5
• referentna zbirka	1	2	3	4	5
• naučni časopisi	1	2	3	4	5
• literatura za naučno-istraživački rad	1	2	3	4	5
• literatura za projektne aktivnosti	1	2	3	4	5

8. Molimo Vas da na skali od 1 do 5 procijenite upotrebljivost COBISS-a pri korištenju, gdje 1 znači teško, a 5 lahko.

1 2 3 4 5

9. Smatrate li da bi bilo korisno da Vama kao korisniku, biblioteka nudi edukaciju, npr. kratke kurseve ili detaljne upute o korištenju bibliotekom ili bilo kojim izvorima i ili građom, kao npr. elektronskim resursima (COBISS, internet, baze podataka)?

- a) Da
b) Ne

10. Molimo Vas da na skali od 1 do 5 procijenite koliko ste tokom korištenja biblioteke imali teškoća pri traženju i dobivanju knjiga, gdje 1 predstavlja teško, a 5 lahko. Koji je razlog takvoj procjeni?

1 2 3 4 5

Navedite:

.....

11. Zaokružite jedan ili više prijedloga koji bi ste voljeli promijeniti u biblioteci/čitaonici vašeg fakulteta!

- a) prostor za individualni rad (za učenje u tišini)
b) produženo radno vrijeme
c) više računara u čitaonici
d) bolja opskrbljenost bibliotečkom građom
e) brže i kvalitetnije dobivanje usluge

12. Ocjenite sljedeće bibliotečke usluge ocjenom od 1 do 5! (1 je najniža ocjena i predstavlja najniži stepen vašeg zadovoljenja, a 5 je najviša i predstavlja da ste u potpunosti zadovoljni)

• dostupnost bibliotečke građe	1	2	3	4	5
• dostupnost uposlenika u biblioteci	1	2	3	4	5
• ljubaznost i susretljivost uposlenika u biblioteci	1	2	3	4	5
• podukom bibliotekara u pretraživanju bibliotečkog kataloga i baza podataka	1	2	3	4	5
• radno vrijeme	1	2	3	4	5
• računarska opremljenost čitaonice	1	2	3	4	5
• brzina usluge	1	2	3	4	5

13. Označite jedan ili više prijedloga za poboljšanje bibliotečkih usluga!

- povećati broj primjeraka obavezne literature
- povećati broj primjeraka e-izdanja
- proširiti prostor čitaonice
- nabaviti više računara
- omogućiti printanje na zahtjev
- povećati broj kulturnih događaja (tribina i sl.)
- promijeniti postojeće radno vrijeme
- nešto drugo, navedite!

.....

.....

14. Koliko je važan utjecaj bibliotečkih usluga na vaš osobni, stučni i akademski razvoj?

- a) nevažne su, navedite razlog.....
.....
- b) niti su važne, niti su nevažne
- c) važne su, navedite razlog.....
.....

ANKETNI LIST ZA AKADEMSKO OSOBLJE

Poštovani/a, pred vama se nalazi anketa na temu "Korisnička percepcija biblioteke i bibliotečkih usluga kao osnova razvoja strategija bibliotečkog menadžmenta: perspektiva visokoškolskih biblioteka". Anketa je potpuno anonimna i dobiveni podaci koristit će se isključivo u svrhu izrade magistarskog rada na Odsjeku za komparativnu književnost i bibliotekarstvo, Filozofskog fakulteta u Sarajevu. Cilj nam je ovom anketom prikupiti Vaše stavove, mišljenja i sugestije, kako bismo ostvarili što kvalitetniji i uspješniji model poslovanja visokoškolskih biblioteka.

Hvala Vam na susretljivosti i strpljenju!

Spol: žensko muško

Dob:

- a) 25-29 d) 50-59
b) 30-39 e) iznad 60
c) 40-49

1. Koliko često posjećujete biblioteku?

- a) više puta sedmično
b) jednom sedmično
c) jednom mjesečno
d) više puta mjesečno
e) nekoliko puta u školskoj godini
f) ostalo (navedite).....

3. Koju bibliotečku uslugu najčešće koristite? (mogućnost višestrukih odgovora)

- a) posudba odgovarajuće literature
b) pretraživanje baza podataka
c) tematsko pretraživanje
d) rezervacija knjiga/literature
e) traženje informacija vezanih za nastavne zadatke
f) traženje informacija vezanih za objavljivanje radova
g) novosti iz struke
h) edukacija u svrhu pretraživanja bibliotečkog kataloga i baza podataka
i) ostalo (navedite).....

2. Na koji način se upoznajete sa bibliotečkim uslugama?

- a) informiranjem od akademskog osoblja (kolega)
b) po instrukcijama bibliotečkog osoblja
c) putem web stranice fakulteta
d) ostalo (navedite).....

4. Zaokružite jedan ili više prijedloga koji bi ste voljeli promijeniti u biblioteci/čitaonici vašeg fakulteta!

- a) produženo radno vrijeme
b) pretplata na veći broj međunarodnih baza podataka
c) bolja opskrbljenost bibliotečkom građom na stranim jezicima
d) brže i kvalitetnije dobivanje usluge

5. Ocjenite (od 1 do 5) svoje zadovoljstvo pojedinim dijelovima bibliotečkog fonda:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| • literatura za naučno istraživački rad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • naučni časopisi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • referentne zbirke | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. Koristite li online baze podataka? (ukoliko je odgovor DA, molimo Vas da navedete koje)

a) NE

b) DA

7. Molimo Vas da na skali od 1 do 5 procijenite koliko ste bili uspješni pri pronalaženju u online bazama podataka, gdje 1 znači neuspješno, a 5 uspješno.

1 2 3 4 5

8. Ocjenite osobno zadovoljstvo bibliotečkim uslugama u cjelini!

- potpuno sam nezadovoljan (1)
- nezadovoljan/nezadovoljna (2)
- niti zadovoljan, niti nezadovoljan (3)
- zadovoljan (4)
- potpuno sam zadovoljan (5)

9. Koliko je važan utjecaj bibliotečkih usluga na vaš osobni, stručni i akademski razvoj?

a) nevažnesu, navedite razlog.....

b) niti su važne, niti su nevažne

c) važne su, navedite razlog.....