

UNIVERZITET U SARAJEVU - FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA KOMPARATIVNU KNJIŽEVNOST I INFORMACIJSKE NAUKE

ZAVRŠNI RAD

Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama Biblioteke Univerziteta u Sarajevu - Pravnog
fakulteta

Mentorica: prof. dr. Lejla Hajdarpašić

Studentica: Azemina Mulalić

Sarajevo, juli 2024.

UNIVERSITY OF SARAJEVO - FACULTY OF PHILOSOPHY
DEPARTMENT OF COMPARATIVE LITERATURE AND INFORMATION SCIENCES

MASTER'S THESIS

Research on User Satisfaction with Services of the Library of the University of Sarajevo -
Faculty of Law

Mentor: prof. dr. Lejla Hajdarpašić

Student: Azemina Mulalić

Sarajevo, July 2024.

SAŽETAK

Visokoškolske biblioteke u savremenom informacijskom okruženju moraju aktivno pratiti mijenjajuće informacijske potrebe korisnika te kontinuirano ispitivati zadovoljstvo korisnika pruženim uslugama jer su zadovoljstva, mišljenja i očekivanja korisnika važan segment mjerenja kvalitete rada visokoškolskih biblioteka i preduslov poboljšanja njihovih usluga. U tom smislu, cilj ovoga završnog rada je utvrditi nivo zadovoljstva korisnika, akademskog osoblja, uslugama Biblioteke Univerziteta u Sarajevu - Pravnog fakulteta. U istraživanju se koristila metoda ankete odnosno LibQUAL+ instrument koji mjeri percepciju korisnika o kvalitetu usluga biblioteke u tri ključne dimenzije: osoblje biblioteke, mogućnost kontrole informacija i prostor biblioteke. Istraživanje je realizirano u aprilu/maju 2024. godine, a od ukupno 42 ispitanika iz reda akademskog osoblja, 34 ispitanika (odziv od 80,90%) su ispunila anketu. Rezultati istraživanja pokazuju zadovoljstvo korisnika uslugama Biblioteke za tri navedena segmenta, s naročito visokim ocjenama za stručnu pomoć osoblja, odnosno za segment osoblje biblioteke u cjelini, dok su mogućnost kontrole informacija i prostor biblioteke prepoznati kao područja koja zahtijevaju dodatna poboljšanja. Provedeno istraživanje je pokazalo koje specifične usluge Biblioteke zadovoljavaju očekivanja akademskog osoblja, te koje iziskuju poboljšanja, a u cilju pružanja i oblikovanja odgovarajućih bibliotečko-informacijskih usluga u Biblioteci, instrument se dalje može koristiti i za mjerenje zadovoljstva studenata korisnika Biblioteke Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta. Na taj način, Biblioteka će moći kontinuirano pratiti potrebe i očekivanja svojih korisnika, te implementirati potrebne promjene kako bi se osigurao visok standard usluge.

Ključne riječi: vrednovanje bibliotečkih usluga, kvalitet bibliotečkih usluga, Biblioteka Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta, LibQUAL+™.

SUMMARY

In the contemporary information environment, academic libraries must actively monitor the changing information needs of users and continuously assess user satisfaction with the provided services. User satisfaction, opinions, and expectations are crucial segments of measuring the quality of academic library work and prerequisites for improving their services. In this context, the aim of this thesis is to determine the level of satisfaction among users, academic staff, with the services of the Library of the University of Sarajevo - Faculty of Law. The survey method, specifically the LibQUAL+ instrument, was used in the research to measure user perception of library service quality in three key dimensions: library staff, information control, and library space. The research was conducted in April/May 2024, and out of a total of 42 respondents from the academic staff, 34 respondents (an 80.90% response rate) completed the survey. The research results indicate user satisfaction with the Library's services in the three mentioned segments, with particularly high ratings for the courtesy and professional assistance of the staff, specifically for the "Library Staff" segment as a whole, while "Information Control" and "Library Space" were identified as areas needing further improvement. The conducted research highlighted which specific Library services meet the expectations of the academic staff and which require improvements. In order to provide and shape appropriate library-information services in the Library, the instrument can also be used to measure the satisfaction of student users of the University of Sarajevo - Faculty of Law Library. In this way, the Library will be able to continuously monitor the needs and expectations of its users and implement the necessary changes to ensure a high standard of service.

Key words: evaluation of library services, quality of library services, Library of the University of Sarajevo - Faculty of Law, LibQUAL+™.

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. VREDNOVANJE BIBLIOTEČKO-INFORMACIJSKIH USLUGA U VISOKOŠKOLSKIM BIBLIOTEKAMA	3
2.1. Koncept vrednovanja usluga u visokoškolskim bibliotekama.....	3
2.2. Pokazatelji uspješnosti visokoškolskih biblioteka	8
2.3. Međunarodne preporuke i standardi: IFLA-in priručnik i ISO standard.....	12
3. INSTRUMENTI VREDNOVANJA USLUGA U BIBLIOTEKAMA	17
3.1. SERVQUAL (Service Quality).....	17
3.2. LibQUAL+™	18
3.3. Korištenje LibQUAL+™: pregled odabranih istraživanja	21
4. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGAMA BIBLIOTEKE UNIVERZITETA U SARAJEVU – PRAVNOG FAKULTETA	24
4.1. Biblioteka Univerziteta u Sarajevu – Pravnog Fakulteta.....	24
4.2. Cilj istraživanja	26
4.3. Metodologija istraživanja	27
4.4. Instrument istraživanja.....	28
4.5. Uzorak istraživanja.....	29
4.6. Rezultati istraživanja	29
4.7. Diskusija	36
5. ZAKLJUČAK.....	41
6. LITERATURA	42
7. PRILOZI.....	45
7.1. Popis tabela	45
7.2. Anketni upitnik.....	46

„Karakter i efikasnost univerziteta može se proceniti prema tretmanu njegovog centralnog organa – biblioteke. Biblioteka je neophodna kao primarna i najvitalnija potreba u opremi univerziteta.“¹

1. Uvod

Biblioteke su od davnina bile temelj kulturne i obrazovne zajednice, pružajući prostor za pristup informacijama, istraživanje, učenje i razvoj zajednice u kojoj djeluju, a sve sa ciljem postizanja zadovoljstva svih korisnika. Savremene biblioteke, suočene s brzim tehnološkim promjenama i promjenama u vidu informacijskih potreba korisnika, sve više prepoznaju važnost evaluacije svojih usluga kako bi odgovorile na očekivanja korisnika i unaprijedile kvalitet u pružanju različitih usluga. Evaluacija bibliotečkih usluga predstavlja sistemski pristup procjeni učinkovitosti, pristupačnosti i korisnosti usluga koje biblioteka pruža korisnicima. Ovaj proces uključuje prikupljanje i analizu podataka kako bi se procijenila usklađenost s postavljenim ciljevima biblioteke, zadovoljstvo korisnika te identificirali potencijalni načini poboljšanja usluga.

Uloga visokoškolske biblioteke ogleda se u podršci nastavi, naučnoistraživačkom radu i učenju. Kroz omogućavanje pristupa raznovrsnim izvorima informacija, pružanje usluga podrške korisnicima i prostora za učenje, biblioteke postaju vitalni centri znanja u akademskim zajednicama. One pružaju pristup širokom spektru štampanih i elektronskih izvora, uključujući knjige, časopise, baze podataka i drugu vrstu građe. Ova raznolikost informacijskih izvora omogućuje studentima, nastavnicima i istraživačima da istražuju, analiziraju i sintetiziraju informacije potrebne za rad. Osim pristupa informacijama, visokoškolske biblioteke moraju imati odgovarajuću referentnu službu, realizirati programe informacijske pismenosti, pružati pomoć pri istraživanju, pretraživanju kataloga i baza podataka i tome slično.

Visokoškolske biblioteke u savremenom informacijskom okruženju moraju aktivno pratiti mijenjajuće informacijske potrebe korisnika te kontinuirano ispitivati zadovoljstvo korisnika pruženim uslugama jer su zadovoljstva, mišljenja i očekivanja korisnika važan segment mjerenja kvalitete rada visokoškolskih biblioteka i preduslov poboljšanja njihovih usluga, čemu pažnju posvećuje ovaj završni rad.

¹ Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke*. Univerzitetska biblioteka “Svetozar Marković”; Narodna i univerzitetska biblioteka Republike Srpske. Str 17. Prema: University Grants Committee: Report – London, 1921.

U najširem kontekstu posmatrajući, osim uvodnog i zaključnog dijela te drugih priloga, završni rad se sastoji iz dva glavna dijela.

U prvom dijelu rada se ukazuje na osnovna načela i značaj vrednovanja usluga u visokoškolskim bibliotekama, referirajući se između ostalog na IFLA-in priručnik i ISO standard. Osim navedenog, u prvom dijelu rada se također predstavljaju odabrani instrumenti vrednovanja kvaliteta usluga biblioteka poput Sconula, LibQUAL+ te odabrana istraživanja fokusirana na ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugama visokoškolskih biblioteka.

Drugi dio rada je posvećen istraživanju zadovoljstva nastavnika i saradnika Univerziteta u Sarajevu - Pravnog fakulteta uslugama Biblioteke Univerziteta u Sarajevu - Pravnog fakulteta, sa osvrtom na historijat i usluge Biblioteke Univerziteta u Sarajevu - Pravnog fakulteta.

Rezultati sprovedenog istraživanja, korištenjem LibQUAL+ instrumenta, otkrili su nivo (ne)zadovoljstva korisnika uslugama Biblioteke, u ovom slučaju članova akademskog osoblja Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta, a mogu se koristiti u procesu poboljšanja usluga Biblioteke.

S obzirom da LibQUAL+ instrument obuhvata različite aspekte korisničkog iskustva, temeljem korištenja ovog instrumenta, osoblje visokoškolskih biblioteka može bolje razumjeti potrebe i očekivanja korisnika što dalje implicira prilagođavanje usluga zahtjevima i očekivanjima korisnika.

2. VREDNOVANJE BIBLIOTEČKO-INFORMACIJSKIH USLUGA U VISOKOŠKOLSKIM BIBLIOTEKAMA

2.1. Koncept vrednovanja usluga u visokoškolskim bibliotekama

Univerzitet sadašnjice treba da bude profilisan prema potrebama savremenog društva, a od biblioteke, koja se simbolično naziva „srcem univerziteta“, očekuje se da se prilagođava svim promjenama u nastavnom i naučnoistraživačkom procesu. Pored navedenog, biblioteka ne može da pruža samo pasivnu podršku akademskim programima već treba da bude aktivan činilac nastave i istraživanja. To je i razlog što se u savremenoj teoriji bibliotekarstva sve češće koristi termin „obrazovna“ ili „nastavna biblioteka“. Autori Guskin, Stoffle i Boisse u djelu *The Academic Library as a Teaching Library* smatraju da visokoškolske biblioteke karakteriše šest osnovnih zadataka:

1. Obaveza obučavanja studenata, nastavnika i ostalih korisnika biblioteka za efikasno korištenje informacijskih izvora;
2. Obaveza da se informacijskim izvorima pruži podrška studentima u njihovom razvoju u građane koji će se ubuduće permanentno obrazovati;
3. Obaveza otvaranja biblioteke ka pripadnicima drugih zajednica, a ne samo univerziteta;
4. Obaveza obrazovanja članova ostalih institucija u cilju boljeg iskorištavanja informacijskih izvora koje biblioteka posjeduje;
5. Obaveza održavanja zbirke biblioteke, tako da ona zadovoljava osnovne potrebe korisnika na univerzitetu;
6. Obezbeđivanje međubibliotečke saradnje kako bi korisnik dobio i publikacije kojih nema u biblioteci.²

Svaka institucija koja pruža usluge ima svoje korisnike kojima se usluge pružaju. Glavni cilj tih institucija je pružanje kvalitetnih usluga koje će zadovoljiti potrebe njihovih korisnika. Obrazovne visokoškolske institucije, na primjer, imaju studente i uposlenike kao svoje glavne korisnike i stoga je obaveza osoblja biblioteke pružati kvalitetne obrazovne resurse i usluge koje zadovoljavaju

² Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke*. Univerzitetska biblioteka “Svetozar Marković”; Narodna i univerzitetska biblioteka Republike Srpske. Str 18. Prema: Guskin, A., J. Stoffle, C. & Boisse, J. (1980). *The Academic Library as a Teaching Library*.

akademske potrebe ovih korisnika.³ U tom smislu, postizanje zadovoljstva korisnika je primarni cilj visokoškolskih bibliotekara. U visokoškolskim bibliotekama postoje različite vrste korisnika s različitim očekivanjima. Osim toga, nove tehnologije, baze podataka i sve inovativniji sistemi za pristup informacijama, učinili su biblioteku složenijom i izazovnijom kako za bibliotekare tako i za korisnike.⁴

Baffour Gyau, Liu i Kwakye smatraju da je glavni cilj svih visokoškolskih biblioteka pružiti kvalitetne usluge kako bi zadovoljile potrebe svih svojih korisnika, bilo da su to nastavnici/predavači, studenti ili bibliotečko i drugo osoblje, kako bi im pomogle u nastavi, učenju i provođenju naučnih istraživanja koja omogućavaju razvoj biblioteke, univerziteta i društva u cjelini. Stoga je izuzetno važno da visokoškolske biblioteke, koje su glavni centar za učenje i istraživanje u univerzitetskim institucijama, zadovolje potrebe korisnika biblioteke pružanjem kvalitetnih usluga i redovnim sprovođenjem anketa među korisnicima kako bi se dobile njihove povratne informacije o zadovoljstvu, odnosno nezadovoljstvu pruženim uslugama, a sve radi boljeg unaprjeđenja trenutnih usluga ili uvođenja potpuno novih.⁵

Kako bi efikasno podržale izazove s kojima se suočavaju njihove matične organizacije, visokoškolske biblioteke moraju prilagoditi svoje poslovanje. Ključno je da kroz efikasno vrednovanje prepoznaju kako reagirati na promjene u svom okruženju. Međutim, važno je napomenuti da, iako javnost obično ima pozitivan stav prema bibliotekama, bibliotekari smatraju da javnost, općenito gledano, ne razumije potpuno složenost i važnost biblioteka.⁶

Kada govorimo o samom pojmu kvalitete, Zeithaml, Parasuraman i Berry definiraju kvalitet usluge kao razliku između očekivanja ili želja korisnika i njihovih stvarnih percepcija. U vezi sa kvalitetom usluge, ističu sljedeće ključne tačke:

³ Baffour Gyau, E., Liu, J. & Kwakye, O. (2021). Evaluation of User Satisfaction with Academic Libraries Services Based on Students' Perspectives. *Open Access Library Journal*, 8. Str. 3. Dostupno na: https://www.scirp.org/pdf/oalibj_2021081715455223.pdf (25.3.2024.)

⁴ Arumugam, J., Balasubramani, R. & Pratheepan, T. (2019). User 's Satisfaction with Library Resources and Services in Polytechnic College Libraries in Coimbatore District. *Library Philosophy and Practice*. Str. 1. Dostupno na: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2580/> (25.3.2024.)

⁵ Baffour Gyau, E., Liu, J. & Kwakye, O. (2021). Evaluation of User Satisfaction with Academic Libraries Services Based on Students' Perspectives. *Open Access Library Journal*, 8. Str. 3. Dostupno na: https://www.scirp.org/pdf/oalibj_2021081715455223.pdf (25.3.2024.)

⁶ Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet. Str. 116.

- korisnicima je teže procijeniti kvalitet usluge u poređenju s kvalitetom robe, budući da kriteriji koje korisnici koriste za mjerenje kvaliteta usluge mogu biti složeniji za razumijevanje;
- korisnici uzimaju u obzir čitav proces pružanja usluge i ne ocjenjuju kvalitet isključivo na osnovu dobivenih rezultata, jedini relevantni kriteriji za procjenu kvaliteta usluge su oni koje određuju sami korisnici, dok su svi ostali sudovi suštinski nevažni.⁷

Bibliotekari dakle moraju imati na umu da postoje različita shvatanja o tome šta zapravo znači kvalitet usluge u bibliotekama. Poll i Boekhorst smatraju da postoje dvije interesne grupe u svakoj biblioteci: korisnici koje biblioteka ima zadatak služiti i institucija kojoj biblioteka pripada. Pogled korisnika na kvalitet usluge u biblioteci usmjeren je na ispunjenje njihovih posebnih zahtjeva. U njihovim očima, biblioteka je dobra ako odmah ili barem brzo dobiju građu koja im je potrebna, ako dobiju tačne informacije i pomoć u trenutku kada im je potrebno, ako uvijek pronađu slobodno mjesto i dobro funkcionirajuću opremu u biblioteci, te ako se osjećaju dobro u prostorijama biblioteke. S druge strane, institucija, posebno ako pruža finansijsku podršku biblioteci, smatra da je kvalitet usluge dobar ako pomaže i podržava korisnike na efikasan način, pruža pozitivan uticaj za pojedince i cijelu zajednicu, pomaže u podizanju ugleda institucije, te ako je ekonomična, što ujedno može biti najvažnije kada su resursi i finansijska sredstva u tom smislu ograničeni.⁸

Može se zaključiti da se glavne karakteristike kvalitete sagledavaju na nekoliko načina:

1. kvaliteta je postignuta kada su zadovoljene potrebe korisnika;
2. kvaliteta je ključni koncept za sve organizacije, a nije uputno shvaćati je kao nešto što bi bilo poželjno ostvariti;
3. kvaliteta postoji neovisno o cijeni proizvoda i količini uložениh sredstava.⁹

Kao što sam već naglasila u uvodnom dijelu rada, da bi biblioteka učinkovito pružala kvalitetne usluge korisnicima, koje su danas, kao i zahtjevi korisnika, sve raznovrsnije, potrebno je te usluge

⁷ Podbrežnik, I. (2015). Using SERVQUAL for public Library Service Quality Assessment. *Međunarodna konferencija BAM Evropske smjernice za saradnju biblioteka, arhiva i muzeja*, 8. (n.d.). *Kvalitet usluga i standardi: zbornik radova*. Str. 53. Prema: Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L.(1990). *Delivering quality service: balancing user perceptions and expectations*. New York: Free Press.

⁸ Poll, R., & Boekhorst, P. (2007). *Measuring Quality Performance Measurement in Libraries* (2nd revised ed.). K.G. Saur. Str. 15.

⁹ Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet. Str. 80.

unaprjeđivati, a da bi usluge bile unaprijeđene, potrebno je razumjeti potrebe korisnika i utvrditi stepen njihovog zadovoljstva odnosno nezadovoljstva pruženom uslugom. Jedan od načina za to je svakako vrednovanje usluga.

Dva su temeljna cilja postupka vrednovanja u ustanovama javnog sektora: s jedne strane, prikupljanje ključnih podataka koji će upravi te institucije omogućiti donošenje informiranih odluka i unaprjeđenje poslovanja, s druge strane, prezentacija ustanove prema javnosti. Vrednovanje je važan dio upravljačkih modela aktualnih posljednjih godina, kao što su upravljanje na temelju činjenica, upravljanje na temelju ciljeva ili upravljanje na temelju rezultata.¹⁰

Vrednovanje bibliotečkih usluga predstavlja ključan aspekt u osiguravanju njihove učinkovitosti, prilagodljivosti i zadovoljstva korisnika, vrednovanje omogućuje bibliotekama praćenje učinkovitosti u postizanju postavljenih ciljeva i misije, osiguravajući da usluge odražavaju potrebe zajednice u kojoj djeluju.

Da bi pružile što bolju uslugu, biblioteke moraju saznati šta njihovi korisnici trebaju, žele i očekuju, a s druge strane moraju osigurati informisanje/edukaciju korisnika o tome šta sve od svoje biblioteke mogu očekivati. Bibliotekari također moraju osmisliti metode rada kojima će se suprotstaviti konkurenciji koja nudi nove oblike izravne dostave proizvoda i usluga krajnjim korisnicima, a to mogu samo kvalitetom usluge.¹¹ Kroz sistem vrednovanja, biblioteke mogu identificirati snage koje treba ojačati i slabosti koje treba riješiti kako bi poboljšale ukupnu kvalitetu usluga, a kroz praćenje trendova i potreba korisnika osigurava se da biblioteke ostanu relevantne i savremene institucije. Vrednovanje pruža uvid u individualne potrebe korisnika, omogućujući personalizaciju usluga i prilagodbu resursa njihovim očekivanjima.

Biblioteke i druge informacijske institucije kontinuirano povećavaju svoje resurse i razvijaju nove aktivnosti kako bi zadovoljile različite informacijske potrebe svih korisnika. Promjene zarad bolje usluge zahtijevaju planiranje, a naučno planiranje zavisi od pravilne evaluacije sadašnjeg stanja i preciznoj prognozi očekivanog budućeg stanja.¹² U tom smislu, zahvaljujući vrednovanju,

¹⁰ Tuškan Mihočić, G. (2011). Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 54 (4). Str. 212-213. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/80085> (25.3.2024.)

¹¹ Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet. Str. 86.

¹² Arumugam, J., Balasubramani, R. & Pratheepan, T. (2019). User 's Satisfaction with Library Resources and Services in Polytechnic College Libraries in Coimbatore District. *Library Philosophy and Practice*. Str. 1. Dostupno na: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2580/> (28.3.2024.)

biblioteke mogu identificirati načine za optimizaciju pristupa informacijama, bilo da se radi o digitalnim resursima, štampanoj građi, cjeloživotnom obrazovanju korisnika ili fizičkom prostoru biblioteke.

Petr Balog navodi da vrednovanje mora imati pragmatične rezultate ukoliko se želi da ono bude smisljeno, korisno i upotrebljivo. To znači donošenje odluka o zamjeni jedne usluge drugom ili unaprjeđenju postojeće usluge. Ako nije moguće zamijeniti postojeću funkciju, onda vrednovanje nije potrebno. Vrednovanje u funkcionalnom smislu obavezuje organizaciju da djeluje na temelju dobivenih rezultata.¹³

Procjenjivanje usluga i zbirki akademskih biblioteka je zajednička odgovornost bibliotekara i korisnika. Kako bi se osiguralo kontinuirano poboljšanje u oba ova područja, konstruktivno je da bibliotekari godišnje provode ankete među korisnicima. Pozitivna i negativna povratna informacija od studenata, profesora i osoblja je ključna za maksimiziranje korisničkog iskustva.¹⁴ Drugim riječima, analizom povratnih informacija i potreba korisnika, biblioteke mogu raditi na povećanju zadovoljstva korisnika i izgradnji pozitivnog iskustva. Vrednovanje pomaže u identifikaciji prioriteta, što omogućuje bolje planiranje i alokaciju finansijskih sredstava prema najvažnijim potrebama. Analizom korištenja prostora i zbirki, biblioteke mogu efikasno prilagoditi svoje resurse prema stvarnim potrebama korisnika.

Vrednovanje zadovoljstva korisnika uključuje bibliotečke usluge u cjelini, kvalitet informacijskih usluga, raspoloživost potrebnih izvora informacija, stručnost osoblja, odnos osoblja prema korisnicima, opremljenost biblioteke, međubibliotečku pozajmicu i radno vrijeme.¹⁵ Vrednovanje ne samo da identificira potrebe korisnika, već i potrebu za obrazovanjem zaposlenika kako bi bili u toku s najnovijim trendovima i tehnologijama. Prikupljanje povratnih informacija putem vrednovanja i korištenjem nekih od instrumenata vrednovanja, omogućuje se komunikacija između biblioteke i korisnika, pridonoseći transparentnosti i povjerenju.

¹³ Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet. Str. 117.

¹⁴ Angell, K. (2013). Open Source Assessment of Academic Library Patron Satisfaction. Str. 1. Dostupno na: https://digitalcommons.liu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1034&context=brooklyn_libfacpubs (28.3.2024.)

¹⁵ Bačić, E., Peradenić – Kotur, B. (2012). Suradnja pravnih i srodnih knjižnica Jugoistočne Evrope. *Zbornik radova Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i prakse*, 10. Str. 546-547.

2.2. Pokazatelji uspješnosti visokoškolskih biblioteka

Prilikom svakog procjenjivanja i vrednovanja usluga, bitno je definisati mjere uspješnosti koje su relevantne za konkretnu organizaciju. Te mjere kvantificiraju određene aspekte i ideje čiju efikasnost želimo ocijeniti. Mjerenje uspješnosti u poslovanju biblioteke je ključno za pružanje kvalitetnih usluga, optimalno korištenje resursa i postizanje ciljeva organizacije, a korisničko zadovoljstvo je ključni pokazatelj uspješnosti u poslovanju svake biblioteke.

Pokazatelje uspješnosti možemo definisati „kao numerički, simbolički ili verbalni izraz, temeljen na knjižničnoj statistici i podacima koji se koriste za opisivanje uspješnosti poslovanja knjižnice.“¹⁶ Mjerenje zadovoljstva korisnika kroz ankete ili neke druge metode, omogućava bibliotekama da razumiju potrebe svojih korisnika, pri čemu visok nivo korisničkog zadovoljstva ukazuje na efikasnost biblioteke u pružanju relevantnih izvora informacija, podrške i usluga koje zadovoljavaju potrebe korisnika.

Kada je riječ o visokoškolskim bibliotekama i kvaliteti njihovih usluga, Vraneš ističe važnost odnosa između nastavnika i bibliotekara unutar matične institucije. Postizanje pozitivnih rezultata u radu biblioteke često zahtijeva uspostavljanje saradnje koja je korektna i razumijevajuća između ove dvije strane na univerzitetu. Nedostatak takvog partnerstva može ograničiti ključne aktivnosti biblioteke u edukaciji korisnika o njenim resursima i informacijama, što može negativno utjecati na akademski proces na univerzitetu. Poboljšanje situacije uključuje upoznavanje bibliotekara s obrazovnim planom fakulteta, njihovo aktivno uključivanje u publikacijske aktivnosti, razvoj novih planova i programa rada, selektivnu distribuciju informacija te organizaciju različitih događaja kao što su izložbe, književne i znanstvene večeri te seminari. Ključno je za aktivno sudjelovanje biblioteke u nastavi pažljivo planiranje razvoja od strane obrazovnog i nenastavnog osoblja, uz fleksibilnost u provedbi tih planova.¹⁷

Vraneš također izdvaja glavne i sporedne parametre korisne za evaluaciju u visokoškolskim bibliotekama. Kao glavne parametre izdvaja:

¹⁶ Tuškan Mihočić, G. (2011). Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 54 (4). Str. 216. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/80085> (30.4.2024.)

¹⁷ Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke* (Univerzitetska biblioteka “Svetozar Marković”; Narodna i univerzitetska biblioteka Republike Srpske. Str. 19.

1. kompatibilnost biblioteke i univerziteta na području praćenja nastavnih planova i tekućih naučno-istraživačkih projekata;
2. adekvatnost prisutnih referensnih izvora, bibliotečkih fondova i dostupnih baza podataka spoznatim potrebama korisnika;
3. kooperativnost visokoškolskih biblioteka među sobom i sa drugim tipovima biblioteka.

Sporedni parametri, odnosno numerički pokazatelji su:

1. veličina i vrsta fonda;
2. organizovanost bibliotečkih fondova;
3. brojnost i profesionalna osposobljenost kadra;
4. broj stalnih i povremenih korisnika biblioteke;
5. broj zadovoljenih zahtjeva za nekim vidom bibliotečke usluge;
6. broj i kvalitet pruženih informacija;
7. radno vrijeme biblioteke;
8. otvorenost biblioteke prema savremenim tehnološkim izazovima, često oličenim u korištenju elektronskih izvora;
9. stepen sistematičnosti i potpunosti dostignutog informacionog aparata biblioteke;
10. mogućnost korištenja reprografske tehnike;
11. način finansiranja biblioteke;
12. način upravljanja bibliotekom.¹⁸

S druge strane, prema istraživanju McDonald i Micikas, postoje četiri grupe pokazatelja uspješnosti svake biblioteke:

1. Glavni resursi koji podrazumijevaju broj osoblja, podršku fakulteta i adekvatnost zbirke
2. Usluge, koje podrazumijevaju dostupnost i korištenje područnih biblioteka, saradnju sa stručnim udruženjima, stručnu pomoć i sl.
3. Interakcija bibliotekara i interesnih skupina, odnosno, zajednički ciljevi, odnosi s nastavnim osobljem, vrednovanje biblioteke i njenih usluga, podržavanje organizacijskog smjera razvoja, obrazovanje osoblja.

¹⁸ Ibid, str. 225-226.

4. Pristup, odnosno pristup i korištenje biblioteke te fizička organizacija zbirke.¹⁹

Svaka biblioteka proizvodi jedinstven učinak na pojedinca ili zajednicu jer je svaka zbirka jedinstvena, a jedinstven je i svaki pojedinac. Rezultati istraživanja o korištenju bibliotečkih resursa i usluga stoga su uvijek različiti. Zapravo se učinak biblioteke može gledati kao akumulacija učinka različitih misli potpuno različitih i nesrodnih autora zabilježenih na materijalnom nositelju i čuvanih u bibliotečkoj zbirci. U tom smislu, učinak biblioteke zavisi o izboru građe i usluga koji pojedina osoba napravi, kao i o slijedu kojim ih odluči koristiti. Iz svega toga proizilazi da je svrha mjerenja vrijednosti biblioteke utvrditi posluje li ona dobro, a ne suditi posluje li bolje ili lošije od drugih biblioteka.²⁰

S obzirom da u literaturi postoji više prijedloga o tome koji su pokazatelji uspješnosti najučinkovitiji, u nastavku ću navesti još neke:

Sumsion i Ward predlažu sljedeće pokazatelje uspješnosti:

1. analiza vremena osoblja, što je vrlo korisno za raspoređivanje osoblja na poslove, za informiranje interesnih skupina o različitosti zadataka uposlenih, za izračunavanje omjera troškova i koristi.
2. brzina: vrijeme potrebno da korisnik dobije novoobjavljenu jedinicu;
3. analiza korisnika prema skupinama (npr. studenti dodiplomskog studija, postdiplomskog studija, akademsko osoblje);
4. broj aktivnih korisnika iz zajednice;
5. djelatnost informacijske službe;
6. prostor i pitanja vezana za prostor;
7. kvalitet fonda prema starosti i broju naslova;
8. broj mjesta za korisnike i radno vrijeme.²¹

Hernon i Altman daju dvije nove vrste pokazatelja: korisničke pokazatelje i korisničke zahtjeve.

1. Korisnički pokazatelji koji se odnose na usluge, a temelje se na korisničkim aktivnostima i željama. U korisničke pokazatelje ubrajaju se:

¹⁹ Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet. Str. 128-129.

²⁰ Ibid, str. 83.

²¹ Ibid, str. 131-132.

- prisutnost na tržištu (u kojem omjeru nastavnici u kreiranju nastave uključuju biblioteke i zadaju studentima zadatke kod kojih moraju koristiti usluge biblioteke);
 - pokazatelji vjernosti (izuzetno je važno pridobiti vjernost korisnika od samih početaka studiranja); interesi korisnika.
2. Korisnički zahtjevi podrazumijevaju
- prihvatljiv fizički izgled (čistoća, buka, oprema);
 - brzina (isporuka dokumenata na vrijeme, brza usluga i rješavanje problema);
 - praktičnost (radno vrijeme biblioteke, smještaj i položaj, ima li dovoljno uposlenika itd.);
 - tačnost podrazumijeva učiniti iz prve sve onako kako treba;
 - pouzdanost (biblioteka opravdava svrhu svog postojanja i izvršava ono što je obećala);
 - kompetentno i stručno osoblje koje je sposobno zadovoljiti korisničke informacijske potrebe; ljubaznost osoblja.²²

Analiza korištenja resursa kao što su knjige, časopisi, elektronske baze podataka i prostorne mogućnosti biblioteke pruža uvid u efikasnost upravljanja resursima. Pokazatelji kao što su broj posuđenih knjiga, frekvencija korištenja elektronskih i štampanih resursa i popunjenost prostora biblioteke mogu pomoći u planiranju budućih investicija u resurse. Pored navedenih usluga, partnerstva i saradnja s drugim institucijama i organizacijama mogu poboljšati utjecaj i efikasnost biblioteke.

Osim pokazatelja uspješnosti, važna stavka mjerenja kvalitete biblioteke je i benchmarking koji omogućuje bibliotekama da steknu uvid u svoje snage i slabosti u odnosu na druge. Uspoređujući se sa drugim bibliotekama ili srodnim ustanovama, biblioteke mogu identificirati područja u kojima su izvrsne te one koje zahtijevaju poboljšanja. Na primjer, poređenje broja i raznolikosti bibliotečkih resursa ili efikasnosti pristupa informacijama s onima drugih institucija može pomoći bibliotekama da bolje razumiju gdje su njihovi najveći izazovi i prilike za napredak. Benchmarking potiče organizacije da preispitaju svoje strategije, dođu do novih zamisli i pokrenu promjene.²³

²² Ibid, str. 127-129.

²³ Tuškan Mihočić, G. (2011). Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 54 (4). Str. 217. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/80085> (2.5.2024.)

2.3. Međunarodne preporuke i standardi: IFLA-in priručnik i ISO standard

Kvalitet usluga se dostiže poštivanjem visokih ličnih ili društveno propisanih zahtjeva, često definisanih kao standarda. Pod pojmom kvaliteta podrazumijeva se pogodnost za namjenu i korištenje, orijentisanost prema zahtjevima korisnika, kontinuirano unaprjeđenje proizvoda i usluga, a njegovo dostizanje predviđeno je skupom standarda koji se odnose na organizacijsku strukturu, postupke, procese, resurse za ostvarenje upravljanja kvalitetom.²⁴

Kada govorimo o međunarodnim standardima u bibliotečkoj djelatnosti, oni uglavnom obuhvataju: integraciju misije, ciljeva i zadataka biblioteke, zadovoljstvo korisnika, usluživanje korisnika prema broju zahtjeva, broju informacija, broju instrukcija; efikasnost kroz odnos ukupnog fonda i pozajmljene građe prema pokazateljima broja izdatih publikacija, dokumenata i informacija po bibliotekaru, broja radnih sati po bibliotekaru koji se odnosi na određene radne operacije; ekonomičnost poslovanja prema ukupnim troškovima biblioteke itd.²⁵

Standardi donose pravila koja tretiraju postojeću ili moguću problematiku u cilju postizanja najboljeg stepena uređenosti. Standardi su najsigurniji instrumenti koji obezbjeđuju sigurnost kvaliteta.²⁶ Oni predstavljaju dogovorene smjernice, specifikacije ili prakse koje služe kao osnova za usklađivanje postupaka, tehnologija i usluga u bibliotekama širom svijeta.

Da bi se osigurala kvaliteta i efikasnost bibliotečkih usluga, važno je koristiti odgovarajuće smjernice za evaluaciju istih. Među takvim smjernicama ističe se IFLA-in²⁷ priručnik „Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries“ koji pruža sveobuhvatan okvir za procjenu i unaprjeđenje usluga u bibliotekama. Ovaj IFLA-in priručnik donosi temeljne principe i preporuke za pružanje visokokvalitetnih usluga u bibliotečkom sektoru širom svijeta. On obuhvata različite aspekte bibliotečkih usluga, uključujući pristup informacijama, obrazovanje korisnika, raznolikost građe, tehnologiju i mnoge druge. Jedan od ključnih aspekata je naglasak na kontinuiranoj evaluaciji usluga radi poboljšanja kvaliteta i zadovoljstva korisnika.

²⁴ Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke*. Univerzitetska biblioteka “Svetozar Marković”; Narodna i univerzitetska biblioteka Republike Srpske. Str. 209.

²⁵ Ibid, str. 89.

²⁶ Rešidbegović, A. (2015.) Pitanje kvaliteta usluga po mjeri korisnika. *Međunarodna konferencija BAM Evropske smjernice za saradnju biblioteka, arhiva i muzeja*, 8. (n.d.). *Kvalitet usluga i standardi: zbornik radova*. Str. 10.

²⁷ IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions (Međunarodni savez bibliotečkih društava i ustanova)

Prvo izdanje priručnika „Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries“ objavljeno je 1996. godine i sadrži 17 pokazatelja uspješnosti. Od 17 pokazatelja u prvom izdanju, 6 je izbrisano, ili zato što su se pokazali preteškimi u praksi i stoga nisu često korišteni (npr. stručne liste za procjenu kolekcija, uspjeh u pretragama po temi) ili su zamijenjeni modernijim pokazateljima uključujući elektronske usluge. Prvo izdanje sadržavalo je samo dva vrlo jednostavna pokazatelja za elektronske bibliotečke usluge. Drugo izdanje priručnika objavljeno je 2007. godine i sadrži 40 pokazatelja uspješnosti. Novo izdanje nudi sedam pokazatelja posebno namijenjenih elektronskim uslugama; veliki dio ostalih pokazatelja kombinuje procjenu kvalitete kako tradicionalnih, tako i elektronskih usluga. Osim elektronskih usluga, postoji i niz drugih pitanja koja su dobila na važnosti za razliku od prvog izdanja: ekonomičnost biblioteke, biblioteka kao radno mjesto i mjesto susreta, obrazovna uloga biblioteke, bibliotečke usluge za vanjske korisnike te važnost osoblja. Ovaj priručnik služi kao praktičan alat za evaluaciju bibliotečkih usluga. Dok se prvo izdanje fokusiralo samo na akademske biblioteke, drugo izdanje je proširilo svoj opseg kako bi obuhvatilo i javne biblioteke, iako je i dalje koristan i za druge vrste biblioteka. Nacionalne biblioteke također mogu primijeniti dio priručnika, ali će im biti potrebni dodatni pokazatelji koji odražavaju njihove specifične zadatke u prikupljanju, katalogizaciji i čuvanju nacionalne kulturne baštine.²⁸

Prema IFLA-inom priručniku, mjerenje uspješnosti podrazumijeva „zbir statističkih podataka koji opisuju poslovanje knjižnice te analizu tih podataka s ciljem vrednovanja. U ovom kontekstu uspješnost označava stupanj do kojeg knjižnica uspijeva ispuniti svoje zadaće, posebice vezano uz potrebe korisnika.“²⁹ Mjerenje uspješnosti također obuhvata definiranje ključnih indikatora za procjenu postignuća ciljeva biblioteke i pruža korisne smjernice upravljačima. Preporučuje se korištenje osnovnih pokazatelja podijeljenih u nekoliko kategorija, poput indikatora korištenja (kao što su broj posudbi, posudba u odnosu na radno vrijeme itd.), pokazatelja o kolekciji, pokazatelja o osoblju, kvalitativnih pokazatelja (kao što su istraživanja zadovoljstva korisnika

²⁸ Poll, R., & Boekhorst, P. (2007). *Measuring Quality Performance Measurement in Libraries* (2nd revised ed.). K.G. Saur. Str. 7-11.

²⁹ Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet. Str. 65. Prema: Poll, R. & Te Boekhorst, P. (2007). *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*. München: K.G. Saur.

itd.), pokazatelja troškova (troškovi usluga, aktivnosti itd.) i pokazatelja za usporedbu s odgovarajućim međunarodnim, nacionalnim ili lokalnim bibliotečkim uslugama.³⁰

Također, ovaj priručnik identificira ključne elemente koji se trebaju uzeti u obzir prilikom evaluacije, poput pristupačnosti, relevantnosti i pouzdanosti informacija, kao i efikasnosti procesa posuđivanja i dostupnosti resursa. Kroz primjenu ovih smjernica, bibliotekari mogu objektivno ocijeniti performanse svojih usluga i identificirati oblasti koje zahtijevaju unaprjeđenje.

Pokazatelji uspješnosti, prema navedenom priručniku, razvrstani su u četiri skupine: sredstva i infrastruktura, korištenje usluga, učinkovitost, mogućnost i razvoj.

Sredstva i infrastruktura - prva skupina podrazumijeva površinu korisničkog prostora, broj sjedećih mjesta, radno vrijeme u poređenju sa potražnjom i potrebama korisnika, troškove pružanja informacija, dostupnost traženih naslova, postotak odbijenih zahtjeva, omjer primljenih zahtjeva prema broju poslanih zahtjeva u međubibliotečkoj pozajmici, neposredna dostupnost, broj osoblja, direktan pristup biblioteci s početne stranice itd. Korisnički prostor u smislu ovog indikatora uključuje prostor za čitanje i rad za korisnike, posebna mjesta za učenje, prostor za pozajmicu i obuku korisnika, prostor za izložbe i događaje i sve ostale prostorije namijenjene korisnicima, uključujući hodnike, stepeništa, predvorja i funkcionalne prostorije. Populacija koju treba opsluživati je broj osoba za koje je biblioteka zadužena. Za javne biblioteke to je stanovništvo zajednice (ili dijela zajednice); za akademske biblioteke, to će biti ukupan broj studenata i akademskog osoblja u instituciji.³¹

Korištenje usluga - druga skupina podrazumijeva tržišnu prodornost, zadovoljstvo korisnika, broj posjeta biblioteci, stepen zauzetosti sjedećih mjesta, korištenje fonda, postotak nekorištenog fonda, broj posudbi, postotak posudbi vanjskim korisnicima, prisustvo na obukama, broj upita za referentnim uslugama, prisustvo na događajima i radionicama i sl.³²

Učinkovitost (isplativost i kvaliteta postupaka) - treća skupina podrazumijeva: trošak po korisniku, trošak po posjeti korisnika, trošak po korištenju, omjer troškova nabavke i osoblja, trošak obrađene

³⁰ Tuškan Mihočić, G. (2011). Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 54 (4). Str. 216. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/80085> (5.5.2024.)

³¹ Tuškan Mihočić, G. (2011). Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 54 (4). Str. 218. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/80085> (5.5.2024.)

³² Ibid, str. 218.

jedinice građe, vrijeme nabavke, vrijeme obrade, produktivnost zaposlenika tokom obrade, brzinu posudbe, brzinu međubibliotečke pozajmice, stopu korisnosti referentnih usluga.³³

Mogućnosti i razvoj - četvrta skupina podrazumijeva pohađanje obrazovnih programa zaposlenika, postotak prihoda biblioteke ostvaren kroz posebne grantove i vlastiti prihod, postotak prihoda biblioteke primljen od osnivača itd.³⁴

Jedan od osnovnih ciljeva biblioteka je olakšavanje pristupa informacijama svim članovima institucije ili društva u kojoj biblioteka djeluje. ISO standardi igraju ključnu ulogu u tom pogledu promovišući dostupnost i inkluzivnost. Također, ovi standardi potiču biblioteke da usvoje pristup koji je usmjeren na korisnika, stavljajući zadovoljstvo korisnika na prvo mjesto. Kroz proces prikupljanja povratnih informacija, provođenje korisničkih anketa i analizu podataka, biblioteke stječu vrijedne uvide u preferencije i prioritete korisnika. Ovaj povratni ciklus omogućuje bibliotekama da prilagode svoje usluge, resurse i fizički prostor biblioteke kako bi bolje služile svojim korisnicima, podstičući veće zadovoljstvo i lojalnost korisnika.

Standardom ISO 11620 – „Informacije i dokumentacija — Pokazatelji uspješnosti biblioteke“, donijetim 1998. godine, definisan je pojam evaluacije kao proces dostizanja efikasnosti, efektivnosti, korisnosti, opremljenosti prostora, profesionalnosti, relevantnosti neke usluge, opreme ili prostora. Jasnost i tačnost evaluacije zavise direktno od njenih:

- Namjena i ciljeva,
- Načina na koji se ona obavlja,
- Sredstava koja se u tom procesu koriste.³⁵

Prema standardu ISO 11620 iz 1998. godine, koji sadrži opise 29 pokazatelja, pokazatelje uspješnosti možemo razvrstati u sljedeće kategorije:

- a) pokazatelji o stepenu zadovoljstva korisnika,
- b) pokazatelji o načinima osiguravanja dokumenata (šest pokazatelja o dostupnosti i korištenju),

³³ Ibid, str. 218.

³⁴ Ibid, str. 218.

³⁵ Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke*. Univerzitetska biblioteka "Svetozar Marković"; Narodna i univerzitetska biblioteka Republike Srpske. Str. 19.

- c) pokazatelji o načinima pronalaženja dokumenata (dva pokazatelja o vremenu pronalaženja dokumenata),
- d) pokazatelji o načinima posuđivanja i isporučivanja dokumenata,
- e) pokazatelji o informacijskoj službi (jedan pokazatelj o postotku pitanja na koja je osoblje pružilo zadovoljavajuće odgovore),
- f) pokazatelji o traženju informacija (dva pokazatelja o uspješnosti pronalaženja informacija u katalogu),
- g) pokazatelji o raznim drugim pogodnostima (četiri pokazatelja o dostupnosti ili korištenju),
- h) pokazatelji o nabavi i obradi dokumenata, pokazatelji o troškovima katalogizacije.³⁶

Revidirana norma ISO 11620: 2008 definira pojam uspješnosti poslovanja kao uspješnost knjižnice u pružanju usluga te učinkovitost pri raspodjeli i korištenju sredstava pri ponudi usluga.³⁷ Pokazatelji uvršteni u normu ISO 11620 iz 2008. godine moraju zadovoljiti šest mjerila: informativnost (pokazatelj treba biti nositelj određene informacije potrebne za donošenje odluka), pouzdanost (pri korištenju u jednakim okolnostima, rezultati trebaju biti dosljedni), valjanost (pokazatelj treba mjeriti ono čemu je namijenjen), prikladnost (usklađenost jedinica i mjerila s postupcima u biblioteci), praktičnost (rezultati se trebaju osigurati uz razumno korištenje sredstava), usporedivost (mogućnost usporedbe između biblioteka – isti rezultat znači i isti nivo kvalitete usluga).³⁸ Revidirano izdanje iz 2008. godine konsolidira tradicionalne pokazatelje uspješnosti iz ranijih izdanja te pokazatelje uspješnosti za elektronske usluge koje biblioteke pružaju.³⁹

ISO - International Organization for Standardization je 2014. i 2023. objavio revidirane verzije standarda ISO 11620 sa setom pokazatelja koje će koristiti biblioteke svih vrsta. Glavne promjene u odnosu na ISO 11620: 2008 su sljedeće: dodavanje pokazatelja učešća biblioteke u obukama usklađenim sa relevantnim ciljevima održivog razvoja UN (UN SDG); dodavanje pokazatelja svijesti o biblioteci, pokazatelja povezanih sa uticajem biblioteke; dodavanje pokazatelja o

³⁶ Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet. Str. 56.

³⁷ Tuškan Mihočić, G. (2011). Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 54 (4). Str. 215. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/80085> (18.5.2024.)

³⁸ Ibid, str. 216.

³⁹ Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet. Str. 56. Prema: ISO 11620: International Standards Organisation, 1998, ISO/DIS 11620 Information and documentation – Library performance indicators.

istraživačkom radu osoblja i podrške istraživanju te brisanje nekoliko pokazatelja koji više nisu relevantni ili izvodljivi.⁴⁰

3. INSTRUMENTI VREDNOVANJA USLUGA U BIBLIOTEKAMA

Jedan od najčešće korištenih metoda vrednovanja usluga u bibliotekama su ankete i upitnici. Ovi alati omogućavaju bibliotekarima da prikupe povratne informacije od korisnika o njihovim potrebama, zadovoljstvu uslugama i sugestijama za unaprjeđenje. Međutim, važno je da ankete budu pažljivo dizajnirane kako bi bile relevantne te kako se bi uzeli u obzir različiti profili korisnika. Zahvaljujući već dizajniranim i testiranim instrumentima vrednovanja poput SERVQUAL-a, LibQUAL+- i drugih, vrednovanje usluga u bibliotekama je mnogo jednostavnije. U nastavku slijedi pregled nekih od najpoznatijih instrumenata vrednovanja.

3.1. SERVQUAL (Service Quality)

SERVQUAL se ističe kao jedan od najvažnijih i najkorištenijih modela za mjerenje i procjenu kvaliteta usluga, kreiran je i razvijen za korištenje u komercijalnom sektoru, zbog čega ga je i bilo potrebno značajno modificirati za potrebe biblioteka.⁴¹ Model identifikuje pet ključnih dimenzija kvaliteta usluga: pouzdanost, odgovornost, sigurnost, empatiju i vidljivost. Svaka od ovih dimenzija predstavlja ključni aspekt korisničkog iskustva i može biti mjerena kroz gap analizu - razliku između očekivanja korisnika i njihovih stvarnih iskustava.

Autori SERVQUAL-a, Zeithaml, Parasuraman i Berry, navode 10 parametara koji karakterišu kvalitet usluge:

1. Fizički izgled prostorija, oprema, temperatura i sl.;
2. Pouzdanost u ispunjavanju usluga;
3. Prijemčivost: spremnost da se pomogne korisniku;
4. Ljubaznost osoblja;
5. Empatija osoblja prema korisnicima;

⁴⁰ Information and documentation: Library performance indicators (ISO 11620:2014); (ISO 11620:2023).

⁴¹ Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet. Str. 91.

6. Kompetentnost osoblja;
7. Sigurnost koju osoblje pruža korisnicima;
8. Pristup biblioteci;
9. Komunikacija;
10. Razmijevanje korisnika.⁴²

3.2.LibQUAL+™

Nedvojbeno je da danas organizacija koja želi sustavno rješavati probleme propusta u poslovanju s korisnicima mora istražiti samu sebe, otkriti gdje nastaju problemi i ukloniti ih.⁴³

U tom pogledu, LibQUAL+ predstavlja značajan instrument za mjerenje i unaprjeđenje kvalitete bibliotečkih usluga. LibQUAL+ je naučni i razvojni projekat koji zajedno finansiraju Texas A&M University i ARL, a djelimično i Obrazovni odjel Američke vlade za unaprjeđenje obrazovanja nakon srednje škole. Namjera ARL-a bila je da se tradicionalna bibliotečka statistika dopuni mjerenjem zadovoljstva korisnika i tako je 1999. godine pokrenuta Nova inicijativa u mjerenju.⁴⁴ LibQUAL+ je jedno od pomagala u toj inicijativi, koje mjeri kvalitet bibliotečkih usluga.

LibQUAL+ je online softverski paket koji mjeri zadovoljstvo korisnika biblioteke uslugama i resursima. Veći dio LibQUAL+ je anketa sastavljena od unaprijed pripremljenih pitanja i prostora za institucije da generiraju vlastita pitanja. Uprkos prednostima LibQUAL+, kao što je mogućnost da pretplatnici uporede podatke procjene sa pretplatnicima u sličnim institucijama, registracijski troškovi i godišnje naknade premašuju budžet mnogih biblioteka.⁴⁵

Anketa traži od korisnika biblioteke da ocijene usluge biblioteke na devetostepenoj skali prema:

- minimalnom prihvatljivom nivou usluge,
- željenom nivou,
- percipiranom nivou pružene usluge.

LibQUAL+ zahtijeva od ispitanika da ocijene biblioteku po različitim parametrima kvalitete, pri čemu je naglasak stavljen na kvalitetu usluge, mogućnosti kontrole informacija i biblioteke kao

⁴² Ibid, str. 91-92.

⁴³ Ibid, str. 94.

⁴⁴ Association of Research Libraries. (2003). History of LibQUAL. Dostupno na: https://www.libqual.org/about/history_lq (25.6.2024.)

⁴⁵ Angell, K. (2013). Open Source Assessment of Academic Library Patron Satisfaction. Str. 5. Dostupno na: https://digitalcommons.liu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1034&context=brooklyn_libfacpubs (20.5.2024.)

prostora. Ispitanici također ocjenjuju minimalnu razinu usluge koju bi očekivali u odnosu na stvarnu razinu usluge koju dobijaju. Bez obzira na korišteni instrument, studije zadovoljstva korisnika pružaju vrijedne podatke koji se ne mogu dobiti samo iz statistike korištenja različitih usluga biblioteke (posudba građe, posjeta čitaonici, informacijski upiti i sl.).

Neki od ciljeva LibQUAL+ su:

1. Poticanje kulture izvrsnosti u pružanju bibliotekskih usluga;
2. Pomoć bibliotekama u boljem razumijevanju korisničkih percepcija kvalitete bibliotekskih usluga;
3. Sistemsko prikupljanje i interpretiranje povratnih informacija korisnika biblioteke;
4. Pružanje uporedivih informacija o procjeni od strane sličnih institucija;
5. Identifikacija najboljih praksi u pružanju bibliotekskih usluga;
6. Poboljšanje analitičkih vještina bibliotekskog osoblja.⁴⁶

LibQUAL+ koristi model kvalitete koji obuhvata tri osnovne dimenzije: bibliotečko osoblje, mogućnost kontrole informacija i prostor biblioteke.

Kada je riječ o bibliotečkom osoblju, ova dimenzija podrazumijeva pitanja o zadovoljstvu korisnika o bibliotečkom osoblju koje pruža usluge, te se u tom smislu ocjenjuje osoblje koje ulijeva povjerenje korisnicima, ljubaznost zaposlenika, spremnosti osoblja da odgovori na upite korisnika, bibliotečko osoblje koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima itd. „Procjena kvalitete usluge osoblja sastoji se od vrednovanja kompetencija i znanja, odnosno pouzdanosti i sposobnosti knjižničnog osoblja da korisnicima ulijeva povjerenje. Također, ispitanici ocjenjuju i u kojoj mjeri knjižnično osoblje razumije korisničke potrebe, koliko je ljubazno, brižno i spremno trenutno pružiti uslugu ili pomoć.“⁴⁷

Druga dimenzija, mogućnost kontrole informacija, podrazumijeva aspekt kvalitete bibliotečke usluge koji se tiče cjelokupnih informacijskih resursa u biblioteci: dostupnosti štampane građe i elektronskih izvora, ali i svih ostalih informacija koje služe za lakše korištenje usluga biblioteke.

⁴⁶ LibQUAL+® 2016 Survey Results - ARL1.00. Association of Research Libraries / Texas A&M University. Str. 5. Dostupno na: https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2016.pdf (2.5.2024.)

⁴⁷ Pikić, A. (2017). Korisničke razlike u očekivanjima, procjeni dobivene usluge i zadovoljstvu : primjena LibQUAL+-a u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 60(4). Str. 77. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/195921> (2.5.2024.)

„Osim toga, kvaliteta informacijskih resursa biblioteke obuhvata jednostavnu navigaciju kroz prostor, kako fizički tako i virtualni, olakšano pronalaženje i upotrebu građe te dostupnost kvalitetne računalne opreme za pristup informacijama. Glavni cilj ovih elemenata je osigurati korisnicima neovisnost u korištenju biblioteke, omogućujući im samostalno snalaženje i pristup informacijama, bez potrebe za stalnom podrškom osoblja.“⁴⁸

„Treća i posljednja dimenzija kvalitete bibliotečke usluge jest prostor biblioteke. Tim aspektom kvalitete usluge mjeri se kvaliteta fizičkog prostora biblioteke kao radnog prostora za individualno i grupno učenje i proučavanje, njegova udobnost i privlačnost, prostora biblioteke koji potiče na učenje i istraživanje te primjerenost radne atmosfere u prostoru.“⁴⁹

„Rezultat na ljestvici odražava kvalitet usluge na sljedeći način: što je rezultat bliži broju 1, to je kvaliteta usluge ocijenjena nižom ocjenom, a što je rezultat bliži broju 9, kvaliteta usluge je ocijenjena višom ocjenom.“⁵⁰

Kada je riječ o prednostima ovog instrumenta, svakako se kao glavna prednost može izdvojiti mjerenje stvarnih korisničkih potreba. Dakle, ovakva anketa omogućuje bibliotekama dobivanje stvarnih povratnih informacija o korisničkim očekivanjima i potrebama.

Zatim, instrument omogućava i identifikaciju ključnih područja za poboljšanje: rezultati ankete pomažu bibliotekama identificirati specifična područja koja zahtijevaju unaprjeđenje, bilo da se radi o resursima, uslugama ili komunikaciji osoblja sa korisnicima biblioteke. Još jedna od prednosti jeste mogućnost usporedbe s drugim ustanovama: biblioteke mogu uporediti svoje rezultate s rezultatima drugih ustanova, stvarajući referentnu tačku za evaluaciju vlastitih performansi.

Osim navedenih prednosti korištenja ovog instrumenta, pojavljuju se i određeni izazovi / kritike instrumenta. Jedna od njih je mogućnost pristranosti: postoji mogućnost pristranosti u odgovorima korisnika, posebno ako su nezadovoljni zbog nekih drugih faktora izvan samih bibliotečkih usluga. Osim toga, interpretacija rezultata može biti izazovna, a implementacija promjena zahtijeva pažljivu strategiju kako bi se postigao stvarni napredak.

⁴⁸ Ibid, str. 77.

⁴⁹ Ibid, str. 78.

⁵⁰ Ibid, str. 78.

Možemo zaključiti da je LibQUAL+ značajan alat za visokoškolske biblioteke koji omogućuje uvid u stvarne potrebe korisnika, a iako postoje izazovi i kritike, primjena LibQUAL+ u mnogim ustanovama potvrđuje njegovu važnost u poboljšanju korisničkog iskustva i održavanju visoke kvalitete bibliotekskih usluga. Evaluacija putem LibQUAL+ ne samo da kontinuirano unapređuje akademske biblioteke, već i jača vezu između ustanove i njezinih korisnika.⁵¹

Nakon prikupljanja podataka, rezultate treba koristiti za poboljšanje, promjenu ili prilagodbu usluga. Također, ovi podaci mogu biti korisni za određivanje drugačijeg radnog vremena ili demonstriranje prikladnosti trenutnih razina usluge ako postoji potražnja za dodatnim uslugama. Podaci o zadovoljstvu korisnika mogu otkriti potrebu za intenzivnijom promocijom slabo korištenih usluga ili možda ukazati da te usluge više nisu potrebne. Upotreba podataka procjene varira od jedne informacijske organizacije do druge. U slučaju implementacije poboljšanja, informacijska organizacija treba komunicirati te promjene korisnicima.

3.3. Korištenje LibQUAL+™: pregled odabranih istraživanja

Kada su dosadašnja istraživanja o vrednovanju usluga u bibliotekama u pitanju, odnosno korištenja LibQUAL+ instrumenta, Martha Kyrillidou je 2009. godine odbranila disertaciju pod naslovom „Item Sampling in Service Quality Assessment Surveys to Improve Response Rates and Reduce Respondent Burden: The "" LibQUAL+® Lite" Randomized Control Trial (Rct)".⁵²

Disertacijom je obuhvaćena historija nastanka i korištenja LibQUAL-a+, problemi i izazovi pri korištenju duge i Lite verzije instrumenta, te primjeri istraživanja sprovedenih korištenjem ovog instrumenta. Ova disertacija je bila polaznom tačkom za brojna istraživanja s obzirom da sadrži dugu i Lite verziju anketnih pitanja koja se koriste u istraživanju, a konsultirana je i za potrebe ovoga završnog rada.

Od 2002. godine, više od 1.340 biblioteka u 35 zemalja je koristilo LibQUAL+ instrument, uključujući fakultetske i univerzitetske biblioteke. ARL (Association of Research Libraries) svake godine objavljuje *ARL Notebook* dajući prikaz rezultata istraživanja provedenih te godine.

⁵¹ LibQUAL+® 2016 Survey Results - ARL1.00. Association of Research Libraries / Texas A&M University. Str. 4. Dostupno na: https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2016.pdf (1.6.2024.)

⁵² Kyrillidou, M. (2009). *Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The "LibQUAL+® Lite" randomized control trial (RCT)* (Doctoral dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign). Graduate College of the University of Illinois at Urbana-Champaign.

Primjerice, 2021. godine istraživanje je sprovedeno u tri institucije: Florida State University, Texas State University-San Marcos i University of Ottawa. Ukupan broj ispitanika koji su učestvovali u istraživanju je 3.343 ispitanika, što uključuje studente prvog ciklusa studija, studente master i doktorskog studija, članove akademskog osoblja te članove tehničkog, stručnog i pomoćnog osoblja ovih institucija.⁵³

Oblasti koje su pokrivena ovim istraživanjem su obrazovanje, zdravstvene nauke, humanističke nauke, pravo, novinarstvo i komunikacije i druge oblasti. Kada govorimo o rezultatima istraživanja i razlikama između minimalnog nivoa koji ispitanici smatraju prihvatljivim, željenog nivoa i percipiranog nivoa pružene usluge, možemo zaključiti da ispitanici ovog istraživanja najviše teže ka boljoj mogućnosti kontrole informacija, odnosno, elektronskim resursima koje mogu koristiti od kuće, informacijama do kojih mogu samostalno doći, pristupu elektronskim resursima i sl. Sa druge strane, najmanje pažnje pridaju biblioteci kao prostoru, a zatim i ljubaznosti i dostupnosti bibliotečkog osoblja. U izvještajima iz ranijih godina možemo vidjeti da korisnici/ispitanici teže ka istoj stvari, mogućnost kontrole informacija, dok su na drugom, odnosno trećem mjestu biblioteka kao prostor i bibliotečko osoblje.⁵⁴

LibQUAL+ je vrlo brzo postao „standard“ u vrednovanju usluga u bibliotekama. O popularnosti instrumenta svjedoči bogata bibliografija, dostupna na stranici ARL-a, koja obuhvata različite aspekte korištenja ovog instrumenta. Pomenuta bibliografija donosi bibliografski opis radova koji su se bavili metodološkim pitanjima i validacijom upitnika. Ovi radovi obuhvataju studije pouzdanosti i validnosti instrumenta, kao i analize njegovih karakteristika. Ključni autori u ovoj oblasti, kao što su Cook, Heath i Thompson, objavili su radove⁵⁵ koji detaljno opisuju procese razvoja i testiranja LibQUAL-a+.⁵⁶

⁵³ ARL & Group Notebooks (2021). Association of Research Libraries / Texas A&M University. Str. 11-13. Dostupno na: https://www.LibQUAL.org/documents/LibQUAL/notebooks/287_6.pdf (1.6.2024.)

⁵⁴ Ibid, str. 20-25.

⁵⁵ Thompson, B., Cook, C., & Thompson, R. L. (2002). Reliability and structure of LibQUAL+ scores: Measuring perceived library service quality. *Libraries and the Academy*, 2(1), 3-12.;

Arnau, R. C., Thompson, R. L., & Cook, C. (2001). Do different response formats change the latent structure of responses?: An empirical investigation using taxonomic analysis. *Educational and Psychological Measurement*, 61(1), 23-44.

⁵⁶ LibQUAL+™ Bibliography (2004). Dostupno na: <https://www.LibQUAL.org/documents/admin/LibQUALBibliography3.1.pdf> (1.4.2024.)

Istraživači su također ispitivali primjenu LibQUAL+ instrumenta u različitim kontekstima, univerzitetskim, javnim i/ili specijalnim bibliotekama, istražujući kako se korisnička percepcija usluga razlikuje u zavisnosti od tipa biblioteke. Pažnje vrijedni u tom smislu su, naprimjer, radovi autora Bertot, J. C, Dong-Geun Oh i dr.⁵⁷

Pomenuta bibliografija sadrži i brojne studije koje prikazuju kako su rezultati LibQUAL-a+ korišteni za unaprjeđenje usluga. Ovi radovi često uključuju primjere konkretnih promjena u bibliotekama, kao što su produženje radnog vremena biblioteka, unaprjeđenje fizičkog prostora biblioteka i povećanje dostupnosti digitalnih resursa u bibliotekama. Primjere takvih radova potpisuju autori Cullen, R., zatim Trahn Isabella, Jennifer Croud, Karen Kealy i drugi.⁵⁸

Kada govorimo o korištenju LibQUAL+ instrumenta u regiji, važno je spomenuti rijetko istraživanje, odnosno doktorsku disertaciju Aleksandre Pikić, odbranjenu 2015. godine na Sveučilištu u Zagrebu. Pikić je analizirala kvalitet bibliotečkih usluga na primjeru Biblioteke Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Osim istraživačkog dijela, Pikić je dala i vrlo detaljan i pregledan prikaz osnovnih načela vrednovanja usluga u bibliotekama, a rezultati predmetnog istraživanja pokazali su da korisnici Biblioteke daju visoke ocjene u segmentu mogućnosti kontrole informacija (8,48), zatim prostoru biblioteke (8,41) te da prosječnom ocjenom 8,23 ocjenjuju bibliotečko osoblje.⁵⁹

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Ibid.

Vidjeti i: Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(4), 662-686.

Trahn, I., Croud, J., & Kealy, K. (2001). Analyzing the quality gap: Reflections on results from an Australian Universitas. Libraries standard survey of service quality. *Australian Academic & Research Libraries*, 32(2), 93-109.

⁵⁹ Pikić, A. (2015). *Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive: doktorski rad*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu – Filozofski fakultet. Str. 102-103.

4. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGAMA BIBLIOTEKE UNIVERZITETA U SARAJEVU – PRAVNOG FAKULTETA

4.1. Biblioteka Univerziteta u Sarajevu – Pravnog Fakulteta

*Bez obzira na vrijeme i vrstu knjižnice, dvije su konstante zadaća svih knjižnica: osigurati pristup građi i informacijama bez obzira u kojem se formatu nalaze i pružiti pomoć u pronalaženju informacija koje korisnici traže.*⁶⁰

Biblioteka Univerziteta u Sarajevu - Pravnog fakulteta (u nastavku: Biblioteka) osnovana je kada i sam Pravni fakultet, 1946. godine.

Od samog početka postojanja sve do danas, osnovni cilj rada Biblioteke jeste zadovoljiti različite informacijske potrebe svih korisnika: studenata, uposlenika i vanjskih korisnika. Važan aspekt zadovoljstva korisnika Biblioteke je i kvalitet građe i usluga koji se nude. Korisnici imaju pristup širokom spektru literature, časopisa, istraživačkih radova i drugih materijala koji podržavaju njihove akademske i istraživačke potrebe.

Biblioteka raspolaže sa gotovo 300.000 jedinica, što podrazumijeva monografske publikacije, referentnu građu, periodične publikacije, doktorske disertacije, magistarske i završne radove, te jako vrijednu zbirku stare i rijetke građe. Biblioteka Univerziteta u Sarajevu - Pravnog Fakulteta pruža neophodnu podršku studentima, uposlenicima i vanjskim korisnicima pružajući pristup bogatim kolekcijama pravne literature, časopisima, zakonima i drugim relevantnim izvorima. Njezine zbirke obuhvataju širok spektar pravnih tema, od osnovnih pravnih načela do specijaliziranih područja poput ljudskih prava, međunarodnog prava, građanskog prava i drugih grana ove oblasti.

Veći dio fonda smješten je u glavnom depou kao i na drugim mjestima na fakultetu. Osim depoa, Biblioteka raspolaže sa više prostornih jedinica namijenjenih isključivo korisnicima, a što uključuje tri čitaonice različitog karaktera: referensnu čitaonicu (za korištenje referensne i građe s

⁶⁰ Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet. Str. 121.

posebnim tretmanom), studentsku čitaonicu (za korištenje udžbeničke i druge građe neophodne za osnovno praćenje nastave i pripremu ispita) i njemačku čitaonicu.⁶¹

Prema statistici sistema COBISS, trenutni broj aktivnih korisnika u biblioteci je 860 (maj, 2024. godine). Od početka korištenja segmenta COBISS – pozajmica, 2008. godine., do maja 2024. godine, upisano je 6620 članova. Taj broj uključuje aktivne studente i studentice Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta, nastavno osoblje Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta, nenastavno osoblje Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta, studente i studentice, nastavno i naučno osoblje organizacionih jedinica Univerziteta u Sarajevu, te vanjske korisnike.

Zbog bogatog fonda Biblioteke, sve više vanjskih korisnika postaju članovi Biblioteke koristeći njene resurse za razna istraživanja. Zahvaljujući čitaonicama, biblioteka obezbjeđuje prostor za individualno učenje, grupno istraživanje, sastanke i saradnju. Rad s korisnicima u prostorijama Biblioteke obavlja se radnim danima od 10.00 do 14.00 sati, rad s korisnicima na daljinu (putem e-maila, telefona i drugih sredstava komunikacije) obavlja se radnim danima od 8.00 do 16.00 sati, dok se korištenje izdvojene studentske čitaonice obavlja radnim danima od 8.00 do 16.00 sati.

Iznimno važan dio fonda Biblioteke predstavlja stara i rijetka građa. Neke od najstarijih publikacija su *Volumen statutorum legum, ac iurium tam civilium, quam criminalium dd Venetorum, Ioanni Cornelio Venetiarum Principi dicatum: cum correctionibus sereniffimorum Principum pro tempore: et practica fummaria, ampliffimo Indice omnium Rubricarum: annotationibus, poftilis in margine omnium legum, summa cura (Krivični i građanski zakonik Venecije)* iz 1709. godine, *Corpus juris canonici academicum* iz 1756. godine, *Corpus Iuris Civilis academicum in suas partes distributum usuique moderno* iz 1758. godine, i mnoge druge. Veliki izazov predstavlja očuvanje ovako starih publikacija, te se zbog toga pristup istima omogućava pod posebnim uslovima.

Osim bibliografskih usluga, Biblioteka pruža usluge kao što su savjetovanje pri pretraživanju literature, obuke o informacijskoj pismenosti i tehnička podrška prilikom korištenja informacijskih resursa, svakodnevne instrukcije, uglavnom vezane za pretragu baza i kataloga, te detaljnija

⁶¹ Biblioteka Univerziteta u Sarajevu – Pravni fakultet. Najstarija i najbogatija pravna biblioteka u Bosni i Hercegovini. (2.8.2022.) Dostupno na: <https://www.unsa.ba/index.php/novosti/biblioteka-univerziteta-u-sarajevu-pravnog-fakulteta-najstarija-i-najbogatija-pravna> (20.2.2024.)

upoznavanja s bitnim informacijskim izvorima, načinima pretrage, evaluacijom i selekcijom građe.⁶² Kroz ove usluge, Biblioteka pomaže korisnicima da razviju vještine potrebne za efikasno istraživanje i kritičku analizu literature dostupne u biblioteci u štampanom i elektronskom obliku.

Biblioteka posjeduje web stranicu koja sadrži sve neophodne podatke potrebne korisnicima: radno vrijeme, kontakt stručnog osoblja, načine korištenja usluga Biblioteke (katalog, baze podataka, baze sudskih odluka i sl.). Na web stranici Biblioteke se također može pronaći odjeljak za elektronske publikacije, u kome se, između ostalog, u otvorenom pristupu može pronaći Godišnjak Pravnog fakulteta u Sarajevu koji je indeksiran u nekoliko baza podataka poput EBSCO i Hein Online.

Sistem koji Biblioteka koristi od 2006. godine je COBISS, ali je važno napomenuti da je stručna obrada građe krenula ranije, 2004. godine.⁶³ Osim online kataloga, osoblje i korisnici Biblioteke koriste i abecedno-imenski lisni katalog, s obzirom da dio fonda Biblioteke još uvijek nije obrađen u COBISS-u.

Stručno, ljubazno i susretljivo osoblje igra ključnu ulogu u pružanju podrške korisnicima te stvaranju pozitivnog korisničkog iskustva. Osoblje Biblioteke je obučeno za pružanje pomoći pri pretraživanju literature, savjetovanje o korištenju informacijskih resursa te rješavanje eventualnih problema ili nedoumica korisnika. Osim navedenog, uposlenice Biblioteke samostalno ili u saradnji sa drugim uposlenicima fakulteta organiziraju izložbe, pjesničke večeri, okrugle stolove i sl.

*Pravovremen pristup relevantnim pravnim informacijama je nužan preduvjet da bi se bilo "u pravu", a njegovo osiguranje je misija Biblioteke Pravnog fakulteta Univerziteta u Sarajevu.*⁶⁴

4.2. Cilj istraživanja

Cilj ovoga završnog rada je ispitati zadovoljstvo korisnika, akademskog osoblja, bibliotečko-informacijskim uslugama Biblioteke Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta. Istraživanjem

⁶² Biblioteka Univerziteta u Sarajevu – Pravni fakultet. Najstarija i najbogatija pravna biblioteka u Bosni i Hercegovini. (2.8.2022.) Dostupno na: <https://www.unsa.ba/index.php/novosti/biblioteka-univerziteta-u-sarajevu-pravnog-fakulteta-najstarija-i-najbogatija-pravna> (20.2.2024.)

⁶³ Ibid.

⁶⁴ Ibid.

se žele dobiti odgovori na sljedeća istraživačka pitanja: 1. Kako korisnici ocjenjuju osoblje Biblioteke? 2. Postoje li i koje su to usluge Biblioteke koje je prema mišljenju korisnika potrebno redefinirati?

4.3. Metodologija istraživanja

U istraživanju o zadovoljstvu korisnika uslugama Biblioteke Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta koristila se metoda ankete.

Prije same provedbe istraživanja, pristupilo se dobivanju saglasnosti za korištenje instrumenta LibQUAL+ u naučnoistraživačke svrhe. Association of Research Libraries (ARL) sa sjedištem u Washingtonu je organizacija od koje je tražena saglasnost za korištenje i prevođenje instrumenta, te je ista ishodovana veoma brzo, putem e-mail komunikacije.

Kada je riječ o saglasnostima za sprovođenje ankete na Univerzitetu u Sarajevu – Pravnom fakultetu, odnosno ocjeni etičnosti istraživanja, zahtjev je prvobitno upućen Etičkom odboru Univerziteta u Sarajevu – Filozofskog fakulteta, koji je dana 19.3.2024. godine donio pozitivno mišljenje o sprovođenju ankete. Zatim, zahtjev je zajedno sa navedenim mišljenjem i popratnom dokumentacijom upućen Etičkom odboru Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta. Navedeni Etički odbor je dana 15.4.2024. godine donio odluku kojom se daje saglasnost za sprovođenje ankete na Univerzitetu u Sarajevu – Pravnom fakultetu.

Tragom dobivenih saglasnosti etičkih odbora, anketa je distribuirana ispitanicima iz reda akademskog osoblja, ukupno 42 ispitanika, u štampanoj formi. Uz anketu je dostavljeno popratno pismo sa uputama i objašnjenjem, kao i kovertom u koju su ispitanici stavili popunjenu anketu te istu dostavili istraživačici. Ankete su čuvane u zatvorenoj kutiji do krajnjeg roka dostavljanja, a kako bi se u cjelosti osigurala anonimnost. Istraživanje je sprovedeno u periodu od 23.4.2024. godine do 8.5.2024. godine na Univerzitetu u Sarajevu – Pravnom fakultetu. Ankete su otvorene 9.5.2024. godine, kada se pristupilo obradi i analizi podataka. Unos i obrada rezultata se vršila u programu Excel.

4.4. Instrument istraživanja

Instrument koji se koristio je međunarodno popularni LibQUAL+. Za potrebe provođenja ovoga istraživanja LibQUAL+ instrument se, prema mom saznanju, prvi put preveo na bosanski jezik, odnosno i prvi put koristio u Bosni i Hercegovini. Prijevod instrumenta je rađen u saradnji sa mentoricom, a na osnovu prevođenja i prilagođavanja ankete LibQUAL+, odabrani su elementi koji će se koristiti u konačnoj verziji ankete, koja je podijeljena u pet dijelova: sociodemografske karakteristike ispitanika (spol, godine i akademsko zvanje), te su uključeni instrumenti za evaluaciju kvalitete bibliotečkih usluga, zadovoljstva pruženom uslugom, te korištenja bibliotečkih resursa: procjena kvaliteta bibliotečke usluge, krajnji učinci biblioteke, procjena zadovoljstva bibliotečkom uslugom, a anketa sadrži i polje za komentare ispitanika.

Drugi dio ankete odnosi se na procjenu kvaliteta bibliotečke usluge. Ovaj dio se sastoji od 25 čestica koje ispituju tri komponente kvaliteta bibliotečke usluge: bibliotečko osoblje, mogućnost kontrole informacija i prostor biblioteke. Svaka od čestica vrednuje se na tri skale procjene kvaliteta: minimalni nivo usluge (broj koji predstavlja minimalni nivo usluge koju ispitanici smatraju prihvatljivom); željeni nivo usluge (broj koji predstavlja nivo usluge koju ispitanici žele) i moja procjena dobivene usluge (broj koji predstavlja nivo usluge koju ispitanici misle da Biblioteka trenutno pruža).

Na sva tri nivoa, čestice su ocjenjivane od 1 do 9, gdje 1 predstavlja „nisko“, a 9 „visoko“. LibQUAL+ instrument dozvoljava uključivanje specifičnih pitanja, a za potrebe ovoga istraživanja, imajući na umu specifične usluge Biblioteke, uključena su sljedeća pitanja: „Korištenje starih službenih publikacija“ i „Izrada selektivnih bibliografija na zahtjev korisnika“.

65

S obzirom da anketa mjeri tri aspekta kvalitete bibliotečke usluge, analiza rezultata se vrši za svaki aspekt posebno. Adekvatnost i superiornost prosjeka su koncepti koji se koriste u istraživanju kvalitete usluga ili proizvoda kako bi se procijenilo koliko su rezultati zadovoljavajući u odnosu na postavljene standarde ili željene nivoe. Adekvatnost prosjeka se odnosi na to koliko su prosječni

⁶⁵ LibQUAL+® 2016 Survey Results – ARL. Association of Research Libraries / Texas A&M University. Dostupno na: https://www.LibQUAL.org/documents/LibQUAL/publications/ARL_Notebook_2016.pdf (2.5.2024.)

rezultati (u ovom slučaju ocjene) ispitanika blizu minimalnih ili osnovnih standarda koji su postavljeni.

Ako je percipirana ocjena blizu minimalnog nivoa, to ukazuje na to da su potrebni napori za poboljšanje kvalitete usluge ili kako bi se dostigao minimalni očekivani standard. Superiornost prosjeka se odnosi na to koliko su prosječni rezultati ispitanika iznad željenih standarda ili očekivanja. Ako je percipirana ocjena iznad željenog nivoa, to ukazuje na to da su usluga ili proizvod već na visokom nivou i da su potrebni samo manji napori za dodatna poboljšanja. Adekvatnost prosjeka se mjeri kao razlika između percipirane ocjene i ocjene minimalnog nivoa, dok se superiornost prosjeka mjeri kao razlika između percipirane ocjene i ocjene željenog nivoa. Ovi koncepti pomažu u identifikaciji područja u kojima usluga može biti unaprijeđena ili je već iznad očekivanja.⁶⁶

4.5. Uzorak istraživanja

Anketnim istraživanjem se obuhvatilo samo akademsko osoblje Univerziteta u Sarajevu - Pravnog fakulteta, nastavnici i saradnici. Od ukupno 42 ispitanika iz reda akademskog osoblja, 34 ispitanika (odziv od 80,90%) su ispunila anketu.

4.6. Rezultati istraživanja

U istraživanju o zadovoljstvu korisnika uslugama Biblioteke je učestvovalo 20 žena (59%) i 14 muškaraca (41%) od kojih 24% ispitanika ima 23-30 godina, 35% ispitanika ima 31-45 godina, 29% ispitanika ima 46-65 godina te 12% ispitanika ima preko 65 godina. Prosječna dob ispitanika je 44 godine. Kada govorimo o akademskom zvanju ispitanika, 10 ispitanika odnosno 29% su redovni profesori/ice, 11 ispitanika ili 32% su vanredni profesori/ce, jedan ispitanik odnosno 3% je docent/ica, viših asistenata/ica ima 8, odnosno 24% te asistenata/ica 4, odnosno 12%.

Kada je riječ o drugom dijelu ankete, u nastavku se donose tabele (Tabela 1, 2, 3) sa prosječnim rezultatima za svaki ranije pojašnjeni segment ankete posebno: bibliotečko osoblje, mogućnost kontrole informacija i prostor biblioteke. Rezultati su prikazani za svaku česticu u sve tri skale, sa

⁶⁶ Blažić, M. R., & Dragović, V. (1988). *Opšta statistika: osnovi i analiza* (6. izmijenjeno i dopunjeno izd., p. VII, 439). Savremena administracija. Str. 89.;
LibQual+ 2021 Survey. (2021.) ARL & Group Notebooks. Association of Research Libraries / Texas A&M University. Str. 4. https://www.LibQUAL.org/documents/LibQUAL/notebooks/287_6.pdf (18.6.2024.)

vrijednostima adekvatnosti prosjeka i superiornosti prosjeka. Skraćenice korištene u tabeli imaju sljedeće značenje: MN: minimalni nivo usluge; ŽN: željeni nivo usluge; MP: moja procjena dobivene usluge; AP: adekvatnost prosjeka; SP: superiornost prosjeka.

Kada je riječ o...	MN	ŽN	MP	AP	SP
1. Osoblju koje ulijeva povjerenje korisnicima	7,98	8,32	8,82	0,84	0,5
2. Posvećivanju individualne pažnje korisnicima	6,38	8,9	8,79	2,41	0,11
3. Zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	6,64	7,9	8,97	2,33	1,07
4. Spremnosti osoblja da odgovori na upite korisnika	7,9	7,98	8,94	1,04	0,96
5. Osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	7,2	8,25	8,91	1,71	0,66
6. Bibliotečkom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	6,4	8,65	8,85	2,45	0,2
7. Osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	6,55	8,29	8,76	2,21	0,47
8. Spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	6,75	8,61	8,88	2,28	0,27
9. Pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	6,2	8,78	8,79	2,59	0,01

Tabela 1: Rezultati istraživanja u segmentu "Osoblje biblioteke"

Kada je riječ o...	MN	ŽN	MP	AP	SP
1. Mogućnosti pristupa elektronskim izvorima od kuće i sa Fakulteta	7,55	8,52	7,8	0,26	0,71
2. Mrežnim stranicama Biblioteke na kojima mogu samostalno pronaći informacije	6,55	8,78	7,82	1,27	0,96
3. Štampanoj građi koja mi je potrebna za rad	6,41	8,15	7,97	1,56	0,18
4. Elektronskim informacijskim izvorima koji su mi potrebni za rad	6,48	8,65	7,76	1,28	-0,89
5. Modernoj opremi koja mi omogućava jednostavan pristup potrebnim informacijama	6,98	8,48	6,91	-0,07	-1,57

6. Katalogizima jednostavnim za upotrebu koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija	6,1	8,01	8,47	2,37	0,46
7. Biblioteci kao polaznoj tački za proučavanje, učenje i istraživanje	6,1	7,49	8,38	2,28	0,89
8. Mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	6	7,9	8,44	2,44	0,54
9. Zbirkama štampanih i/ili elektronskih časopisa koje su mi potrebne za moj rad	7	8,97	7,47	0,47	-1,41
10. Pristupu fotokopiranju i printanju u skladu sa Zakonom o autorskim pravima	6,55	8,88	8,7	2,15	-0,27
11. Pravovremenoj dostavi dokumenata/ međubibliotečka pozajmica	6,48	8,54	8,7	2,22	0,16
12. Korištenju starih službenih publikacija	6,2	8,12	8,82	2,62	0,7
13. Izradi selektivnih bibliografija na zahtjev korisnika	7,01	7,95	8,76	1,75	0,81

Tabela 2: Rezultati istraživanja u segmentu "Mogućnost kontrole informacija"

Kada je riječ o...	MN	ŽN	MP	AP	SP
1. Prostoru Biblioteke koji potiče na učenje i istraživanje	6,52	8,34	6,75	0,23	-1,59
2. Biblioteci kao mirnom mjestu za individualni rad	6,02	8,45	8,26	2,24	-0,19
3. Biblioteci kao udobnom i privlačnom prostoru	6,23	8,34	7,94	1,71	-0,4

Tabela 3: Rezultati istraživanja u segmentu "Prostor biblioteke"

U tabeli (Tabela 4) ispod predstavljene su razlike između minimalnog nivoa usluge, željenog nivoa usluge te percipiranog nivoa pružene usluge za sva tri segmenta: bibliotečko osoblje, mogućnost kontrole informacija i bibliotečki prostor. „Minimalni nivo“ predstavlja osnovni standard ili najniži prihvatljivi nivo usluga, ispod kojeg bi korisnici bili nezadovoljni. „Željeni nivo“ označava idealan

standard koji korisnici očekuju ili preferiraju, postavljen kao cilj za poboljšanje usluga. „Moja procjena dobivene usluge“ je stvarna percepcija korisnika o trenutnom stanju usluge.

Segment	Minimalni nivo	Željeni nivo	Moja procjena dobivene usluge
Osoblje biblioteke	6,88	8,406	8,56
Mogućnost kontrole informacija	6,44	8,26	8,11
Prostor biblioteke	6,26	8,38	7,65

Tabela 4: Prosječne ocjene za “Minimalni nivo”, “Željeni nivo” i “Moja procjena dobivene usluge” za sve segmente

Za izračunavanje prosjeka navedenih u tabeli (Tabela 4), prvobitno su se sabirale vrijednosti koje su ispitanici naveli u anketi, za svaki segment posebno u sve tri kolone (minimalni nivo, željeni nivo te percipirani nivo). Zatim se dobiveni zbir dijelio na broj ispitanika koji su sudjelovali u istraživanju, odnosno broj ispitanika koji je dao odgovor na konkretno pitanje u pojedinom segmentu.

Procjena dobivene usluge, u segmentu „Osoblje biblioteke“, ocijenjena je od strane ispitanika visokom prosječnom ocjenom, nivo usluge koju pruža bibliotečko osoblje najviše pozitivno odstupa od minimalnih očekivanja ispitanika, odnosno da u najvećoj mjeri nadmašuje ono što se minimalno očekuje od tog dijela usluge.

Kada je „Mogućnost kontrole informacija“ u pitanju, trenutna percepcija je nešto niža od željenog nivoa, ali je viša od minimalnog nivoa na koji bi ispitanici pristali.

Najniže ocjene dodijeljene su česticama koje govore o prostoru biblioteke. Percipirani nivo je niži od željenog, ali je iznad minimalnog nivoa. Postignuti nivo usluge u pogledu prostora biblioteke jedva da premašuje minimalna očekivanja za tu vrstu usluge.

Treće poglavlje ankete sastojalo se od pet izjava koje se odnose na krajnje učinke Biblioteke Pravnog fakulteta za korisnike. Ispitanici su ocijenili izjave ocjenama od 1 do 9 pri čemu 1 znači „Uopće se ne slažem“, a 9 „U potpunosti se slažem“.

U nastavku (Tabela 5) su navedene izjave te rezultati ovog dijela anketnog istraživanja.

Izjava	Ocjene									Prosjek
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
Biblioteka mi pomaže da budem u toku sa razvojem u mojim područjima interesa.	20 (59%)	4 (12%)	5 (14%)	1 (3%)	3 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)	7,91
Biblioteka mi pomaže u mom napredovanju u naučnoj disciplini i/ili radu.	24 (71%)	2 (6%)	5 (14%)	2 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	8,26
Biblioteka mi omogućava da budem učinkovitiji/a u mom akademskom radu.	25 (73%)	4 (12%)	2 (6%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	8,35
Biblioteka mi pomaže razlikovati pouzdane i nepouzidane informacije.	24 (70%)	3 (9%)	3 (9%)	2 (6%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	8,20
Biblioteka mi pruža informacijske vještine koje su mi potrebne u radu.	22 (65%)	5 (14%)	2 (6%)	1 (3%)	2 (6%)	0 (0%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)	8,02

Tabela 5: Krajnji učinci Biblioteke za korisnike

Četvrti dio ankete sastojao se od dva dijela i odnosi se na procjenu zadovoljstva bibliotečkom uslugom. U prvom dijelu, ispitanici su ocjenjivali u kojoj mjeri se slažu sa izjavama na skali od 1 do 9, pri čemu 1 znači „Uopće se ne slažem“, a 9 znači „U potpunosti se slažem“.

Zatim, ispitanici su ocjenjivali ukupnu kvalitetu usluge na skali od 1 do 9 pri čemu 1 znači da je ocjena ukupne kvalitete usluge izrazito niska, a 9 da je ocjena izrazito visoka. U nastavku (Tabela 6) su rezultati ovog dijela ankete.

Izjava/pitanje	Ocjene								
	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Općenito, zadovoljan sam načinom na koji sam tretiran/a u Biblioteci.	31 (91%)	2 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Općenito, zadovoljan sam podrškom Biblioteke mojim potrebama za učenjem/ili podučavanjem.	30 (88%)	2 (6%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Kako biste ocijenili ukupnu kvalitetu usluge koju pruža Biblioteka?	25 (74%)	5 (15%)	3 (8%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

Tabela 6: Procjena zadovoljstva bibliotečkom uslugom

U narednom dijelu ankete ispitanici su naveli načine korištenja bibliotečkih resursa i prostorija Biblioteke (Tabela 7, Tabela 8).

Pitanje	Odgovori				
	Svakodnevno	Sedmično	Mjesečno	Ponekad	Nikad
Koliko često koristite resurse unutar Biblioteke?	6 (18%)	13 (38%)	11 (32%)	4 (12%)	0 (0%)
Koliko često pristupate izvorima biblioteke putem web stranice Biblioteke?	8 (23%)	12 (35%)	7 (21%)	7 (21%)	0 (0%)
Koliko često koristite Yahoo, Google ili druge nebibliotečke portale za pronalazak informacija?	19 (56%)	7 (21%)	6 (18%)	2 (5%)	0 (0%)

Tabela 7: Načini korištenja bibliotečkih resursa

Dio biblioteke koji najčešće koristite	Odgovori
Informacijski pult / katalog	29 (85%)
Čitaonica	5 (15%)

Tabela 8: Načini korištenja prostora Biblioteke

Konačno, u posljednjem dijelu ankete ostavljen je prostor za dodatne komentare ispitanika. U nastavku se donose neki od komentara ispitanika:

„Kao član akademskog osoblja imam potrebu iskazati zahvalnost za trud i rad Biblioteke (osoblja), koji prevazilazi okvire radnih obaveza koje proizilaze i u vezi su sa radnim mjestom.“

„Angažman osoblja biblioteke u pružanju usluga je pravovremen i profesionalan.“

„Stručnost osoblja biblioteke – ljudski faktor – smatram neprocjenjivim za rad akademskog osoblja.“

„Fakultet treba uložiti više resursa u digitalizaciju svih Službenih glasnika koje imamo i ostale arhive (npr. Zapisnici sa sjednica Bosanskog sabora) i tako učiniti našu biblioteku konkurentnijom i primamljivijom vani, a pristup tome možemo i naplaćivati.“

„Budžet Univerziteta diktira određene aspekte bibliotečkih kapaciteta (baze podataka, nabavka knjiga, IT oprema). To je razlog zašto biblioteka u svom korištenju ne daje puni kapacitet. S druge strane, osoblje biblioteke svojim nadljudskim naporima stvara ugodnu atmosferu i iznalazi rješenja za probleme svojih korisnika.“

„Materijalni resursi uvjetuju dostupnost određenih izvora i unaprjeđenje tehničkih i prostornih kapaciteta, te mogu konstatovati da se uvjeti rada i funkcioniranja biblioteke poboljšavaju iz godine u godinu, uz ostavljen prostor za investiranje u opremu i prostor, baze podataka, časopise, knjige, te nova zapošljavanja radi digitalizacije.“

„Vezano za usluge Biblioteke, želim posebno istaknuti požrtvovanost naše tri zaposlene kolegice, te spremnost da se poslovi obavljaju i izvan radnog okvira kako bi mi korisnici imali na raspolaganju građu koja nam je potrebna. Tu je i briga o fondu biblioteke, u pravom smislu riječi stručnost, obrazovanost, što ima za posljedicu profesionalni odnos prema bibliotečkim uslugama!“

„Osoblje biblioteke vrlo posvećeno i odgovorno radi svoj posao, u kontekstu i resursima koje osigurava institucija i javna vlast. Nažalost, ti resursi i općenito ulaganja u biblioteku su skromna zbog čega biblioteka nije u mogućnosti pružiti usluge kakve iziskuju najviši znanstveni standardi akademskog rada.“

„U teškim uvjetima (mala izdvajanja za nabavku građe, formalizam u vezi s javnim nabavkama) zahvaljujući prije svega entuzijazmu uposlenica Biblioteke, uspijevamo dobiti aktuelne naslove,

razmjenom doći do časopisa, a naša je Biblioteka malo pozitivno čudo! Ocjene za infrastrukturu su dijelom bile niže, ali za osoblje 9 nije dovoljno! Izvor dobrih i pozitivnih ideja!“

4.7. Diskusija

Rezultati drugog dijela ankete koji se sastoji od 25 čestica od kojih 9 pripadaju segmentu „Bibliotečko osoblje“, pokazali su da ispitanici najveću ocjenu (8,97) dodjeljuju čestici koja se odnosi na ljubaznost osoblja. Zatim, prosječnom ocjenom 8,94 ispitanici ocjenjuju „Spremnost osoblja da odgovori na upite korisnika“. Kada govorimo o čestici „Osoblje koje ulijeva povjerenje korisnicima“, ispitanici izuzetno visoko ocjenjuju povjerenje u osoblje, čak iznad željenog nivoa, što ukazuje na izuzetno pozitivno iskustvo s osobljem Biblioteke.

Razlika između minimalnog i željenog nivoa predstavlja očekivanje korisnika, dok je razlika između željenog i percipiranog nivoa indikacija zadovoljstva korisnika. Visok percipirani nivo sugerira da korisnici veoma cijene osoblje koje im ulijeva povjerenje. Ispitanici jednako visoko ocjenjuju „Posvećivanje individualne pažnje korisnicima“, s obzirom da je to čestica koju ispitanici prema rezultatima najviše očekuju (željeni nivo u ovom slučaju je 8,9).

Kada je riječ o kompetencijama osoblja, odnosno o čestici „Osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika“, ispitanici ocjenjuju da je osoblje veoma kompetentno u odgovaranju na njihova pitanja (prosječna ocjena 8,91). Također, ispitanici visokim ocjenama ocjenjuju čestice koje se odnose na „Bibliotečko osoblje koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima“, kao i „Spremnost osoblja da pomogne korisnicima“.

Najmanje očekivanja ispitanici imaju u pogledu „Pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge“ (6,2), međutim, korisnici ocjenjuju da je osoblje veoma pouzdano u rješavanju njihovih problema, gotovo na željenom nivou, što doprinosi visokom nivou zadovoljstva u ovom aspektu. Najmanjom ocjenom ispitanici ocjenjuju česticu „Osoblje koje razumije potrebe svojih korisnika“ (8,76), iako je ta ocjena veća od željenog nivoa (8,29) i iako je to i dalje jako visoka ocjena.

Za razliku od segmenta „Bibliotečko osoblje“, segment „Mogućnost kontrole informacija“ je znatno drugačije ocijenjen od strane ispitanika. Kada je riječ o „Mogućnosti pristupa elektronskim izvorima“, iako su željeni nivoi pristupa visoki, korisnici ocjenjuju svoju trenutnu percepciju nešto niže od željenog. To svakako ukazuje na potrebu za poboljšanjem pristupa elektronskim izvorima

kako bi se bolje zadovoljile potrebe korisnika. Najmanjom prosječnom ocjenom u ovom dijelu ankete ispitanici ocjenjuju modernu opremu koja im je potrebna za rad (6,91), dok su minimalni i željeni nivo visoki (6,98) odnosno (8,48).

Najviše očekivanja ispitanici imaju za „Zbirku štampanih i elektronskih publikacija“, dakle, željeni nivo je ocijenjen prosječnom ocjenom 8,97, dok je trenutna percepcija nešto niža, 7,47. Najveće ocjene su dodijeljene čestici „Korištenje starih službenih publikacija“ (8,82), iako su minimalni i željeni nivo za ovu uslugu znatno manji. Zatim, visoke ocjene su dodijeljene česticama „Izrada selektivnih bibliografija na zahtjev korisnika“ (8,76), „Pristup fotokopiranju i štampanju“ i „Pravovremena dostava dokumenata odnosno međubibliotečka pozajmica“ (8,7), što ukazuje na to da je usluga u tom smislu bolja nego što ispitanici očekuju i žele.

Visokim ocjenama ispitanici ocjenjuju „Mogućnost jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje“; trenutna percepcija korisnika je iznad minimalnog nivoa i blizu željenog, što sugerise da većina korisnika smatra da je lako pronaći literaturu i informacije za samostalno korištenje.

Rezultati istraživanja pokazuju da ispitanici nisu naročito zadovoljni elektronskim informacijskim izvorima, te je u ovom dijelu percipirani nivo znatno niži od željenog. „Mogućnost pristupa elektronskim izvorima od kuće ili Fakulteta“ je također čestica kojom ispitanici nisu u potpunosti zadovoljni. Željeni nivo je ocijenjen prosječnom ocjenom 8,52, dok je percipirani nivo nešto niži, 7,81, gotovo na minimalnom nivou (7,55).

Trenutna percepcija korisnika je iznad minimalnog i željenog nivoa kada je riječ o „Katalozima koji su jednostavni za upotrebu i omogućavaju samostalno pronalaženje informacija“. Također, Biblioteka se percipira kao adekvatna polazna tačka za proučavanje, učenje i istraživanje, budući da je trenutna percepcija korisnika iznad minimalnog i željenog nivoa, što ukazuje na visok nivo zadovoljstva uslugom.

Trenutna percepcija korisnika o „Prostoru Biblioteke koji potiče na učenje i istraživanje“ je ispod željenog nivoa, što upućuje na potrebu za unapređenjem ovog segmenta usluge. Iako je trenutna percepcija korisnika o „Biblioteci kao mirnom mjestu za individualni rad“ iznad minimalnog nivoa i blizu željenog, postoji prostor za poboljšanje kako bi se postigao željeni standard. Trenutna

percepcija korisnika o „Biblioteci kao udobnom i privlačnom prostoru“ je iznad minimalnog nivoa, ali ispod željenog.

Prema rezultatima istraživanja ovog dijela ankete, korisnicima je iznimno važno da je Biblioteka mirno mjesto za individualni rad, a nakon toga slijede Biblioteka kao prostor koji potiče na rad te Biblioteka kao udoban i privlačan prostor. Razumljivo je da korisnici teže ka mirnom mjestu i tišini prilikom rada.

Na temelju analize rezultata ankete, može se zaključiti da korisnici Biblioteke izuzetno cijene ljubaznost i spremnost osoblja za pomoć, što rezultira visokim nivoom povjerenja i zadovoljstva. Iako su očekivanja u pogledu elektronskih izvora i opreme visoka, trenutna percepcija korisnika nije na željenom nivou, sugerirajući potrebu za poboljšanjem u tim područjima. Važno je istaknuti da korisnici smatraju Biblioteku prikladnom za proučavanje i istraživanje, no postoji prostor za unapređenje u percepciji prostora i udobnosti, odnosno poimanju biblioteke kao mirnog mjesta za individualni rad korisnika. Možemo zaključiti da korisnici smatraju da je neophodno dodatno ulaganje u elektronske izvore, opremu i poboljšanje atmosfere Biblioteke kako bi se bolje zadovoljile potrebe korisnika i podiglo ukupno zadovoljstvo korisnika uslugom Biblioteke.

Rezultati pokazuju da većina ispitanika vidi Biblioteku kao ključnog saveznika u praćenju razvoja u njihovim područjima interesa. Sa prosječnom ocjenom od 7,91, većina ispitanika (59%) ocijenila je ovu stavku visokom ocjenom (9). Ovo jasno ukazuje na to da Biblioteka pruža relevantne resurse i informacije koje podržavaju interesovanja korisnika, doprinoseći tako njihovom kontinuiranom obrazovanju i informisanju.

Većina ispitanika ističe da Biblioteka igra važnu ulogu u njihovom napredovanju u naučnoj disciplini ili radu. Sa prosječnom ocjenom od 8,26, 71% ispitanika dalo je visoku ocjenu (9) za ovu stavku. To potvrđuje da bibliotečki resursi pružaju relevantne informacije i podršku koja je neophodna za istraživanje, rad i napredovanje ispitanika u specifičnim oblastima.

Rezultati također pokazuju da većina ispitanika smatra da im Biblioteka pomaže da budu učinkovitiji u akademskom radu. Sa prosječnom ocjenom od 8,35, 73% ispitanika dalo je visoku ocjenu (9) za ovu stavku. To sugerise da Biblioteka pruža ne samo informacije, već i alate i tehnike koji korisnicima pomažu da efikasnije upravljaju svojim akademskim obavezama. Biblioteka igra važnu ulogu u pomoći korisnicima da razlikuju pouzdane i nepouzdanе informacije. Sa

prosječnom ocjenom od 8,20, 70% ispitanika dalo je visoku ocjenu (9) za ovu stavku. To ukazuje na to da bibliotečki resursi pružaju kritičke vještine i alate koji korisnicima pomažu da procijene kvalitet i pouzdanost informacija.

Rezultati pokazuju da Biblioteka pruža korisnicima informacijske vještine koje su im potrebne u radu. Sa prosječnom ocjenom od 8,02, većina ispitanika (65%) dala je visoku ocjenu (9) za ovu stavku. To ukazuje na to da Biblioteka ne samo da pruža informacije, već i obrazuje korisnike o različitim metodama pretraživanja, evaluaciji i korištenju informacija u profesionalnom okruženju.

Prema rezultatima istraživanja, vidimo da je značajan broj ispitanika redovni korisnik bibliotečkih resursa. Veliki broj, tačnije devetnaest ispitanika, koristi bibliotečke resurse svakodnevno ili sedmično. To ukazuje na važnost Biblioteke kao neprocjenjivog izvora informacija koji se redovno koristi u procesu obrazovanja, istraživanja i informisanja. S druge strane, postoje i oni ispitanici koji Biblioteku koriste povremeno ili mjesečno, ali njihov broj nije zanemarljiv. Razlozi za ne tako često korištenje Biblioteke su brojni, s ozirom na činjenicu da je sve više resursa dostupno u elektronskom obliku, te je zbog toga manja i potreba za fizičkim dolaskom u Biblioteku.

Zanimljivo je uporediti ove podatke sa korištenjem web stranica Biblioteke. Osmam ispitanika pristupa tim resursima svakodnevno, dok dvanaest ispitanika to čini sedmično. Ovo pokazuje da bibliotečki web-portali i dalje imaju svoje korisnike.

Kada je riječ o korištenju nebibliotečkih portala poput Yahoo-a i Google-a, primjećujemo da većina ispitanika redovno koristi ove servise za pronalaženje informacija. Devetnaest ispitanika koristi ih svakodnevno, što ukazuje na široku primjenu ovih platformi u svakodnevnom životu. Ovo može biti rezultat brzog pristupa informacijama koje nude vanbibliotečki portali, kao i njihove sveprisutnosti u digitalnom svijetu.

Kada je riječ o dijelu Biblioteke koji korisnici najčešće koriste, većina ispitanika, tačnije dvadeset devet, najviše koristi informacijski pult ili katalog. To sugerise da je pristup katalogu knjiga i drugih materijala jedna od ključnih funkcija Biblioteke koju korisnici najviše cijene i koriste. S druge strane, čitaonica je manje korišten dio Biblioteke, što može biti posljedica promjena u načinu učenja i istraživanja, kao i preferencijama korisnika za digitalnim sadržajima. Osim toga, rezultati ankete pokazuju da ispitanici teže ka Biblioteci kao mirnom mjestu za individualni rad, što možemo shvatiti kao jedan od razloga zašto je čitaonica manje korišten dio Biblioteke.

Anketa provedena među korisnicima Biblioteke otkrila je izuzetno visok nivo zadovoljstva u skoro svim segmentima usluga koje Biblioteka pruža. Rezultati su pokazali da korisnici smatraju da im Biblioteka značajno pomaže u održavanju koraka s razvojem u njihovim područjima interesa, uz visok procenat ispitanika koji su dali najvišu ocjenu, dok su ocjene i komentari sugerisali da Biblioteka ima veliku ulogu u podršci njihovom akademskom i naučnom radu i napredovanju. Također, većina ispitanika istakla je da im Biblioteka omogućava da budu učinkovitiji u njihovom akademskom radu, pružajući im potrebne informacijske resurse i vještine.

Sveukupno, prosječne ocjene i pohvale koje su ispitanici naveli u dijelu za komentare ali i u ostalim dijelovima ankete, a naročito za segment osoblja Biblioteke, jasno pokazuju visoku ocjenu zadovoljstva korisnika, što ističe ključnu ulogu Biblioteke u podršci obrazovanju.

U kontekstu prednje navedenih istraživačkih pitanja, vidljivo je da korisnici visoko ocjenjuju osoblje Biblioteke, a kada su usluge Biblioteke, koje je po mišljenju korisnika potrebno redefinirati, tu treba izdvojiti nezadovoljstvo u pojedinim česticama, a kada je riječ o prostoru Biblioteke te mogućnosti kontrole informacija. Korisnici žele da Biblioteka bude mirno i udobno mjesto za individualni rad, što trenutno nije u potpunosti ispunjeno. Također, rezultati su pokazali da postoji potreba za poboljšanjem usluge pristupa elektronskim izvorima od kuće ili Fakulteta, te modernizacijom opreme, jer trenutna percepcija ne ispunjava u potpunosti očekivanja korisnika.

Rezultati ovoga istraživanja otkrili su nivo zadovoljstva akademskog osoblja pruženim uslugama, u pomenuta tri aspekta, posljedično pomažući planiranje usluga u Biblioteci za ovu skupinu korisnika, dok se prevedeni instrument dalje može koristiti u Biblioteci za mjerenje zadovoljstva i očekivanja i studenata Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta, s obzirom da su u ovom istraživanju učestvovali samo članovi akademskog osoblja koji čine tek mali dio cjelokupnog broja korisnika Biblioteke, a bilo bi iznimno korisno provjeriti kakve rezultate bi dalo istraživanje koje uključuje i studente.

5. ZAKLJUČAK

Dok se biblioteke prilagođavaju novim tehnološkim i društvenim trendovima, stvaranje pozitivnog korisničkog iskustva postaje sve važnije, odnosno zadovoljstvo korisnika biblioteke predstavlja ključni pokazatelj uspješnosti biblioteke u mijenjajućem informacijskom prostoru.

Tokom konsultiranja literature i pisanja ovoga završnog rada, uvidjela sam da je jedan od važnijih elemenata zadovoljstva korisnika biblioteke zapravo dostupnost biblioteke, pri čemu korisnici trebaju osjećati da je biblioteka ne samo lako dostupna već i prilagođena njihovim specifičnim potrebama. To uključuje različite aspekte kao što su radno vrijeme biblioteke, dostupnost potrebne građe, udobnost prostorija biblioteke te podršku i usluge koje se pružaju u biblioteci. Biblioteke koje su otvorene i dostupne, kako fizički tako i virtualno, mogu često privući veći broj korisnika i ostvariti veći stepen zadovoljstva korisnika u različitim segmentima rada.

Osim navedenih, biblioteke trebaju pružati i druge relevantne usluge koje odgovaraju potrebama njihovih korisnika. To može uključivati stručnu pomoć pri istraživanju, organizaciju različitih događaja, radionica i tome slično. Kroz kontinuirano osluškivanje informacijskih potreba korisnika i prilagođavanja usluga biblioteke tim potrebama, biblioteke mogu osigurati visoku razinu zadovoljstva i lojalnosti korisnika.

U tom smislu, rezultati ovdje sprovedenog istraživanja o zadovoljstvu korisnika Bibliotekom Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta sugerišu da većina korisnika Biblioteke iz reda akademskog osoblja ima pozitivno iskustvo u Biblioteci i smatra da Biblioteka pruža adekvatnu podršku njihovim informacijskim potrebama. Međutim, postoje i neki korisnici koji nisu potpuno zadovoljni, iako su rezultati pokazali uglavnom visok nivo zadovoljstva ispitanika, što naglašava važnost stalnog unaprijeđenja usluga i pažljivog slušanja povratnih informacija od strane korisnika Biblioteke.

Također, rezultati ankete o upotrebi bibliotečkih resursa pružili su uvid u načine na koje korisnici koriste Biblioteku. Iako je vidljivo da su sve popularniji nebibliotečki portali, kao i korištenje baza podataka sa cjelovitim tekstom koje su dostupne na Univerzitetu u Sarajevu – Pravnom fakultetu, te korištenje sve više elektronski dostupnih časopisa i monografija, Biblioteka i dalje zadržava svoju važnost kao ključni izvor i štampane građe, odnosno ona je centar znanja za sve one koji je koriste.

6. LITERATURA

1. Angell, K. (2013). Open source assessment of academic library patron satisfaction. *Reference Services Review*, 41(4), 593-604. Dostupno na: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=09be820b-d406-48de-8b55-d5abd71ce04d%40sessionmgr4002&vid=0&hid=4108>
2. Arumugam, J., Balasubramani, R., & Pratheepan, T. (2019). User's satisfaction with library resources and services in Polytechnic College Libraries in Coimbatore District. *Library Philosophy and Practice*, 6, 1-9. Dostupno na: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2580/>
3. Bačić, E., & Peradenić-Kotur, B. (2012). Suradnja pravnih i srodnih knjižnica Jugoistočne Evrope. *Zbornik radova Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i prakse*, 10, 546-547.
4. Baffour Gyau, E., Liu, J., & Kwakye, O. (2021). Evaluation of user satisfaction with academic libraries services based on students' perspectives. *Open Access Library Journal*, 8, 1-17. Dostupno na: https://www.scirp.org/pdf/oalibj_2021081715455223.pdf
5. Blažić, M. R., & Dragović, V. (1988). *Opšta statistika: osnovi i analiza* (6th ed.). Savremena administracija.
6. Bollaer, L., et al. (Eds.). (2007). *Embedding quality culture in higher education: A selection of papers from the 1st European Forum for Quality Assurance*. European University Association. Dostupno na: https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/EUA_QA_Forum_publication.pdf
7. Crawford, J. (2005). *Evaluation of library and information services*. Taylor & Francis e-Library.
8. Kovačević, J., & Vrana, R. (2015). Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 58(1/2), 135-160. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/143622>
9. Kyrillidou, M. (2009). *Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The "LibQUAL+® Lite" randomized control trial (RCT)* (Doctoral dissertation, University of Illinois at Urbana-

- Champaign). Graduate College of the University of Illinois at Urbana-Champaign.
Dostupno na: <https://www.ideals.illinois.edu/items/82842>
10. Kyrillidou, M., & Heath, F. (2001). Introduction: Measuring service quality. *Library Trends*, 49(4), 541-547. Dostupno na: <https://www.LibQUAL.org/documents/admin/Kyrillidou.pdf>
 11. *LibQUAL+® 2016. Survey Results – ARL*. (2016). Dostupno na: https://www.LibQUAL.org/documents/LibQUAL/publications/ARL_Notebook_2016.pdf
 12. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Dostupno na: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/search/basic?sid=09be820b-d406-48de-8b55-d5abd71ce04d%40sessionmgr4002&vid=0&hid=4108>
 13. Pavlinić, S., & Horvat, J. (1998). Istraživanje potreba korisnika Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 41(1/4), 41-60.
 14. Petr Balog, K. (2012). Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 55(1), 1-28. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/93678>
 15. Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera; Filozofski fakultet.
 16. Petr, K. (2000). Uspješnost poslovanja knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku: zadovoljstvo korisnika knjižnicom i njezinim uslugama. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 43(4), 80-90.
 17. Petrak, J., & Aparac-Jelučić, T. (2005). Knjižnice na hrvatskim sveučilištima: tradicije i promjene. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 48(1), 13-30. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/89>
 18. Pikić, A. (2017). Korisničke razlike u očekivanjima, procjeni dobivene usluge i zadovoljstvu: primjena LibQUAL+-a u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 60(4), 73-94. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/195921>

19. Plaščak, B., & Petr Balog, K. (2011). Per aspera ad astra: trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 54(1/2), 67-92. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/80465>
20. Podbrežnik, I. (2015). Using SERVQUAL for public library service quality assessment. *Međunarodna konferencija BAM Evropske smjernice za saradnju biblioteka, arhiva i muzeja*, 8. (n.d.). *Kvalitet usluga i standardi: zbornik radova*.
21. Poll, R., & te Boekhorst, P. (2007). *Measuring quality performance measurement in libraries*. (2nd revised ed.). K.G. Saur.
22. Rešidbegović, A. (2015.) Pitanje kvaliteta usluga po mjeri korisnika. *Međunarodna konferencija BAM Evropske smjernice za saradnju biblioteka, arhiva i muzeja*, 8. (n.d.). *Kvalitet usluga i standardi: zbornik radova*.
23. Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. (2001). How many dimensions does it take to measure users' perceptions of libraries? A LibQUAL+ survey. *Libraries and the Academy*, 1(2), 129-138. Dostupno na: <https://www.LibQUAL.org/documents/admin/Howmanydimensions.pdf>
24. Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook, C. (2009). Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The "LibQUAL+ Lite" example. *Performance Measurement and Metrics*, 6-16.
25. Tuškan Mihočić, G. (2011). Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 54(4), 211-224. <https://hrcak.srce.hr/80085>
26. Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke*. Konzorcijum TEMPUS projekta UMI JER 16059-2001; Univerzitetska biblioteka "Svetozar Marković"; Narodna i univerzitetska biblioteka Republike Srpske.

7. PRILOZI

7.1. Popis tabela

Tabela 1: Rezultati istraživanja u segmentu “Osoblje biblioteke”	30
Tabela 2: Rezultati istraživanja u segmentu “Mogućnost kontrole informacija”	31
Tabela 3: Rezultati istraživanja u segmentu “Prostor biblioteke”	31
Tabela 4: Prosječne ocjene za “Minimalni nivo”, “Željeni nivo” i “Moja procjena dobivene usluge” za sve segmente	32
Tabela 5: Krajnji učinci Biblioteke za korisnike	33
Tabela 6: Procjena zadovoljstva bibliotečkom uslugom	34
Tabela 7: Načini korištenja bibliotečkih resursa	34
Tabela 8: Načini korištenja prostora Biblioteke	34

7.2. Anketni upitnik

Poštovani ispitanici,

spvodim istraživanje o Vašem zadovoljstvu uslugama Biblioteke Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta.

Ova obavijest će Vam pružiti informacije koje će Vam pomoći odlučiti želite li sudjelovati u ovom istraživanju, stoga Vas molim da je pažljivo pročitate. Za sva pitanja ili nedoumice, obratite se istraživačici koja Vam je uručila ovu obavijest.

Istraživačica koja provodi ovo istraživanje i ispitanici koji će uzeti učešće u istraživanju, neće primiti nikakvu finansijsku naknadu.

Ovo istraživanje ne uključuje nikakav rizik osim uobičajenog svakodnevnog rizika.

Popunjavanje ankete je potpuno anonimno i koristit će se isključivo u svrhe izrade završnog rada pod naslovom *Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama Biblioteke Univerziteta u Sarajevu – Pravnog fakulteta*, na Katedri za informacijske nauke Filozofskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu.

Za popunjavanje ankete je potrebno izdvojiti oko 10 minuta.

Uz izraze poštovanja,

Azemina Mulalić

I. Opći podaci

Molim Vas da odgovorite na nekoliko pitanja o sebi označavanjem kvadrata koji se odnosi na Vas:

1. Godine	<input type="checkbox"/> 18–22 <input type="checkbox"/> 23–30 <input type="checkbox"/> 31–45 <input type="checkbox"/> 46–65 <input type="checkbox"/> Preko 65
2. Spol	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Ž
3. Akademsko zvanje	<input type="checkbox"/> Redovni/a profesor/ica <input type="checkbox"/> Vanredni/a profesor/ica <input type="checkbox"/> Docent/ica <input type="checkbox"/> Viši/a asistent/ica <input type="checkbox"/> Asistent/ica

II. Procjena kvaliteta bibliotečke usluge

Molim Vas ocijenite sljedeće izjave (1 je najniža ocjena, 9 je najviša) zaokruživanjem broja, prema sljedećim parametrima:

Minimalni nivo usluge – broj koji predstavlja minimalni nivo usluge koju smatrate prihvatljivom.

Željeni nivo usluge – broj koji predstavlja nivo usluge koju Vi lično želite.

Moja procjena dobivene usluge – broj koji predstavlja nivo usluge koju mislite da naša Biblioteka trenutno pruža.

Za svaku izjavu morate ili ocijeniti izjavu u sve tri kolone ili identificirati izjavu kao „N/P” (nije primjenjivo). Odabirom 'N/P' poništiti će se svi drugi odgovori za tu izjavu.

Kada je riječ o...	Minimalni nivo usluge		Željeni nivo usluge		Moja procjena dobivene usluge		N/P
	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	
1. Osoblju koje ulijeva povjerenje korisnicima/cama	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
2. Mogućnosti pristupa elektronskim izvorima od kuće i sa Fakulteta	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
3. Prostoru Biblioteke koji potiče na učenje i istraživanje	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
4. Posvećivanju individualne pažnje korisnicima/cama	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
5. Mrežnim stranicama Biblioteke na kojima mogu samostalno pronaći informacije	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
6. Zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
7. Štampanoj građi koja mi je potrebna za rad	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
8. Biblioteci kao mirnom mjestu za individualni rad	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
9. Spremnosti osoblja da odgovori na upite korisnika/ca	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
10. Elektronskim informacijskim izvorima koji su mi potrebni za rad	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
11. Osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
12. Biblioteci kao udobnom i privlačnom prostoru	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
13. Bibliotečkom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima/cama	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		

Kada je riječ o...	Minimalni nivo usluge		Željeni nivo usluge		Moja procjena dobivene usluge		N/P
	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	
14. Modernoj opremi koja mi omogućava jednostavan pristup potrebnim informacijama	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
15. Osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika/ica	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
16. Katalogima jednostavnim za upotrebu koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
17. Biblioteci kao polaznoj tački za proučavanje, učenje i istraživanje	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
18. Spremnosti osoblja da pomognu korisnicima/cama	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
19. Mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
20. Zbirkama štampanih i/ili elektronskih časopisa koje su mi potrebne za moj rad	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
21. Pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika/ica vezanih uz usluge	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
22. Pristupu fotokopiranju i printanju	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
23. Pravovremenoj dostavi dokumenata/ međubibliotečka pozajmica	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
24. Korištenju ličnih uređaja u Biblioteci za pristup elektronskim informacijskim izvorima	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
25. Korištenju starih službenih publikacija	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		

III. Krajnji učinci Biblioteke PFSA

U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim izjavama? Molim Vas zaokružite broj koji se odnosi na Vas pri čemu 1 znači „uopće se ne slažem“, a 9 „u potpunosti se slažem“.

1. Biblioteka mi pomaže da budem u toku s razvojem u mojim područjima interesa	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
2. Biblioteka mi pomaže u mom napredovanju u naučnoj disciplini ili radu	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
3. Biblioteka mi omogućava da budem učinkovitiji/ja u mom akademskom radu	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
4. Biblioteka mi pomaže razlikovati pouzdane i nepouzdanе informacije	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
5. Biblioteka mi pruža informacijske vještine koje su mi potrebne u radu	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			

IV. PROCJENA ZADOVOLJSTVA BIBLIOTEČKOM USLUGOM

a. U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim izjavama? Molim Vas zaokružite broj koji se odnosi na Vas pri čemu 1 znači „uopće se ne slažem“, a 9 „u potpunosti se slažem“.

1. Općenito, zadovoljan/na sam načinom na koji sam tretiran/na u Biblioteci	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
2. Općenito, zadovoljan/na sam podrškom Biblioteke mojim potrebama za učenjem i/ili poučavanjem	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			

- b. Molim Vas zaokružite broj kojim Vi procjenjujete kvalitetu usluge Biblioteke PFSA pri čemu 1 znači da je ocjena ukupne kvalitete usluge izrazito niska, a 9 izrazito visoka.**

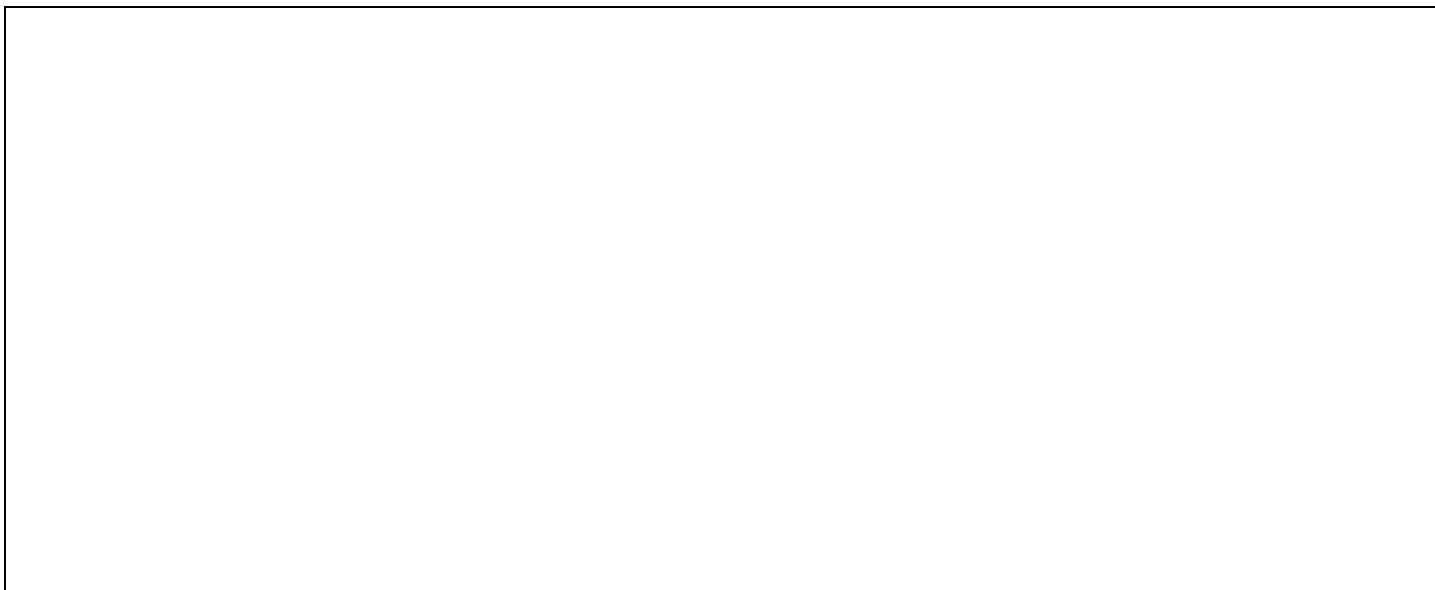
Kako biste ocijenili ukupnu kvalitetu usluge koju pruža Biblioteka?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Izrazito niska							Izrazito visoka	

3. Korištenje bibliotečkih resursa

Molim Vas da navedete Vaše načine upotrebe Biblioteke označavanjem kvadrata koji se odnosi na Vas:

1. Koliko često koristite resurse unutar Biblioteke?	<input type="checkbox"/> Svakodnevno <input type="checkbox"/> Sedmično <input type="checkbox"/> Mjesečno <input type="checkbox"/> Ponekad <input type="checkbox"/> Nikada
2. Koliko često pristupate izvorima Biblioteke putem web stranice Biblioteke?	<input type="checkbox"/> Svakodnevno <input type="checkbox"/> Sedmično <input type="checkbox"/> Mjesečno <input type="checkbox"/> Ponekad <input type="checkbox"/> Nikada
3. Koliko često koristite Yahoo(TM), Google(TM) ili nebibliotečke portale za pronalazak informacija?	<input type="checkbox"/> Svakodnevno <input type="checkbox"/> Sedmično <input type="checkbox"/> Mjesečno <input type="checkbox"/> Ponekad <input type="checkbox"/> Nikada
4. Dio biblioteke koji najčešće koristite:	<input type="checkbox"/> Informacijski pult/katalog <input type="checkbox"/> Čitaonica

Molim Vas da napišete sve dodatne komentare o uslugama Biblioteke u okvir ispod:

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to write their additional comments regarding the library's services.

Hvala Vam što ste sudjelovali u istraživanju o kvaliteti bibliotečke usluge!

Univerzitet u Sarajevu
Filozofski fakultet
Odsjek za komparativnu književnost i informacijske nauke

Izjava o autentičnosti rada

Ime i prezime: Azamina Mulalić

Naslov rada: Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama Biblioteke Univerziteta u Sarajevu - Pravnog fakulteta

Vrsta rada: završni rad

Broj stranica: 53

Potvrđujem:

- da sam pročitala dokumente koji se odnose na plagijarizam, kako je to definirano Statutom Univerziteta u Sarajevu, Etičkim kodeksom Univerziteta u Sarajevu i pravilima studiranja koja se odnose na I i II ciklus studija, integrirani studijski program I i II ciklusa i III ciklus studija na Univerzitetu u Sarajevu, kao i uputama o plagijarizmu navedenim na web stranici Univerziteta u Sarajevu;
- da sam svjesna univerzitetskih disciplinskih pravila koja se tiču plagijarizma;
- da je rad koji predajem potpuno moj, samostalni rad, osim u dijelovima gdje je to naznačeno;
- da rad nije predat, u cjelini ili djelimično, za stjecanje zvanja na Univerzitetu u Sarajevu ili nekoj drugoj visokoškolskoj ustanovi;
- da sam jasno naznačila prisustvo citiranog ili parafraziranog materijala i da sam se referirala na sve izvore;
- da sam dosljedno navela korištene i citirane izvore ili bibliografiju po nekom od preporučenih stilova citiranja, sa navođenjem potpune reference koja obuhvata potpuni bibliografski opis korištenog i citiranog izvora;
- da sam odgovarajuće naznačila svaku pomoć koju sam dobila pored pomoći mentorice i akademskih tutora/ica.

Mjesto, datum: Sarajevo, 19.7.2024.

Potpis _____