

KNJIŽNICA FILOZOFSKOG FAKULTETA U OSIJEKU – KAKO NAS VIDE NASTAVNICI?

FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES’ LIBRARY – HOW DO THE TEACHERS SEE US?

Kornelija Petr Balog

kpetr@ffos.hr

Filozofski fakultet u Osijeku, Odsjek za informacijske znanosti

Gordana Gašo

ggaso@ffos.hr

Filozofski fakultet Osijek, Knjižnica

UDK / UDC 027.7:371.12(497.543Osijek)

Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper

Sažetak

Cilj ovoga rada je prikazati kako nastavnici Filozofskog fakulteta u Osijeku percipiraju i koriste usluge svoje matične Knjižnice te utvrditi postoje li odstupanja u zabilježenom zadovoljstvu nastavnika u zadnje tri iteracije mjerenja (2010; 2013; 2016). Rad koristi kombinaciju kvantitativnih i kvalitativnih istraživačkih metoda. Kvantitativni podaci se odnose na rezultate dobivene kroz redovito trogodišnje knjižnično anketiranje korisnika o zadovoljstvu knjižničnim uslugama, a kvalitativni na intervju s nastavnicima. Najnoviji rezultati istraživanja zadovoljstva nastavnika provedenog početkom svibnja 2016. godine uspoređeni su s rezultatima istraživanja provedenih 2010. i 2013. godine. Na temelju identificiranih promjena u ponašanju nastavnika u odnosu na korištenje knjižničnih usluga u zadnja tri mjerenja, odabrano je nekoliko elemenata knjižnične usluge koja su se dodatno istražila kroz intervju. Rad donosi rezultate intervjua četvero nastavnika – predstavnika onih fakultetskih odsjeka za koja su ustanovljena najveća odstupanja u korištenju/percepciji knjižničnih usluga u istraživanju 2016. godine u odnosu na ranija istraživanja.

Ključne riječi: intervju, istraživanje zadovoljstva korisnika, Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku, nastavnici

Summary

This paper presents how the teachers from the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek, Croatia, perceive and use the services of their Faculty library, and attempts to determine whether there are differences in their satisfaction in the last three measurements (in 2010, 2013 and 2016). This paper uses a combination of quantitative and qualitative research methods. Quantitative data were collected through a regular three-year library satisfaction survey,

whereas qualitative were obtained through interviews with the teachers. The latest survey data (from 2016) are contrasted with the data collected in earlier surveys (2013 and 2010). Based on the elements of library services that recorded a certain change in teacher behaviour for all three measurements, several aspects of services were singled out and further researched through the interviews with teachers. The paper presents interviews with four teachers – representatives of those departments with most significant differences in usage/perception of library services recorded in the survey of 2016.

Key words: Faculty of Humanities and Social Sciences Library, interview, library satisfaction survey, teachers

Uvod

Bolonjski proces je u područje visokog obrazovanja Republike Hrvatske donio, između ostalog, inzistiranje na unaprjeđivanju kvalitete nastavnog i znanstvenog procesa na svim visokim učilištima u zemlji. Inzistiranje na osiguravanju kvalitete ugrađeno je i u brojne strateške dokumente Republike Hrvatske poput Strategije obrazovanja, znanosti i tehnologije koju je usvojio Hrvatski sabor 2014. godine¹ i u kojoj se kao prvi i najvažniji cilj navodi upravo kvalitetno obrazovanje dostupno svima te znanost koja unaprjeđuje svjetski fond znanja te pridonosi boljitku hrvatskog društva.²

S obzirom na temu ovog rada, fokus rada bit će na samo jednom od čimbenika koji pridonose kvaliteti znanstveno-nastavnog procesa na visokim učilištima – na visokoškolskim knjižnicama. Visokoškolske knjižnice svojim poslanjem, ciljevima i zadaćama moraju poslovati u okviru poslanja, ciljeva i zadaća svoje matične ustanove, te pridonositi kvaliteti i nesmetanom odvijanju znanstveno-nastavnih procesa na matičnoj ustanovi. Knjižnice to čine kroz čitav niz usluga i aktivnosti koje nude svojim korisnicima. No, kako je Bolonjski proces u središte pozornosti stavio procese mjerenja kvalitete, visokoškolske knjižnice ne mogu više samo deklarativno isticati svoju kvalitetu nego je te tvrdnje o kvalitetnoj usluzi koju knjižnice nude potrebno potkrijepiti i dokazima.

Stoga je mjerenje različitih segmenata kvalitete visokoškolskih knjižnica u Republici Hrvatskoj zabilježilo značajan pomak naprijed i rezultiralo pojačanom aktivnošću i, posljedično, većim brojem objavljenih radova na ovu temu. Autori iz zajednice visokoškolskih knjižničara pisali su o važnosti mjerenja i konstantnog unaprjeđivanja kvalitete knjižnica visokih učilišta, te upozoravali na vezu kvalitete knjiž-

¹ Nove boje znanja: strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije. Zagreb: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, 2014. [citirano: 2018-02-13]. Dostupno na: <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages//2016/Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Materijali%20za%20istaknuto/2014/Strategija%20obrazovanja%20znanosti%20i%20tehnologije//Cjelovit%20sadr%C5%BEaj%20Strategije%20obrazovanja,%20znanosti%20i%20tehnologije.pdf>

² Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije: nove boje znanja. // Vlada Republike Hrvatske (17. 12. 2015.). [citirano: 2018-02-13]. Dostupno na: <https://vlada.gov.hr/strategija-obrazovanja-znanosti-i-tehnologije-nove-boje-znanja/151>

nica i pozitivne ocjene matične institucije u periodičkim vanjskim vrednovanjima kvalitete nastave i nastavnog procesa od strane AZVO-a.³ Osim radova koji jasno naglašavaju povezanost kvalitete visokoškolskih knjižnica i opstojnost njihovih matičnih institucija u kontekstu Bolonjskog procesa, autori su počeli istraživati i pojedine manje segmente usluga visokoškolskih knjižnica. Istražena područja obuhvaćaju primjerice vrednovanje zbirke i građe u visokoškolskim knjižnicama,⁴ rada informacijske službe,⁵ a najveći broj radova napravljen je na temu percepcije i zadovoljstva korisnika knjižničnim uslugama.⁶ Može se primijetiti da među radovima koji istra-

³ Usp. Petr Balog, K. Akademске knjižnice u Hrvatskoj: spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama: knjižnice u Bolonjskom okruženju: zbornik radova / ur. I. Pilaš i A. Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 83-104.; Pikić, A. Analiza kvalitete visokoškolskih knjižnica kroz prizmu postupka reakreditacije hrvatskih visokih učilišta. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 2/3(2017), 47-77.

⁴ Grečl, B. Stavovi studenata o knjižničnoj građi u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu. // 11. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: knjižnice i očuvanje kulturne baštine: knjižnice bez granica: digitalni repozitoriji: knjižnični softveri: zbornik radova / ur. T. Krajna i A. Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 66-75.; Pikić, A. Statistika potražnje i korištenja tiskanih časopisa knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // 13. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: Mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova / ur. M. Willer i S. Faletar Tanacković. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 292-305.; Petr Balog, K.; M. Bugarski. Vrednovanje zbirke visokoškolske knjižnice pomoću metode usporedbe (check-list method) s popisima ispitne literature. // Libellarium 7, 2(2014), 253-265.; Romić, K.; G. Mitrović. Vrednovanje knjižničnog fonda: na primjeru Zbirke disertacija i magistarskih radova u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu uz pomoć citatne analize. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 59, 3/4(2016), 47-62. [citirano: 2018-02-13]. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/file/276509>

⁵ Usp. Baj, I.; V. Golubović; M. Orešković. Istraživanje korisnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu o novom obliku usluge: tematsko pretraživanje. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 56, 4(2013), 107-128. [citirano: 2018-02-02]. Dostupno i na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/111.>; Golenko, D. Vrednovanje rada knjižničara: na primjeru knjižnice Pravnog fakulteta u Rijeci. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama: knjižnice u Bolonjskom okruženju: zbornik radova / ur. I. Pilaš i A. Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 176-184.

⁶ Usp. Cvetnić Kopljar, M. Istraživanje zadovoljstva korisnika odjela periodike knjižnice Pravnog fakulteta u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3/4(2002), 195-206.; Dukić, G.; S. Hasenay; S. Mokriš Marendić. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 52, 1/4(2009), 172-187. [citirano: 2018-02-02]. Dostupno i na <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/99.>; Frigo Haltrich, I. Istraživanje stavova korisnika prema novim uslugama: knjižnica Fakulteta političkih znanosti. // 13. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: članstvo u EU: knjižničari gdje smo?: produktivnost znanstvene zajednice: obrazovanje korisnika: knjižnice u vremenu recesije: kako preživjeti?: zbornik radova / ur. I. Hebrang Grgić i V. Špac. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014. Str. 346-355.; Petr Balog, K.; B. Plaščak. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library

žuju zadovoljstvo korisnika uslugama visokoškolskih knjižnica nema radova koji su posvećeni isključivo zadovoljstvu visokoškolskih nastavnika. U pravilu su oni u ranijim radovima bili istraživani i njihova mišljenja i zadovoljstvo prikupljani zajedno s mišljenjem i zadovoljstvom ostalih skupina korisnika, ponajviše studenata.⁷

Za razliku od tih radova, ovaj rad se fokusira isključivo na percepciju i mišljenje nastavničke populacije, korisnika knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. Stručna literatura svjedoči da su visokoškolski nastavnici ključni čimbenici u motiviranju i poticanju studenata da što intenzivnije koriste usluge visokoškolskih knjižnica.⁸ Stoga je izuzetno važno osvijestiti potrebu uspostavljanja što bolje suradnje s nastavnicima na visokom učilištu, te ih što bolje upoznati sa zbirkama, prostorom i uslugama knjižnice i načinima na koje bi knjižnica mogla pomoći u njihovom znanstvenom i nastavnom radu.⁹ Osim toga, Bolonjski proces je smanjio naglasak na tradicionalne oblike nastave, a pojačao naglasak na samostalan i aktivan rad studenta – rad koji, između ostalog, zahtijeva i užu suradnju nastavnika i knjižničara budući da se veći dio samostalnog rada studenata treba odvijati upravo u knjižnicama.¹⁰

U nastavku rada dat ćemo kratak prikaz rada knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku i njenih nastojanja da kontinuirano unaprjeđuje kvalitetu svojih usluga.

in Osijek, Croatia. // *Performance Measurement and Metrics* 13, 2(2012), 74-91.; Petr Balog, K.; G. Gašo. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku: uspijevamo li ih zadovoljiti? // *Libellarium* 9, 1(2016), 59-88. [citirano: 2018-02-02]. Dostupno na <http://www.libellarium.org/index.php/libellarium/article/view/243>.; Aleksić, Lj.; D. Seiter-Šverko. Vrednovanje nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu s gledišta korisnika. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 57, 4(2014), 1-44. [citirano: 2018-02-02]. Dostupno i na <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/113>.; Pikić, A. Korisničke razlike, u očekivanjima, procjeni dobivene usluge i zadovoljstvu: primjena LibQUAL+™-a u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60, 4(2017), 73-94.

⁷ Usp. npr. Petr Balog, K.; B. Plaščak. Nav. dj., 74-91.; Petr Balog, K.; G. Gašo. Nav. dj., 59-88. Pikić, A. Korisničke... Nav. dj., 73-94.; Gašo, G.; S. Faletar Tanacković; M. Mičunović. Uloga suvremenih visokoškolskih knjižnica: istraživanje o stavovima i iskustvima diplomskih studenata u društvenim i humanističkim znanostima. // *Libellarium* 8, 2(2015), 81-108. [citirano: 2018-02-02]. Dostupno na: <https://doi.org/10.15291/libellarium.v0i0.235>

⁸ Herson, P.; E. Altman. *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago; London: American Library Association, 1998. Str. 168.

⁹ Roberts, J. M. Faculty knowledge about library services at the University of the West Indies. // *New Library World* 96, 1119(1995), 14-22.

¹⁰ Buzov, I.; I. Kuić. Suradnja knjižničara i sveučilišnih nastavnika u pripremi novih oblika odgoja i obrazovanja. // *Digital Technologies and New Forms of Learning* / J. Milat (ur.). Split: Filozofski fakultet, 2011. Str. 85-102.; Dorskatsch, I. Perceptions and perplexities of the faculty-librarian partnership: an Australian perspective. // *Reference Services Review* 31, 2(2003), 111-121.; Bendriss, R.; R. Saliba; S. Birch. Faculty and librarians' partnership: designing a new framework to develop information fluent future doctors. // *The Journal of Academic Librarianship* 41, 6(2015), 821-838.

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku i unaprjeđivanje kvalitete poslovanja

Knjižnica Filozofskog fakulteta jedna je od rijetkih knjižnica koje su svoju kvalitetu počele unaprjeđivati i kontinuirano mjeriti i prije nego je to od nje službeno zatraženo. Od aktivnosti koje su bile usmjeravane prema unaprjeđivanju kvalitete usluge, možemo nabrojati sustavnu i plansku izgradnju knjižničnih zbirki (što je uključivalo kontinuiranu analizu popisa obavezne i izborne literature na svim studijskim programima na Filozofskom fakultetu, te citatnu analizu, primjerice ocjenskih radova, sa svrhom utvrđivanja korisnosti i korištenja zbirke Knjižnice),¹¹ bolju organizaciju nekih postojećih usluga (na primjer, međuknjižnične posudbe),¹² ali i uvođenje novih, kao što je digitalni repozitorij. On je pokrenut 2007. godine, prvo kao digitalni repozitorij Odsjeka za informacijske znanosti,¹³ a nakon toga je prerastao u repozitorij cijelog Fakulteta ili radionice informacijske pismenosti koje je Knjižnica počela nuditi korisnicima od ak. god. 2010./2011.¹⁴ Knjižnica je također dosta rano počela provoditi istraživanja percepcije knjižničnih usluga i zadovoljstva korisnika. Iako je ranije bilo istraživanja zadovoljstva i korištenja Knjižnice,¹⁵ Knjižnica je tek od ak. god. 2009./2010. počela provoditi planska i kontinuirana mjerenja zadovoljstva svojih korisnika koristeći pri tome standardni skup pitanja. Taj pristup joj je omogućio da kontinuirano uspoređuje svoje poslovanje i stavove svojih korisnika.

Važno je također napomenuti da je Knjižnica kao cilj postavila da će istraživanje zadovoljstva korisnika provoditi svake treće godine, a to je uneseno i u strateške dokumente Knjižnice, kao i u dokumente politike kvalitete na razini matičnog visokog učilišta. Do sada su provedena tri sustavna istraživanja zadovoljstva korisnika i o njima je izvještavano u stručnim knjižničarskim domaćim i stranim časopisima.¹⁶ U ovom ćemo

¹¹ Ove analize, kao i citatna analiza literature korištene za pisanje završnih radova na Filozofskom fakultetu, ili radova profesora Filozofskog fakulteta u Osijeku, obavljane su uz pomoć nastavnika i studenata Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku.

¹² Usp. Petr Balog, K.; B. Plaščak. Nav. dj., 74-91.

¹³ Bosančić, B. Digitalni repozitorij na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku. // 12. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: Mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova / ur. S. Faletar Tanacković. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. [citirano: 2018-02-20]. Dostupno na: <https://www.bib.irb.hr/413980>

¹⁴ Knjižnica je oduvijek kao jednu od svojih temeljnih aktivnosti imala 'edukaciju korisnika', međutim, od ove akademske godine ta se edukacija razdvojila u orijentacijsku edukaciju o knjižnici za studente prvih godina preddiplomskih studija, te na planske i sustavne radionice informacijske pismenosti za studente svih godina Filozofskog fakulteta. Usp. Petr Balog, K.; Lj. Siber; B. Plaščak. Library instruction in two Croatian academic libraries. // Worldwide commonalities and challenges in information literacy research and practice: European Conference, ECIL 2013, Istanbul, Turkey, October 22-25, 2013. Revised Selected Papers / S. Kurbanoglu, E. Grassian, D. Mizrachi, R. Catts, S. Spiranec (eds.). Berlin: Springer, 2013. Str. 558-564.

¹⁵ Usp. Petr, K. Uspješnost poslovanja Knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku: zadovoljstvo korisnika Knjižnicom i njezinim uslugama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), 80-90.

¹⁶ Petr Balog, K.; B. Plaščak. Nav. dj., 74-91.; Petr Balog, K.; G. Gašo. Nav. dj., 59-88.

se radu koncentrirati samo na nastavnike kao korisnike Knjižnice Filozofskog fakulteta. U radu će se analizirati rezultati prikupljeni anketom u zadnje tri iteracije mjerenja zadovoljstva za odabrana područja poslovanja Knjižnice, te će se ti rezultati popratiti komentarima nastavnika pojedinih studijskih grupa s kojima su provedeni dodatni intervjui da bi se podaci dobiveni kroz anketni upitnik eventualno pojasnili.

Cilj istraživanja

Budući da Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku provodi istraživanje zadovoljstva korisnika (nastavnika i studenata) knjižničnim uslugama svake tri godine, pri posljednjem mjerenju početkom svibnja 2016. godine izdvojili smo nastavnike kao posebnu skupinu korisnika te usporedili dobivene rezultate s rezultatima istraživanja provedenih 2010. i 2013. godine s ciljem:

- prikazati kako nastavno osoblje Filozofskog fakulteta u Osijeku percipira i koristi usluge svoje matične Knjižnice, te
- utvrditi postoje li odstupanja u zabilježenom zadovoljstvu nastavnika u posljednje tri iteracije mjerenja (2010, 2013, 2016).

Metodologija, instrument i uzorak

Rad donosi rezultate dobivene kombinacijom kvantitativnih i kvalitativnih istraživačkih metoda. Kvantitativni podaci se odnose na usporedbu rezultata prikupljenih istraživanjem zadovoljstva nastavnika 2016.¹⁷ godine¹⁸ s rezultatima ranijih istraživanja provedenih 2010.¹⁹ i 2013. godine.²⁰ S obzirom da su pri posljednjem istraživanju identificirane promjene u stavovima nastavnika prema knjižničnim uslugama u odnosu na ranija mjerenja, kroz polustrukturirane intervjue su dodatno istražena sljedeća područja: zadovoljstvo knjižničnom građom, mrežnim stranicama, online knjižničnim katalogom, međuknjižničnom posudbom, bibliometrijskim uslugama, repozitorijem FFOS-a, dostupnošću online baza podataka, te radnim vremenom Knjižnice. U ovom će se radu, zbog prostornih ograničenja, dati prikaz odabranih segmenata. Nastavnike koji su sudjelovali u intervjuu izabrali smo metodom prigodnog uzorka i to s Odsjeka za njemački jezik i književnost (ispitanik A), Odsjeka za hrvatski jezik i književnost (ispitanik B), Odsjeka za informacijske znanosti (ispitanik C) i Odsjeka za filozofiju (ispitanik D) jer su za navedena područja utvrđena najveća odstupanja u korištenju/percepciji pojedinih knjižničnih usluga u posljednjem istraživanju u odno-

¹⁷ Istraživanja korisnika vezana su uz akademske godine: istraživanje iz 2010. uz ak. god. 2009./10., ono iz 2013. uz ak. god. 2013./2014., te ono iz 2016. uz ak. god. 2015./2016.

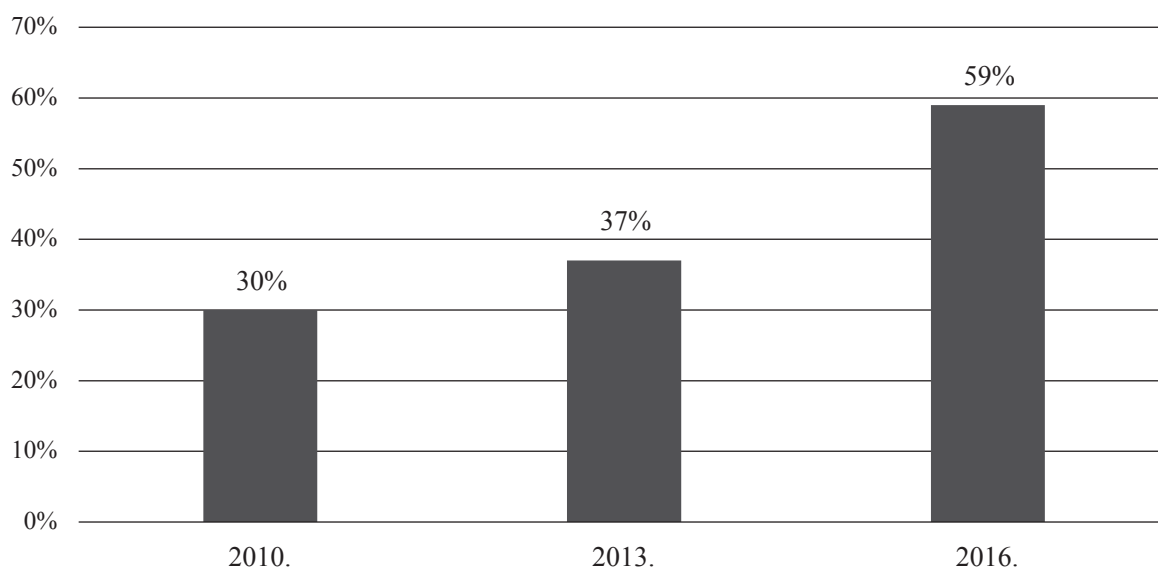
¹⁸ Petr Balog, K.; G. Gašo. Nav. dj., 59-88.

¹⁹ Petr Balog, K.; B. Plaščak. Nav. dj., 74-91.

²⁰ Petr Balog, K.; G. Gašo. Nav. dj., 59-88.

su na ranija istraživanja. Intervjuirana su četiri nastavnika, i to dva ženskog i dva muškog spola, a s obzirom na znanstveno-nastavno zvanje dva nastavnika su docenti, jedan nastavnik je izvanredni profesor i jedan nastavnik je redovni profesor u trajnom zvanju. Razgovori s troje nastavnika su snimani i transkribirani, dok je jedan nastavnik odbio snimanje razgovora pa su vođene bilješke.

Dok su prva dva istraživanja (iz 2010. i 2013. godine) provedena na način da su nastavnicima ankete uručene u papirnatom obliku ili su im poslone putem elektroničke pošte, u istraživanju provedenom 2016. godine korištena je online anketa. Slika 1. ilustrira veličinu uzorka nastavničke populacije u navedena tri istraživanja. U 2010. godini je sudjelovalo 40 nastavnika ili 30% od ukupnog broja nastavnika, 2013. godine 49 (37%), a u posljednjem istraživanju, 2016. godine, 80 nastavnika (59%), te je vidljivo da je obuhvat nastavničke populacije u istraživanju naporima Knjižnice kontinuirano rastao. Razlozi ovog gotovo dvostruko većeg stupnja odaziva nastavnika mogu biti činjenica da je knjižnično osoblje uložilo izuzetan napor oko prikupljanja nastavničkih anketa,²¹ kao i da je Knjižnica u ak. god. 2015./2016. uvela niz novosti²² u svoje poslovanje na koje su nastavnici željeli reagirati i dati svoje mišljenje u anketi.



Slika 1. Obuhvat nastavničke populacije u istraživanju 2010., 2013. i 2016. godine

²¹ Primjerice, Uprava Fakulteta je na nekoliko Fakultetskih vijeća podsjećala nastavnike na ovu anketu. Osim toga, knjižničari su i osobno molili nastavnike za ispunjavanje, a postavljene su i brojne obavijesti u Knjižnici i njenim mrežnim stranicama koje su pozivale nastavnike na suradnju.

²² Knjižnica je renovirala svoje prostore, došlo je i do rekonfiguracije knjižničkog prostora (do tada je Knjižnica poslovala na nekoliko odvojenih lokacija, a te je ak. god. ona objedinjena u jednom jedinstvenom prostoru i na istom katu), obnovljena je računalna oprema knjižnice (za uporabu korisnika), mrežne stranice Knjižnice su redizajnirane, uvedene su nove usluge poput bibliometrijskih usluga te održavanja fakultetskog repozitorija.

Rezultati i rasprava

Razlika zadovoljstva i važnosti pojedinih elemenata usluga

Kako bismo procijenili zadovoljstvo pojedinim knjižničnim uslugama i njihovu važnost za naše nastavnike (knjižnična građa, mrežne stranice, online knjižnični katalog, međuknjižnična posudba, bibliometrijske usluge i dr.), koristili smo kvadratnu analizu kako bismo utvrdili koliko su nastavnici zadovoljni uslugama koje su im važne i postoje li usluge koje su nastavnicima važne, a da njima nisu zadovoljni ili ih možda Knjižnica ne ispunjava (Tablica 1. donosi rezultate za 2016. godinu dok se za ranija mjerenja trebaju konzultirati ranije objavljeni radovi).²³ Analiza za 2016. godinu je pokazala da se sve knjižnične usluge u uzorku nalaze u kvadrantima 1 i 3.²⁴ Iz Tablice 1. je vidljivo da je u 2016. godini više usluga (njih 9) smještenih u prvi kvadrant (Usluge koje su nastavnicima važne, a istovremeno ih Knjižnica ispunjava). U trećem kvadrantu se nalazi pet usluga koje su nastavnicima manje važne, a Knjižnica ih ipak ispunjava. Međutim, iako se najveći broj knjižničnih usluga nalazi u prvom kvadrantu, ovdje su se našle i knjižnične usluge kod kojih je zabilježeno manje zadovoljstvo od njihove važnosti za nastavničku populaciju. Prema tome, u 2016. godini dvije su usluge s najvećom razlikom između važnosti i zadovoljstva: knjižnična građa (-1,14) i korisnost dobivene građe/informacija (-0,39). Kod trećeg kvadranta četiri usluge bilježe veće zadovoljstvo od važnosti kod nastavnika: referentna služba (+0,08), organizacija građe na policama (+0,05), bibliometrijske usluge (+0,16) i

Tablica 1. Kvadrantna analiza knjižničnih usluga za 2016.: nastavnici

Kvadranti	2016.
K1: Usluge koje su korisnicima važne i Knjižnica ih ispunjava	<ul style="list-style-type: none"> - Knjižnična građa - Organizacija knjižnične građe na policama - Međuknjižnična posudba - Korisnost dobivenog materijala u knjižnici - Dostupnost osoblja kad ga trebam - Susretljivost i ljubaznost osoblja - Kompetencija i stručnost osoblja - Brzina dobivanja usluge - Radno vrijeme
K3: Usluge koje su korisnicima manje važne, a Knjižnica ih ispunjava	<ul style="list-style-type: none"> - Online katalog - Referentna služba - Organizacija knjižnične građe na policama - Bibliometrijske usluge - Mrežna stranica knjižnice

²³ Usp. Petr Balog, K.; B. Plaščak. Nav. dj., 74-91.; Petr Balog, K.; G. Gašo. Nav. dj., 59-88.

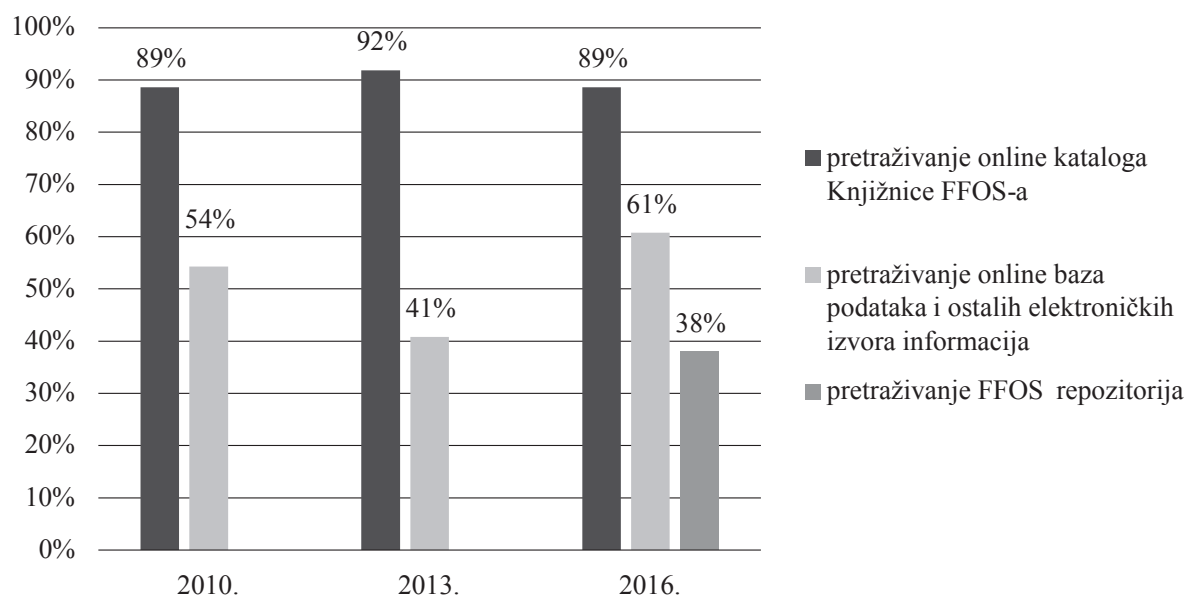
²⁴ Postoje četiri kvadranta: Kvadrant 1. Knjižnične usluge koje su nastavnicima važne i knjižnica ih ispunjava, Kvadrant 2: Knjižnične usluge koje su nastavnicima važne, a knjižnica ih ne ispunjava, Kvadrant 3: Knjižnične usluge koje nastavnicima nisu toliko važne, a koje knjižnica ispunjava, te, Kvadrant 4: Knjižnične usluge koje su nastavnicima nevažne pa ih knjižnica ni ne nudi.

mrežna stranica knjižnice (+0,1). Kod trećeg kvadranta jedino je usluga korištenja online kataloga imala zabilježeno veću važnost od zadovoljstva (-0,2).

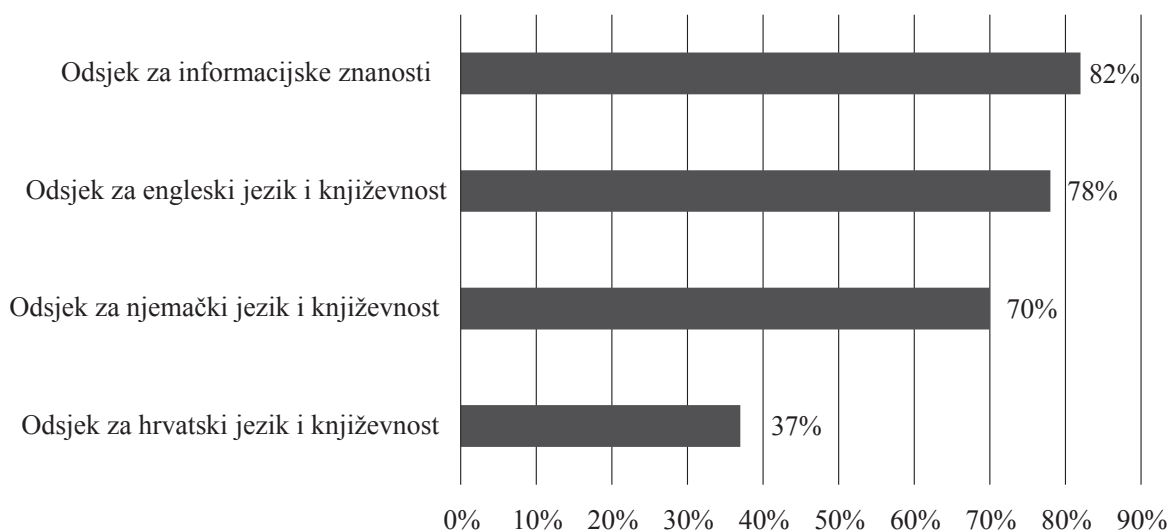
Mrežne stranice

Kod sva tri mjerenja, nastavnici su kao najčešće razloge korištenja mrežne stranice Knjižnice naveli pretraživanje online kataloga Knjižnice i pretraživanje online baza podataka i ostalih elektroničkih izvora informacija. U 2016. godini uveden je jedan novi element knjižnične usluge (koji smo uvrstili u grafikon iako nema referentnu vrijednost u 2010. i 2013. godini), a to je pretraživanje repozitorija FFOS-a. Slika 2. prikazuje da je 2016. godine u odnosu na 2013. godinu kod nastavnika došlo do neznatnog pada pri korištenju mrežne stranice radi pretraživanja online kataloga Knjižnice (-3%), dok je radi pretraživanja online baza podataka i ostalih elektroničkih izvora informacija 2016. godine zabilježen značajan rast korištenja stranica. Naime, u odnosu na 2013., kada se zabilježilo korištenje baza od 41%, u 2016. godini je korištenje iznosilo 61%, što predstavlja porast za 49% u odnosu na prethodno mjerenje.

S obzirom na najčešće navedene razloge korištenja mrežne stranice Knjižnice kod posljednjeg istraživanja, zanimalo nas je tko su najčešći korisnici među nastavničkom populacijom. Rezultati istraživanja pokazuju da online katalog najčešće pretražuju nastavnici s Odsjeka za njemački jezik (100%), Odsjeka za informacijske znanosti (91%), Odsjeka za hrvatski jezik i književnost (90%) i Odsjeka za engleski jezik i književnost (89%). Kako su odsjeci za hrvatski, engleski i njemački među najstarijima na Fakultetu, te su njihove zbirke i najpotpunije, nije ni neobično da pripadnici tih odsjeka najčešće pretražuju knjižnični katalog. S druge strane, Odsjek za informacijske znanosti spada u srednje stare odsjeke, no za pretpostaviti je da su pripadnici tog odsjeka, s obzirom na svoju struku, usmjereni upravo prema Knjižnici



Slika 2. Svrha korištenja mrežne stranice (najčešći razlozi) u 2010., 2013. i 2016. godini (%)



Slika 3. Pretraživanje online baza podataka i ostalih elektroničkih izvora informacija – prema odsjecima i katedrama (najčešći korisnici) za 2016. godinu (%)

i pretraživanju njenog fonda. Online baza podataka i ostale elektroničke izvore informacija u uzorku najčešće pretražuju nastavnici Odsjeka za informacijske znanosti (82%), potom Odsjeka za engleski jezik i književnost (78%), Odsjeka za njemački jezik i književnost (70%) i nešto manje nastavnici Odsjeka za hrvatski jezik i književnost (37%) (Slika 3.).

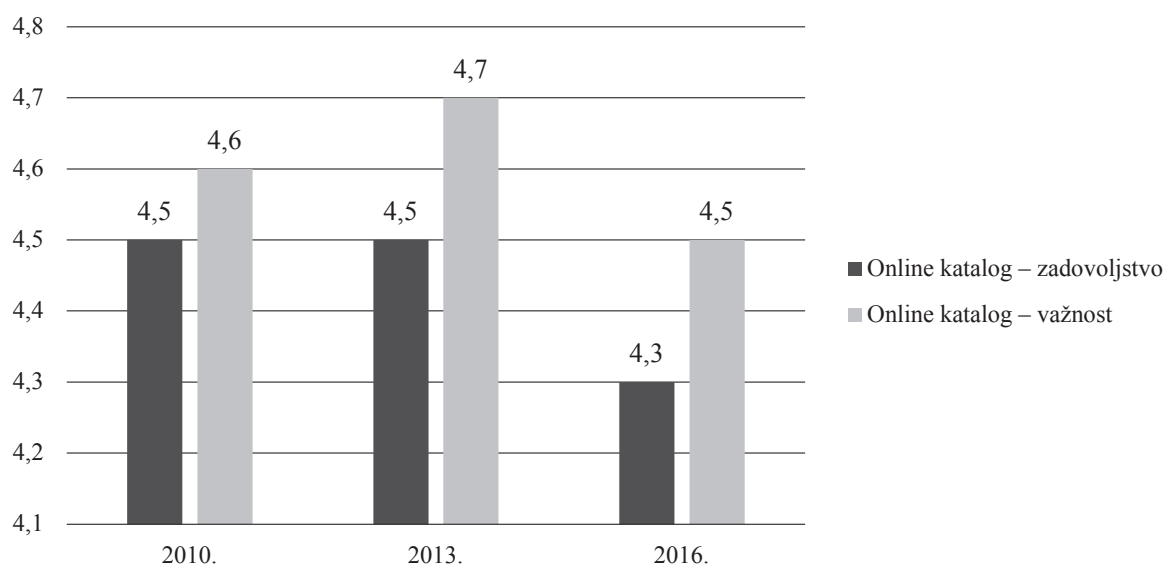
Nastavnici Odsjeka za filozofiju (75%) najčešće pretražuje FFOS-repozitorij, zatim Odsjeka za pedagogiju (50%) te Odsjeka za engleski jezik i književnost (44%) i Odsjeka za hrvatski jezik i književnost (42%), dok nastavnici s Odsjeka za informacijske znanosti pretražuju najrjeđe (27%).

Knjižnični online katalog

Budući da su nastavnici kao jedan od najčešćih razloga korištenja mrežne stranice naveli pretraživanje online kataloga Knjižnice, metodom kvadratne analize usporedili smo njihovo zadovoljstvo i važnost ovog elementa knjižnične usluge (Slika 4.).

Razina zadovoljstva nastavnika online katalogom u 2016. godini je nešto niža u odnosu na podatke iz 2013. i 2010. godine, međutim jaz između važnosti i zadovoljstva je konstantan, neovisno o godini (-0,2). Na ljestvici od 1-5 (1-najmanje zadovoljan, 5-najviše zadovoljan) srednja vrijednost zadovoljstva nastavnika 2016. godine iznosi 4,3 dok je u 2013. i 2010. godini iznosila 4,5. Važnost online kataloga je također niža u odnosu na podatke iz 2013. i 2010. godine. Srednja vrijednost važnosti za 2016. godinu iznosi 4,5 dok je u 2013. 4,7, a u 2010. godini 4,6. Vidljivo je da je u sva tri mjerenja važnost, odnosno ono što nastavnici očekuju od online knjižničnog kataloga, veća od zadovoljstva navedenom uslugom te je potrebno provesti ciljano istraživanje među nastavničkom populacijom samo na temu funkcionalnosti knjižnič-

nog kataloga ne bi li se saznalo što je to kod kataloga što kontinuirano smanjuje njihovo zadovoljstvo.



Slika 4. Online katalog – zadovoljstvo i važnost (srednja vrijednost)

U razgovoru s nastavnicima smo saznali da svi intervjuirani nastavnici pretražuju katalog većinom za potrebe znanstvenog rada pa provjeravaju posjeduje li Knjižnica traženi naslov. Jedan od nastavnika pretražuje i za potrebe nastave kada želi preporučiti određeni naslov studentima te provjerava broj primjeraka (ispitanik B). Online katalog pretražuju uglavnom po autoru (svi ispitanici) i po naslovu (ispitanik A, B i C), rjeđe po ključnim riječima (ispitanik B i C). Pri pretraživanju online kataloga jedan od nastavnika (ispitanik C) nije nikad imao problema, dok su se neki od nastavnika susreli s manjim problemima kao što su: jezik (ispitanik A), „čudna signatura“ (ispitanik B), ponavljanje autora (ispitanik D). Postavljeno im je i pitanje jesu li zainteresirani za edukaciju o korištenju online kataloga, ako bi im to olakšalo korištenje, na što su odgovorili da ne misle da im je potrebna edukacija o ovoj usluzi. Ovaj zadnji odgovor nastavnika, koji su uvjereni u svoje vještine pretraživanja kataloga, karakterističan je i za druge kategorije korisnika i često ga se može čuti.²⁵ Istovremeno, odgovori naših ispitanika (primjerice onoga ispitanika koji je naveo da mu smeta što se katalog može pretraživati samo na hrvatskom jeziku, ne znajući da je moguće promijeniti jezik pretraživanja, na što mu je ukazala knjižničarka koja je vodila inter-

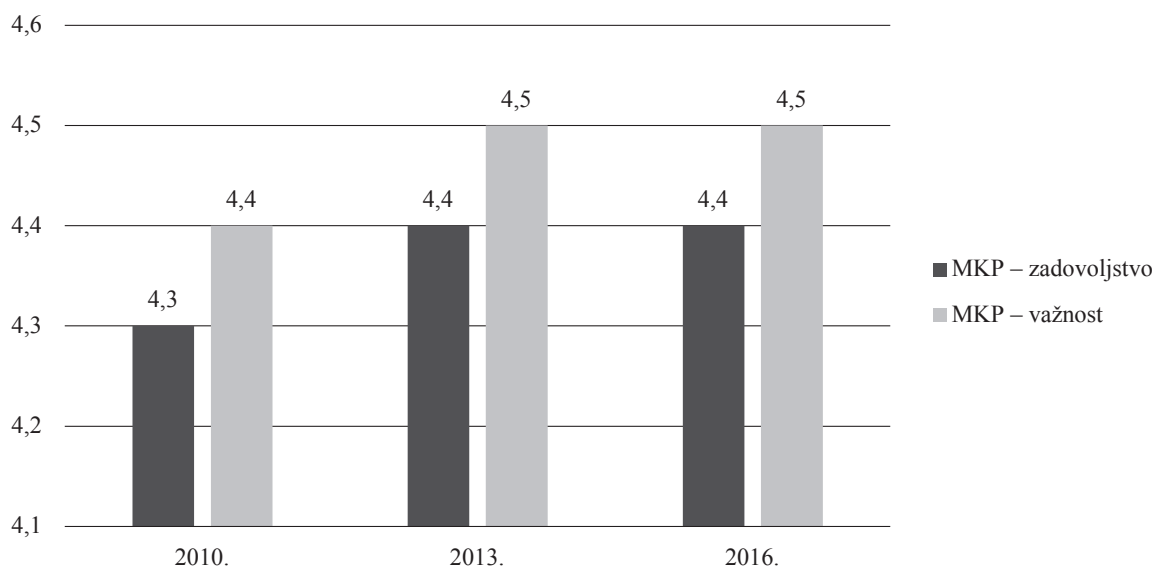
²⁵ Primjerice kod studenata s niskim razinama informacijske pismenosti bilježi se visoka samouvjerenost da mogu brzo i učinkovito pronaći, vrednovati i koristiti potrebne informacije. Usp. Gross, M.; D. Latham. Undergraduate perceptions of information literacy: defining, attaining, and self-assessing skills. // *College & Research Libraries* 70, 4(2009), 336. [citirano: 2018-11-28]. Dostupno na: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16020/17466>

vju) ukazuju na njihovo nepoznavanje svih značajki online kataloga, te da zapravo postoji potreba za njihovom edukacijom u tom segmentu.

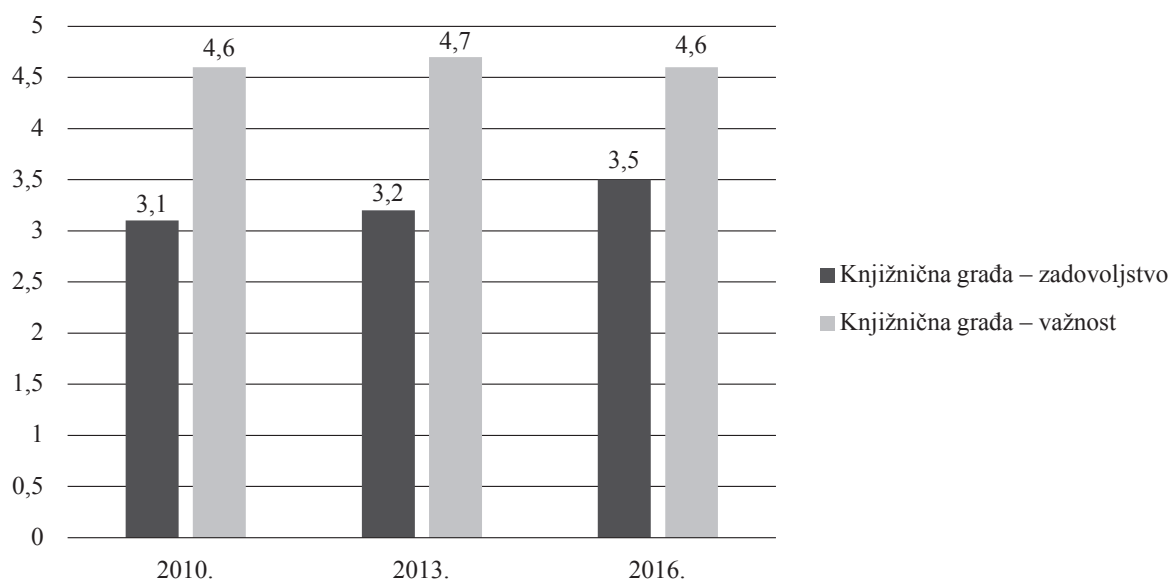
Međuknjižnična posudba

Jedan od aspekata usluge koje smo usporedili je i međuknjižnična posudba. Slika 5. prikazuje da je kod nastavničke populacije u sva tri istraživanja segment važnosti nešto veći od segmenta zadovoljstva. Osim toga, pri mjerenju u 2016. godini, zadovoljstvo i važnost usluge međuknjižnične posudbe ostali su na razini prijašnjeg mjerenja. Srednja vrijednost zadovoljstva nastavnika 2016. godine iznosi 4,4 dok je u 2010. godini nešto manja i iznosi 4,3. Srednja vrijednost važnosti za 2016. godinu iznosi 4,5, a u 2010. godini ta je vrijednost također manja i iznosi 4,4.

Uslugu međuknjižnične posudbe svi intervjuirani nastavnici koriste za potrebe znanstvenog rada i vrlo su zadovoljni ovom uslugom, prije svega zbog uštede vremena. Ponekad i za potrebe studenata (ispitanik A i D) s obzirom da oni plaćaju troškove poštarine, ali rjeđe. Jedan od nastavnika je naveo da ovu uslugu najčešće koristi kada mu je potrebna građa iz Gradske i sveučilišne knjižnice i to obvezni primjerak koji korisnici ne mogu posuditi. Neki od nastavnika smatraju da bi Knjižnica ovu uslugu trebala više reklamirati (ispitanik A i C). Na pitanje treba li Fakultet pokriti troškove usluge iz inozemstva, nastavnici su imali različita mišljenja. Dok jedan nastavnik (ispitanik A), iako nije nikad naručivao iz inozemstva, misli da bi Fakultet, ako je to moguće, trebao platiti navedene troškove, drugi (ispitanik B) se s tim ne slaže i smatra da nastavnici te troškove mogu platiti iz Fonda za znanstveni rad. Ispitanik D je od Uprave zatražio da troškove posudbe iz inozemstva plati putem Fonda za znanstveni rad, što mu je i omogućeno.



Slika 5. Međuknjižnična posudba – zadovoljstvo i važnost (srednja vrijednost)



Slika 6. Knjižnična građa – zadovoljstvo i važnost (srednja vrijednost)

Knjižnična građa

Uspoređujući zadovoljstvo nastavnika knjižničnom građom u 2010., 2013. i 2016. godini, (Slika 6.) primjećujemo da zadovoljstvo navedenom uslugom raste: u 2013. godini po stopi od 3% na 3,2, a u 2016. na 3,5 ili po stopi 13% višoj nego 2010. Razina važnosti je u 2016. godini s 4,6 neznatno niža u odnosu na 2013. godinu (4,7), a jednaka onoj u 2010. godini.

Svi intervjuirani nastavnici najčešće traže da se nabavlja građa za potrebe nastave. Dok većina redovno traži da se nabave novi naslovi (ispitanik A, B i D), jedan od nastavnika nije zadovoljan pokrivenošću naslova, ali to ne smatra krivicom Knjižnice već svojom, a (ispitanik C) navodi kao jedan od razloga to što „dosta toga pronade u bazama podataka“. Iako su svi intervjuirani nastavnici zadovoljni postupkom naručivanja novih naslova, smatraju da broj primjeraka nije dovoljan. Jedan od nastavnika problem vidi u tome što za svoje kolegije treba „literaturu tematski dosta široku“, pa radije traži da se nabave različiti naslovi nego veći broj primjeraka (ispitanik A). S druge strane, svjestan je da nedovoljan broj primjeraka predstavlja problem studentima prilikom pisanja seminarskih radova. Drugi nastavnik kao problem navodi neredovito ažuriranje naslova u Studijskim programima, a kao rješenje za nedovoljan broj primjeraka predlaže nabavu tzv. e-čitača (ispitanik D).

Zaključak

Ovaj je rad za cilj imao predstaviti rezultate vezane uz zadovoljstvo nastavnika Filozofskog fakulteta u Osijeku odabranim elementima usluge Knjižnice tog fakulte-

ta. U radu su predstavljeni podaci prikupljeni anketama o zadovoljstvu kroz zadnje tri iteracije mjerenja (2010., 2013., te 2016.), a ti su rezultati popraćeni podacima prikupljenim kroz intervju s nastavnicima s četiri različita Odsjeka (hrvatski jezik i književnost, informacijske znanosti, engleski jezik i književnost, njemački jezik i književnost te filozofija). Razlog za razgovor s nastavnicima upravo tih odsjeka leži u činjenici da su na zadnjoj anketi o zadovoljstvu na tim odsjecima zabilježena odstupanja u zadovoljstvu pojedinim segmentima knjižnične usluge, te se kroz intervju željelo saznati više o tome.

Rezultati su pokazali da naši nastavnici imaju relativno visoko zadovoljstvo uslugama knjižnice, no također i da ti isti nastavnici ponekad zapravo i ne znaju točno što im Knjižnica može ponuditi. Isto tako, otkrilo se i to da nastavnici (kao i studenti) vjeruju da im nije potrebna nikakva edukacija o korištenju knjižničnih usluga, iako se kroz razgovore utvrdilo da su o njima nedovoljno upućeni.

Ankete su pokazale da nema velikih odstupanja od zadovoljstva nastavnika u zadnja tri mjerenja – postoje blagi trendovi u pozitivnom ili negativnom smjeru, ali neznatno da bi se pokazala značajnija vrijednost tih trendova. U razgovorima su se, pak, otvorila neka nova pitanja i teme za kasnija dodatna istraživanja (primjerice, korištenje repozitorija, online kataloga i sl.), te se nadamo da ćemo u kasnijim radovima moći izvijestiti o tim i drugim temama.

Literatura

- Aktivnosti za unapređenje kvalitete knjižničnih usluga i poslovanja knjižnice Filozofskog fakulteta. [citirano: 2018-11-28]. Dostupno na: <http://www.ffos.unios.hr/sustav-za-kvalitetu/analiza-rada-knjiznice>
- Aleksić, Lj.; D. Seiter-Šverko. Vrednovanje nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu s gledišta korisnika. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 57, 4(2014), 1-44. [citirano: 2018-02-02]. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/issue/view/4>
- Baj, I.; V. Golubović; M. Orešković. Istraživanje korisnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu o novom obliku usluge: tematsko pretraživanje. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 4(2013), 107-128. [citirano: 2018-02-02]. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/issue/view/6>
- Bendriss, R.; R. Saliba; S. Birch. Faculty and librarians' partnership: designing a new framework to develop information fluent future doctors. // *The Journal of Academic Librarianship* 41, 6(2015), 821-838.
- Bosančić, B. Digitalni repozitorij na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku. // 12. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: Mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova / ur. S. Faletar Tanacković. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. [citirano: 2018-02-20]. Dostupno na: <https://www.bib.irb.hr/413980>

- Buzov, I.; I. Kuić. Suradnja knjižničara i sveučilišnih nastavnika u pripremi novih oblika odgoja i obrazovanja. // *Digital Technologies and New Forms of Learning* / J. Milat (ur.). Split: Filozofski fakultet, 2011. Str. 85-102.
- Cvetnić Kopljar, M. Istraživanje zadovoljstva korisnika odjela periodike knjižnice Pravnog fakulteta u Zagrebu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 45, 3/4(2002), 195-206.
- Doskatsch, I. Perceptions and perplexities of the faculty-librarian partnership: an Australian perspective. // *Reference Services Review* 31, 2(2003), 111-121.
- Dukić, G.; S. Hasenay; S. Mokriš Marendić. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 52, 1/4(2009), 172-187. [citirano: 2018-02-02]. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/issue/view/21>
- Friigo Haltrich, I. Istraživanje stavova korisnika prema novim uslugama: knjižnica Fakulteta političkih znanosti. // 13. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: članstvo u EU: knjižničari gdje smo?: produktivnost znanstvene zajednice: obrazovanje korisnika: knjižnice u vremenu recesije: kako preživjeti?: zbornik radova / ur. I. Hebrang Grgić i V. Špac. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014. Str. 346-355.
- Gašo, G.; S. Faletar Tanacković; M. Mičunović. Uloga suvremenih visokoškolskih knjižnica: istraživanje o stavovima i iskustvima diplomskih studenata u društvenim i humanističkim znanostima. // *Libellarium* 8, 2(2015), 81-108. DOI: <https://doi.org/10.15291/libellarium.v0i0.235>
- Golenko, D. Vrednovanje rada knjižničara: na primjeru knjižnice Pravnog fakulteta u Rijeci. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama: knjižnice u Bolonjskom okruženju: zbornik radova / ur. I. Pilaš i A. Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 176-184.
- Grečl, B. Stavovi studenata o knjižničnoj građi u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu. // 11. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: knjižnice i očuvanje kulturne baštine: knjižnice bez granica: digitalni repozitoriji: knjižnični softveri: zbornik radova / ur. T. Krajna i A. Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 66-75.
- Gross, M.; D. Latham. Undergraduate perceptions of information literacy: defining, attaining, and self-assessing skills. // *College & Research Libraries* 70, 4(2009), 336-350. [citirano: 2018-11-28]. Dostupno na: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16020/17466>
- Hernon, P.; E. Altman. *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago; London: American Library Association, 1998.
- Nove boje znanja: strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije. Zagreb: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, 2014. [citirano: 2018-02-13]. Dostupno na: <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages//2016/Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Materijali%20>

za%20istaknuto/2014/Strategija%20obrazovanja%20znanosti%20i%20tehnologije//Cjelovit%20sadr%C5%BEaj%20Strategije%20obrazovanja,%20znanosti%20i%20tehnologije.pdf

- Petr Balog, K. Akademske knjižnice u Hrvatskoj: spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama: knjižnice u Bolonjskom okruženju: zbornik radova / ur. I. Pilaš i A. Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 83-104.
- Petr Balog, K.; B. Plašćak. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia. // *Performance Measurement and Metrics* 13, 2(2012), 74-91.
- Petr Balog, K.; G. Gašo. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku: Uspijevamo li ih zadovoljiti? // *Libellarium* 9, 1(2016), 59-88. DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.243>
- Petr Balog, K.; Lj. Siber; B. Plašćak. Library instruction in two Croatian academic libraries. // *Worldwide commonalities and challenges in information literacy research and practice: European Conference, ECIL 2013, Istanbul, Turkey, October 22-25, 2013. Revised Selected Papers* / S. Kurbanoglu, E. Grassian, D. Mizrachi, R. Catts, S. Spiranec (eds.). Springer, 2013. Str. 558-564.
- Petr, K. Uspješnost poslovanja Knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku: zadovoljstvo korisnika Knjižnicom i njezinim uslugama. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 43, 4(2000), 80-90.
- Petr Balog, K.; M. Bugarski. Vrednovanje zbirke visokoškolske knjižnice pomoću metode usporedbe (check-list method) s popisima ispitne literature. // *Libellarium* 7, 2(2014), 253-265. DOI: <https://doi.org/10.15291/libellarium.v7i2.205>
- Pikić, A. Analiza kvalitete visokoškolskih knjižnica kroz prizmu postupka reakreditacije hrvatskih visokih učilišta. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60, 2/3(2017), 47-77. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/issue/view/27>
- Pikić, A. Korisničke razlike, u očekivanjima, procjeni dobivene usluge i zadovoljstvu: primjena LibQUAL+™-a u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60, 4(2017), 73-94. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/issue/view/25>
- Pikić, A. Statistika potražnje i korištenja tiskanih časopisa knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // 13. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: Mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova / ur. M. Willer i S. Faletar Tanacković. Zagreb, 2010. Str. 292-305.
- Plašćak, B.; K. Petr Balog. Per aspera ad astra: trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 54, 1/2(2011), 67-92. [citirano: 2018-02-20]. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/372>

Roberts, J. M. Faculty knowledge about library services at the University of the West Indies. // *New Library World* 96, 1119(1995), 14-22.

Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije: nove boje znanja. // Vlada Republike Hrvatske (17. 12. 2015.). [citirano: 2018-02-13]. Dostupno na: <https://vlada.gov.hr/strategija-obrazovanja-znanosti-i-tehnologije-nove-boje-znanja/151>