

OD POSUDBE DO DIGITALNOG UTJECAJA: ANALIZA KORISNIČKE PERCEPCIJE USLUGA KNJIŽNICE KINEZIOLOŠKOGA FAKULTETA OSIJEK

FROM LENDING TO DIGITAL IMPACT: ANALYSIS OF USER PERCEPTION OF LIBRARY SERVICES AT THE FACULTY OF KINESIOLOGY OSIJEK

Lana Šuster  Knjižnica Kineziološkog fakulteta Osijek
lana.suster@kifos.hr

UDK / UDC: [027.7-052:026.08] (497.543 OSIJEK)

Prethodno priopćenje / Preliminary paper

<https://doi.org/10.30754/vbh.69.2.1834>

Primljeno / Received 19. 2. 2026.

Prihvaćeno / Accepted 15. 6. 2026.



Sažetak

Cilj. Rad analizira zadovoljstvo korisnika (nastavnika i studenata) uslugama Knjižnice Kineziološkoga fakulteta Osijek (Knjižnica KIFOS-a) s ciljem utvrđivanja percepcije kvalitete poslovanja u kontekstu uspostave kulture vrednovanja u novoustrojenoj visokoškolskoj knjižnici. Cilj je rada ispitati zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice KIFOS-a i uočiti razlike u percepciji i obrascima korištenja između dviju ključnih korisničkih skupina – studenata i nastavnog osoblja.

Pristup/metodologija/dizajn. Istraživanje je provedeno kvantitativnom metodom strukturiranog *online* anketnog upitnika od ožujka do travnja 2025. na prigodnom uzorku od 69 ispitanika (17 nastavnika i 52 studenata). Prema internoj evidenciji Knjižnice KIFOS-a, korisničku zajednicu čini 401 registrirani studentski korisnik i 41 zaposlenik ustanove, što rezultira stopom odaziva od 13,0 % za studentski dio uzorka i 41,5 % za nastavno osoblje. Istraživanje je provela knjižničarka Knjižnice KIFOS-a, što je pristup koji omogućuje unutarnju perspektivu istraživačice. Korištene su dvije inačice upitnika prilagođene studentima i nastavnom osoblju kako bi se ispitali stavovi o knjižničnom fondu, uslugama, prostoru i digitalnoj vidljivosti.

Rezultati. Rezultati pokazuju da se Knjižnica doživljava na dva načina, tj. studenti je primarno koriste za posudbu knjižnične građe (66,7 %), dok Knjižnicu kao prostor za rad i učenje koristi manji broj korisnika. Nastavnici je vide kao stručni servis za potporu znanstvenom radu (bibliometrijske i informacijsko-referalne usluge), pri čemu 70,6 % koristi informacijsko-referalne usluge i dogovore oko nabave građe. Utvrđen je „paradoks digitalne vidljivosti“, tj. 57,7 % studenata nije upoznato s aktivnostima Knjižnice na društvenim mrežama, dok istovremeno iskazuju visoku opću razinu zadovoljstva uslugama i visok stupanj lojalnosti.

Originalnost/vrijednost. Rad donosi prve empirijske podatke o korisničkom zadovoljstvu i navikama korisnika Knjižnice KIFOS-a, provedenog kao pilot-istraživanje s ciljem uspostave sustavnog praćenja kvalitete. Originalnost se vidi u analizi percepcije važnosti knjižničnih usluga te u prijedlozima za daljnji razvoj u specifičnom kontekstu novoustrojene visokoškolske knjižnice.

Gljučne riječi: digitalna vidljivost; informacijska pismenost; Kineziološki fakultet Osijek; kultura vrednovanja; visokoškolska knjižnica; zadovoljstvo korisnika

Abstract

Aim. This paper analyses user satisfaction (among teaching staff and students) with the services of the Library of the Faculty of Kinesiology Osijek (KIFOS Library) with the aim of assessing perceptions of service quality in the context of establishing a „culture of assessment“ in the newly established academic library. The paper aims to examine user satisfaction with the services of the KIFOS Library and to identify differences in perceptions and usage patterns between two key user groups – students and teaching staff.

Design/Methodology/Approach. The research was conducted using a quantitative method via a structured online survey questionnaire between March and April 2025 on a convenience sample of 69 respondents (17 teaching staff members and 52 students). According to the internal records of the KIFOS Library, the user community consists of 401 registered student users and 41 members of staff, resulting in a response rate of 13.0% for students and 41.5% for teaching staff. Two versions of the questionnaire were used, adapted to the two key user groups – students and teaching staff – to examine attitudes toward the library collection, services, space, and digital visibility.

Results. The results indicate a dual perception of the Library: students primarily use it to borrow library materials (66.7%), while a smaller proportion use it as a space for work and study; teaching staff perceive it as a professional service for scientific support (bibliometric and reference services), with 70.6% using referral services and arrangements for material acquisition. A „paradox of digital visibility“ was identified – 57.7% of students are unaware of the Library’s activities on social media, while simultaneously expressing a high overall level of satisfaction with services and a high degree of user loyalty.

Originality/Value. The paper presents the first empirical data on user satisfaction and usage habits among KIFOS Library users. Its originality lies in analysing users’ perceptions of the importance of library services, as well as in proposing further development of library services within the specific context of a newly established academic library.

Keywords: academic library; culture of assessment; digital visibility; Faculty of Kinesiology Osijek; information literacy; user satisfaction

1. Uvod

Suvremene knjižnice posluju u vremenu brzih promjena, pri čemu se mijenjaju mediji kojima se posreduju informacije, načini pristupa znanju, ali i očekivanja korisnika koja postaju sve zahtjevnija (Petr Balog, 2012). U takvim okolnostima tradicionalni kvantitativni pokazatelji, poput veličine fonda ili broja posudbi, više nisu dovoljni za procjenu kvalitete. Vrednovanje poslovanja visokoškolskih knjižnica postaje nužno upravljačko pomagalo koje omogućuje dobivanje jasnog uvida potrebnog za usmjeravanje razvoja visokoškolske knjižnice, a istovremeno omogućuje objektivnu procjenu doprinosa knjižnice nastavnoj i znanstvenoj djelatnosti matične ustanove (Plašćak i Petr Balog, 2011).

U tom kontekstu istraživanje korisnika smatra se jednim od najvažnijih zadataka u upravljanju knjižnicom (Kovačević i Vrana, 2015) jer bez poznavanja stvarnih potreba i navika akademske zajednice nemoguće je poboljšati zadovoljstvo korisnika, što predstavlja krajnji cilj poslovanja svake visokoškolske knjižnice. Taj pomak od uobičajenog prikupljanja statističkih podataka prema analizi korisničke percepcije ključan je korak u transformaciji organizacijske kulture knjižnice u „kulturu vrednovanja“ u kojoj su odluke utemeljene na činjenicama i istraživanju, a ne na pretpostavkama (Petr Balog, 2012).

Poseban izazov za visokoškolske knjižnice predstavlja preobrazba prema hibridnom modelu poslovanja. Hibridne knjižnice, koje nisu samo vizija budućnosti već sadašnjost, moraju učinkovito obaviti složen zadatak, istovremeno omogućiti korištenje tiskane i elektroničke građe i osigurati pristup sadržaju putem raznih informacijskih usluga bez obzira na medij na kojemu je sadržaj objavljen (Živković, 2015; Ninnemann i sur., 2026). Upravo ta dvojnost fizičkog i digitalnog prostora predstavlja najveći izazov za mlade visokoškolske knjižnice u razvoju koje moraju paralelno graditi fizičke zbirke i digitalnu infrastrukturu, često uz ograničenu novčanu i tehničku potporu.

Knjižnica Kineziološkoga fakulteta Osijek (Knjižnica KIFOS-a) novoustrojena je visokoškolska knjižnica. Fakultet je osnovan sredinom 2020. godine kao sastavnica Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, a Knjižnica je neslužbeno započela s radom u listopadu 2021. godine, da bi službeno bila ustrojena i upisana u Upisnik visokoškolskih knjižnica početkom 2022. godine (Šuster, 2024). Nalazi se upravo u specifičnoj fazi intenzivnog razvoja iako je svojim aktivnostima poput inovativnog programa „Maraton u čitanju – spoji tjelesnu aktivnost s čitanjem“ (detaljnije opisanog u poglavlju 3.3.) već postala prepoznatljiva u stručnoj zajednici kao prostor interakcije. Do sada međutim nije provedeno cjelovito istraživanje koje

bi obuhvatilo zadovoljstvo korisnika specifičnim dijelovima njezina rada. Cilj je ovoga rada ispitati zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice KIFOS-a te uočiti razlike u percepciji i obrascima korištenja između dviju ključnih korisničkih skupina – studenata i nastavnog osoblja. Istraživanje polazi od pretpostavke da različite skupine korisnika (nastavnici i studenti) imaju različite percepcije kvalitete knjižničnih usluga te da postoji raskorak između intenzivnog korištenja fizičkog prostora knjižnice i svijesti o njezinim digitalnim komunikacijskim kanalima.

2. Teorijsko polazište: kvaliteta i zadovoljstvo korisnika

U suvremenom knjižničarstvu poslovanje se danas sve više usmjerava s izgradnje zbirke na korisnika i njegove potrebe, pri čemu se kvaliteta knjižnične usluge više ne mjeri isključivo veličinom fonda ili brojem posudbi već stupnjem u kojem knjižnica zadovoljava eksplicitne i implicitne zahtjeve svoje zajednice. U tom kontekstu istraživanje zadovoljstva korisnika postaje imperativ strateškog upravljanja visokoškolskom knjižnicom.

Definiranje kvalitete u uslužnom sektoru, pa tako i u knjižnicama složen je proces jer je usluga, za razliku od proizvoda, neopipljiva i raznolika. Kroz povijest kvaliteta knjižnice mjerila se veličinom knjižnične zbirke, odnosno vrednovali su se ulazni podaci (engl. *inputs*), a manje sami ishodi (engl. *outcomes*), odnosno ono što knjižnica čini i čime se bavi. Međutim suvremeni pristupi naglašavaju definiciju kvalitete kao „prikladnosti za korisnikovu svrhu“ (engl. *fitness for the user's purpose*) koja se izravno odnosi na percepciju korisnika o njegovoj dobrobiti ili ishodu neke knjižnične usluge (Mihalić, 2012).

Kovačević i Vrana (2015: 138) ističu da je kvaliteta definirana kao „izvršnost ili reduciranje jaza između očekivanja korisnika knjižnica i pruženih usluga“. Dakle percepcija kvalitete pružanja usluga ovisi o usporedbi očekivanja korisnika sa stvarnom izvedbom, pri čemu kvaliteta nije određena isključivo na temelju rezultata pružanja usluge već ovisi i o vrednovanju samoga postupka pružanja usluge (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1985, prema Kovačević i Vrana, 2015).

U literaturi se vrednovanju knjižnica pristupa na tri načina: 1) ispitivanjem ekonomičnosti i adekvatnosti poslovanja (odnos troškova i rezultata), 2) ispitivanjem utjecaja knjižnice na okolinu (ishodi učenja, akademski uspjeh) i 3) ispitivanjem zadovoljstva korisnika knjižničnom uslugom (Grakalić Plenković i Raspor Janković, 2021). Upravo je treći pristup, koji kvalitetu definira iz perspektive korisnika, temelj za razumijevanje jesu li knjižnične usluge ispunile ili nadmašile korisnička očekivanja.

Iako su kvaliteta usluge i zadovoljstvo korisnika usko povezani pojmovi, u teoriji ih je potrebno razlikovati. Dok se percipirana kvaliteta definira kao korisnikov stav o superiornosti usluge, što predstavlja kognitivnu mjeru, zadovoljstvo klijenta

reakcija je (emocionalna ili spoznajna) na određeni element usluge koja nastaje u određenom trenutku (Grakalić Plenković i Raspor Janković, 2021). Hernon (prema Kovačević i Vrana, 2015) napominje da je potrebno razdvojiti kvalitetu usluge od zadovoljstva, no u praksi istraživanja korisnika nije uvijek moguće jasno naznačiti gdje prestaje vrednovanje kvalitete a počinje vrednovanje zadovoljstva.

Zadovoljstvo korisnika u visokoškolskim knjižnicama proizlazi iz uspješnog zadovoljavanja specifičnih potreba vezanih za studij i znanstveni rad. Grakalić Plenković i Raspor Janković (2021) navode da se zadovoljstvo korisnika može promatrati kroz različite dimenzije – od opremljenosti knjižnice i dostupnosti obvezne literature, do brzine komunikacije, kompetentnosti i stručnosti osoblja. Važan element zadovoljstva jest njegova povezanost s vjernošću korisnika knjižnice. Istraživanja su pokazala da postoji pozitivna i značajna veza između zadovoljstva i vjernosti korisnika knjižnice, što znači da će zadovoljni korisnici vjerojatnije ponovno koristiti usluge i preporučiti ih drugima (Grakalić Plenković i Raspor Janković, 2021). Nadalje uloga visokoškolske knjižnice u 21. stoljeću širi se izvan okvira pukog pružanja informacija prema aktivnom sudjelovanju u obrazovnom procesu. Kako navode Mićunović i Bosančić (2025), upravo se od visokoškolskih knjižnica, s obzirom na njihovu ulogu i iskustvo s informacijskim i medijskim opismenjavanjem, očekuje inicijativa u promicanju novih pismenosti, poput pismenosti o umjetnoj inteligenciji. Kvaliteta knjižnice time se sve više procjenjuje i kroz njezinu sposobnost da korisnike pripremi za izazove suvremenog tehnološkog okruženja.

2.1. Specifičnosti korisničkih potreba u visokoškolskom okruženju: izazovi hibridne knjižnice

Visokoškolska knjižnica djeluje kao posebna ustrojbenja jedinica sa svrhom djelotvornog i cjelovitog osiguravanja uvjeta za realizaciju nastavne i znanstveno-istraživačke djelatnosti matične ustanove (Radičević, 2013). U tom procesu ona mora zadovoljiti informacijske potrebe dviju primarnih skupina korisnika – studenata i znanstveno-nastavnog osoblja – čiji se obrasci ponašanja i očekivanja u digitalnom dobu značajno razlikuju.

Znanstveno-nastavno osoblje knjižnicu primarno percipira kroz prizmu podrške znanstvenom radu i napredovanju. Istraživanje koje su proveli Gašo i Lacović (2022) na Filozofskom fakultetu u Osijeku pokazalo je da nastavnici visokoškolsku knjižnicu posjećuju rjeđe od studenata, koristeći je primarno za posudbu specifične građe ili konzultacije s knjižničarima, dok za pretraživanje informacija sve više koriste udaljeni pristup *e*-izvorima i opće internetske tražilice. Za tu skupinu korisnika ključna uloga knjižnice pomiče se s fizičkog prostora na usluge bibliometrije, osiguravanje pristupa relevantnim bazama podataka i podršku u vrednovanju znanstvene produktivnosti (Gašo i Lacović, 2022).

S druge strane za studentsku populaciju knjižnica i dalje ostaje nezamjenjiv fizički prostor. Istraživanje zadovoljstva korisnika Grakalić Plenković i Raspor Janković (2021) na Veleučilištu u Rijeci potvrđuje da studenti uz dostupnost literature visoko vrednuju uvjete rada u knjižnici, poput čitaonica za tihi rad, mogućnosti grupnog rada i tehničke opremljenosti. Prema tome suvremena visokoškolska knjižnica transformira se u tzv. „treći prostor“ – mjesto koje nije ni dom ni učionica, već socijalni prostor za učenje, interakciju i razmjenu ideja. Taj koncept posebno je primjenjiv u kontekstu novoustrojenih visokoškolskih knjižnica koje aktivno oblikuju studentsko iskustvo kroz inovativne programe. Europska istraživanja potvrđuju da dostupnost i pristupačnost knjižničnih prostora značajno pridonose ukupnom zadovoljstvu studenata kampusom (Ninnemann i sur., 2026). U kontekstu Knjižnice KIFOS-a, „Maraton u čitanju“ primjer je takvog pristupa.

Dodatni izazov u definiranju kvalitete usluge predstavlja pojava generativne umjetne inteligencije (UI). Kako navode Mićunović i Bosančić (2025), integracija tehnologija UI-a u visoko obrazovanje donosi nove odgovornosti za knjižnice, od njih se očekuje da preuzmu vodeću ulogu u edukaciji korisnika o etičkom korištenju alata UI-a, čime se koncept informacijske pismenosti proširuje na pismenost o umjetnoj inteligenciji. Zadovoljstvo korisnika u suvremenom okruženju stoga više ne ovisi samo o dostupnosti tiskane građe već i o sposobnosti knjižnice da pruži sveobuhvatnu podršku u hibridnom informacijskom okolišu – od fizičkog prostora za učenje do navigacije kroz složene digitalne i alate UI-a.

2.2. Vidljivost, kultura vrednovanja i kontekst istraživanja na Kineziološkom fakultetu

U digitalnom okruženju fizička dostupnost knjižnice više nije dovoljna. Za opstanak i relevantnost nužna je njezina medijska vidljivost i aktivna komunikacija s korisnicima. Vrana i Kovačević (2013) naglašavaju da percepcija korisnika o knjižnici i njezinim uslugama čini temelj uspješne marketinške strategije. Tradicionalni načini promocije često nisu dovoljni za nove generacije studenata, stoga suvremene visokoškolske knjižnice moraju koristiti vizualnu komunikaciju i društvene mreže kako bi stvorile interakciju, a ne samo jednosmjerno informirale svoje korisnike. Kako bi se interakcija i kvaliteta usluga objektivno procijenile, knjižničarstvo je razvilo modele poput SERVQUAL-a i LibQUAL+, koji mjere jaz između očekivanja i percepcije korisnika (Kovačević i Vrana, 2015), a primjena tih modela ključan je korak u transformaciji organizacijske kulture knjižnice u „kulturu vrednovanja“. Prema Petr Balog (2012), kultura vrednovanja podrazumijeva okruženje u kojem su odluke utemeljene na činjenicama i analizi, a ne na pretpostavkama, s ciljem postizanja maksimalno pozitivnih rezultata za korisnike. Posebno u kontekstu Bolonjskog procesa, zahtjevi za osiguravanjem kvalitete stavljaju pred knjižnice izazov dokazivanja njihove uloge u potpori ishodima učenja (Plašćak i Petr Balog, 2011).

Dok velike sveučilišne knjižnice često imaju dugu tradiciju praćenja kvalitete, mlade knjižnice u nastajanju, poput Knjižnice KIFOS-a, nalaze se pred specifičnim izazovom istovremene izgradnje infrastrukture i borbe za poziciju u svijesti korisnika.

Budući da je Knjižnica KIFOS-a službeno započela s radom tek početkom 2022. godine, ovo istraživanje ima „nultu vrijednost“ i postavlja temelje za praćenje budućeg napretka. Ključna istraživačka pitanja koja se nameću u ovom specifičnom kontekstu su: Prepoznaju li studenti knjižnicu kao „treći prostor“ za rad ili samo kao mjesto za posudbu?; Postoji li raskorak između fizičke posjećenosti i digitalne vidljivosti? te U kojoj mjeri nastavnici prepoznaju knjižnicu kao partnera u znanstvenom radu? Upravo su navedena pitanja usmjerila metodologiju ovoga rada.

3. Kontekst istraživanja: Knjižnica Kineziološkoga fakulteta Osijek

Razumijevanje rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika nemoguće je bez uvida u specifični razvojni put i trenutačne uvjete u kojima djeluje Knjižnica KIFOS-a. Za razliku od knjižnica s višedesetljetnom tradicijom, Knjižnica KIFOS-a primjer je novoustrojene visokoškolske knjižnice koja je u kratkom roku morala uspostaviti sve funkcije – od izgradnje fonda do definiranja svog mjesta u akademskoj zajednici.

3.1. Novoustrojena knjižnica: poslanje i razvoj u vremenu brzih promjena

Nastanak Knjižnice neodvojiv je od dinamičnog rasta same matične ustanove, koja je kao sastavnica Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku započela s radom sredinom 2020. godine. U tom početnom razdoblju, kada su studenti koristili resurse druge sastavnice, stvorila se potreba za osnivanjem vlastitog informacijskog središta prilagođenog specifičnostima kineziološke struke. Službeni početak rada Knjižnice KIFOS-a početkom 2022. godine te njezin upis u Upisnik visokoškolskih knjižnica označio je transformaciju iz „knjižnice u nastajanju“ u funkcionalnu akademsku jedinicu (Šuster, 2024). Okolnosti u kojima je Knjižnica nastala bile su izazovne jer se podrazumijevala uspostava cjelokupne infrastrukture na ograničenom prostoru od 66 m² u vremenu kada se od visokoškolskih knjižnica više ne očekuje samo posudba građe već i aktivna uloga u digitalnom prostoru. Fizička ograničenost prostora pritom nije prepreka razvoju digitalnih usluga — naprotiv, upravo u uvjetima prostornih ograničenja digitalni kanali komunikacije, poput mrežnih stranica, društvenih mreža i udaljenog pristupa *e*-izvorima, preuzimaju ključnu ulogu u proširivanju dosega knjižnice izvan njezinih fizičkih zidova. Knjižnica je neslužbeno započela s radom u listopadu 2021. godine u dijeljenoj prostoriji, bez knjižničnog fonda, da bi postupno, kupovinom od strane Fakulteta i darovima ostalih sastavnica Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, izgradila temeljni knjižnični fond. Unatoč prostornim ograničenjima, izgradnja knjižničnog fonda

odvijala se sustavnim praćenjem nastavnih planova i programa. Prema podacima o radu Knjižnice s kraja 2025. godine, fond je narastao na 1668 primjeraka, što predstavlja značajan porast u odnosu na početnih 656 primjeraka iz 2022. godine. Zbirka Knjižnice KIFOS-a pokriva područje interdisciplinarnih društvenih znanosti s naglaskom na kineziologiju i sport, a cjelokupni fond formalno je i sadržajno obrađen u integriranom knjižničnom sustavu ZaKi, što korisnicima omogućuje pretraživanje putem mrežnog kataloga.

Specifičnost poslanja Knjižnice ogleda se u njezinu nastojanju da postane „treći prostor“ – mjesto socijalizacije koje povezuje kineziološku struku s kulturom čitanja. Izazov visokoškolskog knjižničara u osnivanju knjižnice jest kreativnim i ciljanim uslugama otvoriti put vidljivosti knjižnice. To je vidljivo kroz inovativne aktivnosti poput „Maratona u čitanju“, kojima Knjižnica nastoji integrirati tjelesnu aktivnost i kulturu čitanja u knjižničnom okruženju. Takvim se pristupom Knjižnica pozicionira ne samo kao potpora nastavi i znanosti već kao prepoznatljivo središte koje spaja tjelesnu aktivnost s kulturom čitanja i učenja. Dodatno, Knjižnica je omogućila korisnicima osim klasične posudbe i rada u čitaonici pristup bazama podataka putem Portala *e-izvora*, a uključena je i u sustav Dabar (Digitalni akademski arhivi i repozitoriji), čime se osigurava trajna vidljivost i otvoreni pristup ocjenskim radovima studenata.

3.2. Od posudbe do edukacije: razvoj usluga i promicanje informacijske pismenosti

Suvremene visokoškolske knjižnice prolaze kroz transformaciju iz tradicionalnih knjižničnih prostora i mjesta gdje se posuđuju knjige u informacijske centre s više uloga koji korisnicima moraju osigurati pristup sadržaju bez obzira na medij (Živković, 2015). Knjižnica KIFOS-a prihvatila je taj hibridni model poslovanja kao nužnost, pa je uz fizički fond korisnicima putem Portala *e-izvora* omogućen pristup u više od 30 baza podataka s više od 16 000 časopisa s cjelovitim tekstom, uz mogućnost udaljenog pristupa. Važnost takve infrastrukture potvrđuju istraživanja koja ukazuju na to da znanstveno-nastavno osoblje knjižnicu sve više percipira kroz prizmu dostupnosti digitalnih izvora. Međutim, kako upozoravaju Gašo i Lacović (2022), iako nastavnici procjenjuju elektroničke izvore važnima za svoj rad, često zbog navike i jednostavnosti zaobilaze knjižnične alate koristeći opće tražilice poput Googlea. Upravo u tome leži ključna uloga knjižnice – ne samo da osigura pristup, već da kroz edukaciju i bibliometrijske usluge usmjeri korisnike na relevantne i provjerene znanstvene informacije.

Sama dostupnost izvora, dakle, nije dovoljna ako korisnici ne posjeduju vještine njihova korištenja. Radićević (2013) naglašava da je jedan od nužnih preokreta u poslovanju visokoškolskih knjižnica aktivno uključivanje u obrazovni proces kroz

razvoj informacijske pismenosti. Prepoznajući taj imperativ, Knjižnica KIFOS-a od 2023. godine provodi sustavno informacijsko opismenjivanje integrirano u nastavu, što potvrđuje tezu da knjižničari trebaju biti medijatori između podataka i korisnika te osmisлити edukacijske programe prilagođene specifičnim skupinama (Gašo i Lacović, 2022). U skladu s navedenim, Knjižnica KIFOS-a od akademske godine 2025./2026. uvodi i radionice o etičkom korištenju alata generativne umjetne inteligencije, čime proširuje svoj edukacijski program u smjeru novih digitalnih pismenosti.

3.3. Knjižnica kao „treći prostor“: inovativni programi i kulturna djelatnost

Osim kao mjesto učenja i informiranja, suvremena knjižnica mora funkcionirati i kao „treći prostor“, tj. mjesto socijalizacije koje nije ni dom ni predavaonica, već prostor ugodnog boravka i interakcije. Hasenay i Mokriš (2013) ističu da knjižnica ne smije biti samo spremište knjiga, već aktivni sudionik i stvaratelj života u zajednici, izlazeći iz svojih „ograničavajućih zidova“. Specifičnost Knjižnice KIFOS-a ogleda se upravo u njezinu nastojanju da poveže kineziološku struku s kulturom čitanja, razbijajući stereotipe o pasivnosti knjižničnog prostora. Najistaknutiji primjer te sinergije jest manifestacija „Maraton u čitanju – spoji tjelesnu aktivnost s čitanjem“. Studenti tijekom te aktivnosti izvode kineziološke vježbe (poput izdržaja ili čučnja) dok naglas čitaju stručnu literaturu. Takvim pristupom Knjižnica postaje poligon za demonstraciju vještina, što je posebno blisko studentima kineziologije te se potvrđuje važnost prilagodbe knjižničnih usluga specifičnom profilu korisnika. Dodatno, Knjižnica se afirmirala kao prostor za raspravu pokretanjem „Parlaonice KIFOS-a“, gdje se raspravlja o aktualnim temama poput utjecaja umjetne inteligencije na sport, a svake godine postavlja se nova tema koja okuplja mlade na osječkom sveučilištu. Međutim organizacija takvih događanja zahtijeva i snažnu promociju. Sever i Grubačević (2023) u svom istraživanju percepcije knjižnica upozoravaju da građani često nisu dovoljno informirani o uslugama koje knjižnice nude, što ukazuje na potrebu za stalnim i ciljanim marketinškim aktivnostima. Svjesna tog izazova, Knjižnica KIFOS-a nastoji kroz društvene mreže i suradnju s nastavnicima osigurati vidljivost svojih programa, težeći tome da postane nezaobilazan dio akademskog i društvenog života Fakulteta.

4. Metodologija istraživanja

Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama Knjižnice Kineziološkoga fakulteta Osijek postavljeno je kao temeljni korak u uspostavi sustavnog praćenja kvalitete poslovanja, polazeći od suvremenog shvaćanja prema kojem se vrijednost knjižnice ne mjeri isključivo veličinom fonda, već stupnjem ispunjenja eksplicitnih i

implicitnih potreba njezinih korisnika. S obzirom na to da je riječ o novoustrojenoj visokoškolskoj knjižnici, primarni metodološki izazov bio je dizajnirati istraživanja koje će imati „nultu vrijednost“ i poslužiti kao referentna točka za sva buduća longitudinalna praćenja kvalitete, što je u skladu s postavkama kulture vrednovanja koju zagovaraju Petr Balog (2012) i Kovačević i Vrana (2015). Budući da je istraživanje provela knjižničarka Knjižnice KIFOS-a, pogled iznutra omogućio je dublji uvid u specifičnosti konteksta. S druge strane to predstavlja ograničenje pri interpretaciji rezultata.

4.1. Ciljevi i zadaci istraživanja

Temeljni cilj ovoga istraživanja bio je ispitati zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice KIFOS-a te uočiti razlike u percepciji i obrascima korištenja između dviju ključnih korisničkih skupina, studenata i nastavnog osoblja. Iz tog općeg cilja proizašla je potreba za prepoznavanjem specifičnih obrazaca ponašanja, prvenstveno radi provjere teze o transformaciji knjižnice iz mjesta isključive posudbe u „treći prostor“ za rad i učenje studenata i izravnu komunikaciju s nastavnim osobljem. Nadalje, istraživanje je usmjereno na analizu informiranosti korisnika o radu Knjižnice kako bi se utvrdila vidljivost digitalnih kanala komunikacije, poput mrežnog mjesta i društvenih mreža te na vrednovanje specifičnih segmenata usluga, uključujući ljubaznost i stručnost osoblja, adekvatnost prostora i radnog vremena. Poseban naglasak stavljen je na procjenu edukacijske uloge Knjižnice i dosega aktivnosti informacijskog opismenjavanja, što je ključno za planiranje budućih edukativnih programa, uključujući i radionice o primjeni alata umjetne inteligencije.

4.2. Mjerni instrument

Za potrebe istraživanja konstruiran je anketni upitnik¹ kao kvantitativni mjerni instrument, pri čemu su konzultirani metodološki okviri srodnih istraživanja u hrvatskom visokoškolskom knjižničarstvu, posebice radovi Badurine, Dragije Ivanović i Krtalić (2010) te Grakalić Plenković i Raspor Janković (2021). Kako bi se uvažile različite informacijske potrebe korisničkih skupina, stvorene su dvije zasebne ali usklađene inačice upitnika. Upitnik za studente usmjerio se na uvjete studiranja, dostupnost obvezne literature, korištenje prostora čitaonice za učenje i rad u grupama te usvajanje vještina informacijske pismenosti, dok je upitnik za nastavno osoblje sadržavao specifična pitanja vezana za podršku znanstveno-istraživačkom radu, korištenje knjižničnih usluga prilagođenih potrebama nastavnog osoblja, uključujući bibliometrijske usluge. Obje inačice instrumenta sastojale su

¹ Anketni upitnici dostupni su na adresama: <https://forms.gle/jRmJbVaMA25rsawW7> i <https://forms.gle/xQoTZTKAtFyKYe518>.

se od kombinacije pitanja zatvorenog tipa i petostupanjskih Likertovih ljestvica procjene koje su ispitanicima omogućile nijansirano iskazivanje stupnja zadovoljstva, u rasponu od potpunog nezadovoljstva do potpunog zadovoljstva. Pitanja su logički strukturirana u tematske cjeline koje su pratile demografska obilježja, navike korištenja, informiranost, zadovoljstvo resursima te procjenu važnosti Knjižnice za akademski uspjeh. Valja naglasiti da su pitanja o svrsi dolaska u Knjižnicu, koja su predviđala mogućnost višestrukog odabira, bila tehnički ograničena na jedan odgovor. Nakon provjere izvornih podataka utvrđeno je da rezultati odražavaju stvarno stanje te da navedeno ograničenje nije utjecalo na kvalitetu prikupljenih podataka.

4.3. Uzorak i provedba istraživanja

Empirijski dio istraživanja proveden je u ljetnom semestru, točnije od 19. ožujka do 30. travnja 2025. godine. Odabir tog okvira nije bio slučajan jer je provedba krajem akademske godine omogućila da studenti prve godine već steknu relevantno iskustvo korištenja Knjižnice, dok se pretpostavlja da su studenti završnih godina u tom razdoblju intenzivnije koristili knjižnične resurse za izradu završnih i diplomskih radova, što je moglo povećati njihovu motivaciju za sudjelovanje u istraživanju. Upitnik je distribuiran u mrežnom obliku putem platforme Google Obrasci, a poveznica je korisnicima dostavljena korištenjem službenih komunikacijskih kanala Fakulteta, uključujući mrežno mjesto, službenu elektroničku poštu ili kroz posebno izrađene letke koji su nudili QR kod te su podijeljeni studentima tijekom nastave. Upitnik je bio namijenjen svim studentima i nastavnicima Fakulteta bez prethodnog filtriranja prema statusu korisnika Knjižnice, stoga uzorak uključuje i aktivne korisnike i one koji Knjižnicu rjeđe ili uopće ne koriste. Sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno i anonimno, čime se nastojala osigurati objektivnost i iskrenost u odgovorima te smanjiti mogućnost davanja socijalno poželjnih odgovora.

Konačni uzorak obuhvatio je ukupno 69 ispitanika podijeljenih u dvije distinktivne skupine. Studentski dio uzorka ($N = 52$) odlikuje prevladavanje studentica te specifična distribucija prema godini studija s dominacijom studenata prve godine prijediplomskog studija, koji čine gotovo 60 % uzorka. Takav odaziv može se tumačiti povećanim informacijskim potrebama studenata prve godine koji tek usvajaju navike korištenja knjižnice te su češći korisnici knjižničnih usluga. S druge strane uzorak nastavnog osoblja ($N = 17$) odlikuje relativno uravnotežena spolna struktura i dominacija ispitanika u najproduktivnijoj dobi od 35 do 45 godina, pri čemu većina ispitanih nastavnika pripada Odsjeku za kineziologiju (70,6 %). S obzirom na to da je istraživanje provedeno na prigodnom uzorku od 52 studenta (13,0 % od ukupno 401 studenta upisanog u akademskoj godini 2024./2025.) i 17 nastavnika, rezultate treba promatrati kao indikativne za aktivni dio korisničke zajednice, a ne kao reprezentativne za cjelokupnu populaciju Fakulteta. Kao prvo

sustavno istraživanje zadovoljstva korisnika Knjižnice KIFOS-a, dobiveni podaci imaju vrijednost polazišne referentne točke za buduća longitudinalna praćenja.

4.4. Metode obrade podataka

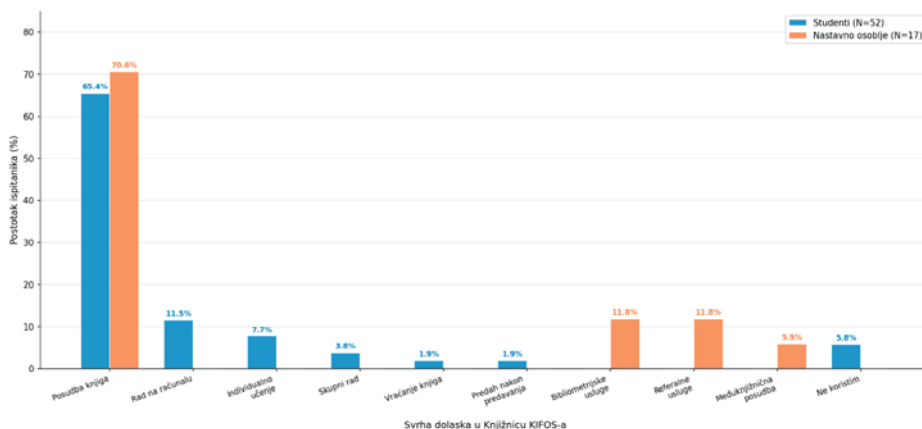
Prikupljeni podaci izvezeni su iz platforme za anketiranje te su obrađeni metodama deskriptivne statistike. Za potrebe analize izračunate su frekvencije i postoci za kategorijalne varijable, dok su za pitanja s Likertovim ljestvicama izračunate srednje vrijednosti kako bi se omogućilo precizno rangiranje pojedinih segmenata usluge prema stupnju zadovoljstva korisnika. Podaci su analizirani odvojeno za skupinu studenata i skupinu nastavnika kako bi se mogle uočiti specifičnosti svake skupine, no gdje je to bilo metodološki opravdano, provedena je komparativna analiza radi uočavanja područja konvergencije ili divergencije u percepciji kvalitete. Dobiveni rezultati pružaju istraživački temelj za razumijevanje pozicije Knjižnice u akademskoj zajednici te služe kao polazište za raspravu o kvaliteti usluga koja slijedi u nastavku rada.

5. Rezultati istraživanja i rasprava

Analiza rezultata istraživanja provedenog na Kineziološkom fakultetu Osijek pruža slojevit uvid u funkcioniranje novoustrojene visokoškolske knjižnice, otkrivajući specifičnu dinamiku odnosa između knjižničnih usluga i korisnika u hibridnom informacijskom okruženju. Rezultati se u nastavku interpretiraju kroz dvije tematske cjeline: analizu profila i obrazaca korištenja te analizu percepcije kvalitete i informiranosti.

5.1. Obrasci korištenja usluga knjižnice

Analiza svrhe dolaska u Knjižnicu i načina korištenja usluga otkriva osnovnu razliku između dvije skupine ispitanika, potvrđujući teorijske postavke o različitim informacijskim potrebama u visokoškolskom okruženju. Za studentsku populaciju Knjižnica KIFOS-a primarno funkcionira kao sigurno mjesto i radni prostor. Kao što je vidljivo na slici 1, studenti Knjižnicu koriste primarno za posudbu knjiga (65,4 %), rad na računalu (11,5 %), individualno učenje (7,7 %), skupni rad (3,8 %), vraćanje knjiga (1,9 %) i predah nakon predavanja (1,9 %), dok 5,8 % ispitanika izjavljuje da ne koristi Knjižnicu.



Slika 1. Primarna svrha korištenja usluga Knjižnice KIFOS-a studenti (N=52) i nastavno osoblje (N = 17)

Ti nalazi korespondiraju s rezultatima istraživanja Grakalić Plenković i Raspor Janković (2021) na Veleučilištu u Rijeci, gdje je također utvrđeno da studenti visoko vrednuju fizičke aspekte knjižnice i prostor čitaonice unatoč sveprisutnoj digitalizaciji nastavnih materijala. U kontekstu studija kineziologije, koji je specifičan po dislociranoj i dinamičnoj praktičnoj nastavi, knjižnica preuzima ulogu središnje točke stabilnosti unutar fakultetske zgrade.

Nasuprot studentima koji Knjižnicu „nastanjuju“, nastavno osoblje pokazuje obrasce ponašanja uobičajene za iskusne istraživače u digitalnom dobu. Iako su redoviti korisnici usluga, njihov fizički boravak u Knjižnici je rjeđi te primarno usmjeren na posudbu i vraćanje knjiga (70,6 %), bibliometrijske usluge (11,8 %), informacijsko-referalne usluge (11,8 %) i međuknjižničnu posudbu (5,9 %). Činjenica da nastavnici koriste Knjižnicu na daljinu ne pokazuje pad interesa, već prilagodbe suvremenom načinu znanstvenog rada. To potvrđuju i opsežni nalazi Gašo i Lacović (2022) na osječkom sveučilištu, koji ističu da se težište rada znanstvenika pomaknulo s fizičkog pregledavanja polica na korištenje digitalnih izvora i traženje specifične stručne pomoći knjižničara. Stoga upućuje na to da je Knjižnica uspješno razvila hibridni model poslovanja koji odgovara potrebama znanstveno-nastavnog osoblja.

5.2. Percepcija kvalitete usluga i informiranost korisnika

Kada se promatra percepcija kvalitete usluge, rezultati ukazuju na iznimno visoku razinu općeg zadovoljstva, što je posebno značajno s obzirom na kratko vrijeme postojanja Knjižnice. Slika 2 prikazuje da je 88,2 % nastavnika i 55,8 % studenata u potpunosti zadovoljno uslugama Knjižnice, dok bi gotovo svi ispitanici (100 % nastavnika i 88,5 % studenata) preporučili Knjižnicu kolegama. Taj nalaz sugerira

da je Knjižnica izgradila visoku razinu povjerenja u zajednici. Tako visoka stopa vjernosti prema teorijskim postavkama upravljanja kvalitetom smatra se jednim od najpouzdanijih indikatora uspješnosti poslovanja uslužne ustanove.

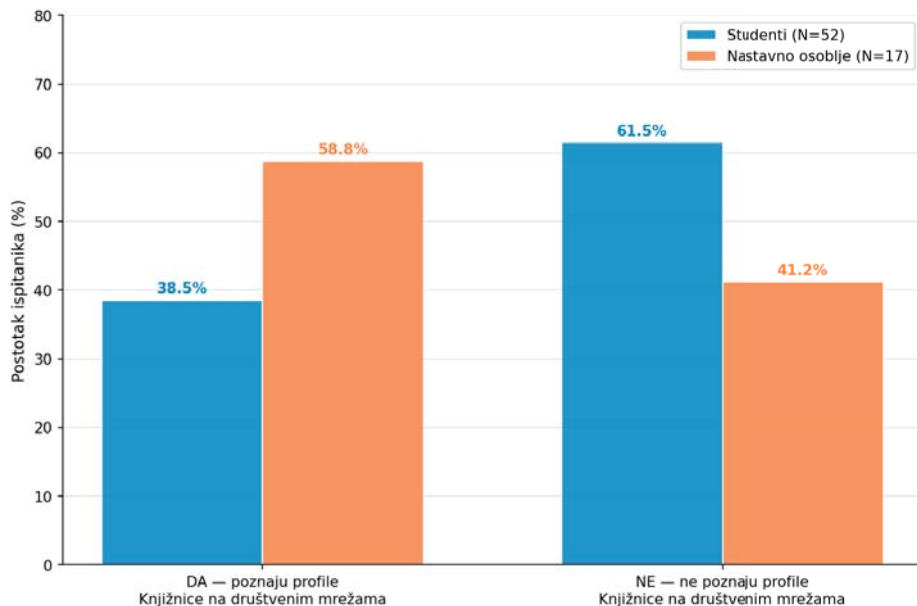


Slika 2. Stupanj ukupnog zadovoljstva uslugama Knjižnice KIFOS-a: studenti (N=52) i nastavno osoblje (N = 17)

Detaljnija analiza pojedinačnih segmenata kvalitete otkriva da su najviše ocjene dodijeljene „ljudskom faktoru“. Ljubaznost i stručnost osoblja ocijenjeni su visokom prosječnom ocjenom (4,85 kod studenata i 4,98 kod nastavnika). Ti podaci u skladu su s istraživanjem Franculić (2018), koje navodi da je u manjim knjižnicama upravo osobni kontakt, susretljivost i spremnost knjižničara na pomoć ključni element koji može nadoknaditi eventualne nedostatke u veličini fonda ili prostornim kapacitetima. Istraživanja na srodnim sportskim fakultetima u inozemstvu potvrđuju da dostupnost sportske literature i kvaliteta knjižničnih usluga značajno utječu na zadovoljstvo i motivaciju studenata (Sukarjono i sur., 2023), što je u skladu s nalazima ovog istraživanja. Upravo je područje knjižničnog fonda ocijenjeno nešto nižim, iako i dalje pozitivnim ocjenama (3,73 kod studenata), što je očekivana posljedica rane faze izgradnje zbirke, ali i jasan signal Upravi Fakulteta da korisnici prepoznaju potrebu za većom dostupnošću obvezne literature i specijaliziranih časopisa.

Međutim, istraživanje je utvrdilo značajan komunikacijski izazov – „paradoks digitalne vidljivosti“. Iako studenti pripadaju generaciji digitalnih urođenika, rezultati prikazani na slici 3 otkrivaju da 57,7 % studenata nije upoznato s činjenicom da Knjižnica ima profil na društvenim mrežama, dok su nastavnici o tome znatno bolje informirani, a 41,2 % nastavnika te kanale ne prati. Taj podatak posebno je zanimljiv u kontekstu činjenice da Knjižnica redovito održava i ažurira svoje profile na Facebooku i Instagramu, a raskorak između aktivnosti Knjižnice i percepcije korisnika može se tumačiti prezasićenošću studenata informacijama na društvenim mrežama (tzv. informacijski šum) ili činjenicom da algoritam društvenih mreža ne

prikazuje sadržaj pasivnim pratiteljima. Također, budući da uzorak čine većinom studenti prve godine, moguće je da su oni upoznati s informacijskim kanalima Fakulteta, dok studenti kasnijih godina možda manje prate društvene mreže.

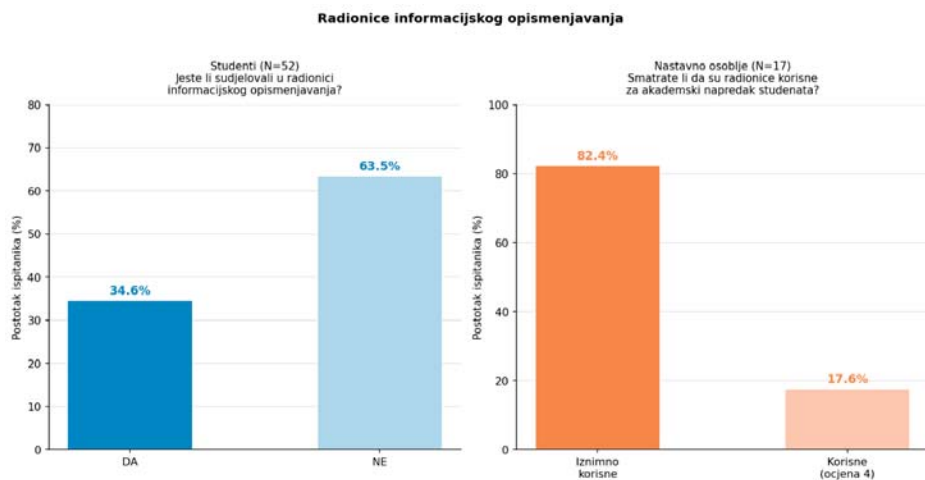


Slika 3. Informiranost korisnika o Facebook i Instagram stranicama Knjižnice KIFOS-a: usporedba studenata (N = 52) i nastavnog osoblja (N = 17)

Raskorak između digitalnih navika studenata i njihove interakcije s digitalnim sadržajem knjižnice upućuje na zaključak da puka prisutnost na društvenim mrežama nije dovoljna za vidljivost. Sličan problem nedovoljne informiranosti korisnika o uslugama Knjižnice uočili su Sever i Grubačević (2023), naglašavajući da korisnici često nisu svjesni što im sve knjižnica nudi ako te informacije nisu integrirane u kanale koje oni primarno koriste, poput sustava za *e*-učenje ili internih studentskih grupa.

Posebno ohrabrujući rezultati zabilježeni su u području edukacijske uloge Knjižnice. Slika 4 prikazuje da je 35,3 % studenata sudjelovalo u radionicama informacijskog opismenjavanja u akademskoj godini 2023./2024., dok 70,6 % studenata smatra da su radionice korisne za akademski napredak. Nastavnici su zasebno ocjenjivali korisnost radionica – 82,4 % ih smatra iznimno korisnima. Uz visoku ocjenu njihove korisnosti (4,14) potvrđuje se da Knjižnica uspješno ispunjava svoju misiju informacijskog opismenjavanja. Studenti Kineziološkog fakulteta prepoznaju vrijednost stjecanja vještina pretraživanja informacija, što upućuje na svijest o važnosti informacijske pismenosti za akademski uspjeh. Taj nalaz otvara prostor za

proširenje edukacijskih programa u smjeru novih tehnologija, uključujući umjetnu inteligenciju.



Slika 4. Sudjelovanje studenata u radionicama informacijskog opismenjavanja i procjena korisnosti: studenti (N = 52) i nastavno osoblje (N = 17)

6. Zaključak

Istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama Knjižnice Kineziološkoga fakulteta Osijek, provedeno kao „nulto“ mjerjenje kvalitete, upućuje na to da Knjižnica KIFOS-a ima važnu ulogu u akademskom životu matične ustanove i razvija se u smjeru prepoznatljivog središta. Rezultati potvrđuju polaznu ideju da korisnici Knjižnicu doživljavaju na dva načina u hibridnom okruženju: dok ju studenti primarno doživljavaju kao fizički prostor („treći prostor“) za rad i učenje, nastavno osoblje percipira ju kao važnu stručnu uslugu za potporu znanstveno-istraživačkom radu. Visoka razina općeg zadovoljstva korisnika, iskazana kroz spremnost na preporuku usluga drugima, posljedica je naglaska koji Knjižnica stavlja na stručnost i angažiranost knjižničara u komunikaciji s korisnicima. Područje knjižničnog fonda ocijenjeno je nižim ocjenama, što je očekivana posljedica rane faze izgradnje zbirke i jasan signal za daljnje ulaganje u dostupnost obvezne literature. Međutim istraživanje je jasno prikazalo područja koja zahtijevaju strateške intervencije, poput situacije u kojoj digitalno pismeni studenti nisu svjesni digitalnih kanala Knjižnice, što ukazuje na potrebu za prilagodbom komunikacijske strategije. Sukladno utvrđenom paradoksu digitalne vidljivosti, buduće aktivnosti moraju se usmjeriti na integraciju knjižničnih sadržaja u kanale koje studenti intuitivno koriste (mobilne aplikacije, društvene mreže, sustavi za e-učenje) umjesto pasivnog oslanjanja na mrežno mjesto. Također, razlika između želja korisnika i dostupnog fonda, iako

očekivana za novoustrojenu Knjižnicu pokazuje potrebu za daljnjim ulaganjem u hibridne zbirke. Dok se fizički fond knjižnice sustavno gradi, potrebno je pojačati promociju knjižničnih usluga među studentima, posebno digitalnih kanala komunikacije koji im nisu dovoljno poznati. Zaključno, Knjižnica KIFOS-a nalazi se na prekretnici, iz faze uspostave infrastrukture prelazi u fazu kvalitativne nadogradnje. U skladu s literaturom o suvremenim ulogama visokoškolskih knjižnica za očekivati je proširenje edukacijskih programa u smjeru informacijske pismenosti i novih digitalnih tehnologija, uključujući umjetnu inteligenciju, te transformaciju prostora u skladu s potrebama korisnika. Provedeno istraživanje postavlja početne postavke za kulturu vrednovanja, osiguravajući da buduće odluke o razvoju ne budu temeljene na pretpostavkama, već na stvarnim potrebama i navikama akademske zajednice kojoj knjižnica služi. Zbog toga bi se buduća istraživanja trebala usmjeriti na detaljnu analizu komunikacijskih kanala i digitalne vidljivosti Knjižnice, kako bi se uspješnost na društvenim mrežama povezala sa stvarnim dosegom informacija do korisnika.

LITERATURA

- Badurina, B.; M. Dragija Ivanović i M. Krtalić. (2010). Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske* 53, 1: 47–63. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/445>
- Franculić, M. (2018). Analiza rezultata provedene ankete o zadovoljstvu korisnika usluga Gradske knjižnice i čitaonice Požega. *Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema* 22, 1/2: 9–28. <https://hrcak.srce.hr/239614>
- Gašo, G. i D. Lacović (2022). Znanstveno-nastavno osoblje kao korisnici elektroničkih izvora i visokoškolskih knjižnica: istraživanje na Filozofskom fakultetu u Osijeku. *Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema* 25, 1/2: 11–37. <https://hrcak.srce.hr/284507>
- Grakalić Plenković, S. i S. Raspor Janković. (2021). Istraživanje zadovoljstva korisnika visokoškolske knjižnice. *Zbornik Veleučilišta u Rijeci* 9, 1: 97–117. <https://doi.org/10.31784/zvr.9.1.6>
- Hasenay, S. i S. Mokriš (2013). Visokoškolske knjižnice – mogući oblici međusobne suradnje kao preduvjet razvoja u informacijskom društvu. *Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje* 17, 2. <https://hrcak.srce.hr/239688>
- Kovačević, J. i R. Vrana (2015). Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58, 1/2: 135–160. <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/59>
- Mićunović, M. i B. Bosančić (2025). Umjetna inteligencija i akademski integritet i čestitost: etičke implikacije integracije generativne umjetne inteligencije u sustav visokog obrazovanja i znanosti. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 68, 3: 1–35. <https://doi.org/10.30754/vbh.68.3.1578>

- Ninnemann i sur. (2026). Ninnemann, K.; F. Keser Aschenberger; E. Çetinkaya-Yıldız; S. Apaydın; J. Schneidt; C. Ipser; G. Radinger i S. Geister. Unlocking student satisfaction with campus: the role of availability and accessibility of informal learning spaces. *Higher Education Research & Development*. <https://doi.org/10.1080/07294360.2026.2670667>
- Petr Balog, K. (2012). Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1: 1–28. <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/324>
- Petr Balog, K. i G. Gašo (2016). Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku – uspijevamo li ih zadovoljiti? *Libellarium* 9, 1: 59–88. <https://hrcak.srce.hr/175568>
- Parasuraman, A.; V. A. Zeithaml i L. L. Berry (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49, 4: 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Plaščak, B. i K. Petr Balog (2011). Per aspera ad astra: trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 54, 1/2: 67–92 <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/372>
- Radičević, V. (2013). Strategija razvoja visokoškolske knjižnice kao dio razvojne strategije visokoškolske ustanove. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 1/2: 123–136. <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/186>
- Sever, P. i I. Grubačević (2023). Neka nova knjižnica – istraživanje o trenutnoj percepciji i mogućim novim ulogama knjižnice u okviru lokalne zajednice. *Novi uvez* 40: 34–51. <https://hrcak.srce.hr/313103>
- Sukarjono i sur. (2023). Sukarjono; Sumaryanto; A.Nasrulloh i Z. A. Fakhrurozi. The effect of sports literature availability and library service quality on student satisfaction and learning motivation. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis* 6, 11. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i11-46>
- Šuster, L. (2024). Knjižnica Kineziološkoga fakulteta Osijek – knjiga i čitanje u svijetu kineziološke edukacije. *Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema* 28, 2: 203–208. https://nova.knjiznicarstvo.com.hr/wpcontent/uploads/2024/05/489_Suster.pdf
- Vrana, R. i J. Kovačević (2013). Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 3: 23–46. <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/161>
- Živković, D. (2015). Knjižnice na putu od poslanja do strategije: osvrt na hrvatske prilike. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58, 1/2: 1–14. <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/50>