Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Diplomski studij informatologije

Mia Begović

**Vrijednost knjižnice u očima korisnika: primjer Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci**

Diplomski rad

Mentor: prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog

Osijek, 2014.

SADRŽAJ

[Sažetak 5](#_Toc398907988)

[1. Uvod 6](#_Toc398907989)

[2.Vrednovanje uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama 7](#_Toc398907990)

[2.1. Osnovne definicije i metode mjerenja uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama 7](#_Toc398907991)

[2.2. Koncept kvalitete kao metoda 9](#_Toc398907992)

[2.3. Kultura vrednovanja knjižnica u svijetu 11](#_Toc398907993)

[2.4. Odabrani instrumenti i metode mjerenja kvalitete usluge 14](#_Toc398907994)

[2.4.1. Mjerenje zadovoljstva instrumentom SERVQUAL i njegovim inačicama 14](#_Toc398907995)

[2.4.2. Sveukupno upravljanje kvalitetom 16](#_Toc398907996)

[2.5. Kultura vrednovanja u hrvatskim knjižnicama 17](#_Toc398907997)

[3. Mjerenje učinaka u knjižničnoj djelatnosti 21](#_Toc398907998)

[3.1. Učinci i potreba njihovog mjerenja u knjižnicama 21](#_Toc398907999)

[3.2. Metode mjerenja učinaka 24](#_Toc398908000)

[3.3. Mjerenje učinaka knjižnica u svijetu – primjeri 25](#_Toc398908001)

[3.4. Mjerenje učinaka knjižnica u Hrvatskoj 27](#_Toc398908002)

[4. Istraživanje 28](#_Toc398908003)

[4.1. O knjižnici 28](#_Toc398908004)

[4.2 Cilj istraživanja i hipoteza 30](#_Toc398908005)

[4.3. Instrument i metodologija 31](#_Toc398908006)

[4.3.1 Anketni upitnici 31](#_Toc398908007)

[4.3.2. Intervjui 32](#_Toc398908008)

[4.4. Rezultati istraživanja – ankete 34](#_Toc398908009)

[4.4.1. Opis uzorka 34](#_Toc398908010)

[4.4.2. Trajanje članstva 36](#_Toc398908011)

[4.4.6. Učestalost korištenja usluga knjižnice 37](#_Toc398908012)

[4.4.7 Najčešće korištene usluge u knjižnici 37](#_Toc398908013)

[4.4.8. Korist i značaj usluga Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci 39](#_Toc398908014)

[4.4.9. Informiranje u slučaju zatvaranja knjižnice 40](#_Toc398908015)

[4.4.10. Drugi načini informiranja korisnika 41](#_Toc398908016)

[4.4.11 Iznos članarine 42](#_Toc398908017)

[4.4.12. Iskustva, pozitivne priče i doživljaji korisnika Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci 42](#_Toc398908018)

[4.5. Rasprava 45](#_Toc398908019)

[4.7. Rezultati istraživanja – intervju 48](#_Toc398908020)

[4.8. Rasprava 50](#_Toc398908021)

[4.9. Zaključak istraživanja 51](#_Toc398908022)

[5. Zaključak 51](#_Toc398908023)

[6. Literatura 53](#_Toc398908024)

[7. Prilozi 57](#_Toc398908025)

*Zahvaljujem djelatnicima Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci na susretljivosti i pomoći pri provođenju ovog istraživanja.*

#

# Sažetak

Tema ovog diplomskog rada je istraživanje vrijednosti Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci u očima korisnika odnosno istraživanje utjecaja koji Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci ima na svoje korisnike. Rad se sastoji od dva dijela, uvodni dio koji se bavi terminologijom pojmova vezanih uz vrednovanje uspješnosti narodnih knjižnica te problematikom vrednovanja u hrvatskim i svjetskim narodnim, ali i visokoškolskim knjižnicama, kao i mjerenjem učinaka u knjižničnom poslovanju, a u istraživačkom dijelu će se prikazati usluge za koje korisnici smatraju da imaju najviše koristi i kolika je vrijednost knjižničnih usluga i programa za korisnike. Ovaj rad predstavlja prvo istraživanje ovog tipa u hrvatskim knjižnicama, a rezultati bi vinkovačkoj narodnoj knjižnici trebali donijeti značajne spoznaje o učincima usluga na korisnike te smjernice kako unaprijediti poslovanje.

**Ključne riječi:** vrednovanje uspješnosti, mjerenje učinaka, narodne knjižnice, visokoškolske knjižnice, kultura vrednovanja, Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci

#

# 1. Uvod

 Kraj 20. i početak 21. stoljeća je obilježio prodor novih tehnologija, posebno informacijsko – komunikacijske tehnologije u sve kulturne i javne ustanove, posebno knjižnice. Njihovom prodorom, knjižnice se suočavaju sa nizom upravljačkih izazova kao što su potreba za dokazivanjem svoje kvalitete osnivačima, financijerima, korisnicima i lokalnom zajednicom, preispitivanje organizacije poslovanja, kontinuirano vrednovanje i mjerenje kvalitete poslovanja, potvrđivanje učinaka usluga i programa na svoje korisnike itd. Dosad su knjižnice prikupljale samo statistička izvješća o svom poslovanju, međutim ta izvješća nisu dala uvid u potpunu sliku poslovanja, stoga knjižnice sve više postaju svjesne važnosti i potrebe za praćenjem poslovanja, mjerenja kvalitete i osiguranja dokaza koji potkrepljuju njihovu kvalitetu. Pri tome se koriste različite kvalitativne i kvantitativne metode koje se nadopunjuju i prikazuju stvarno stanje knjižničnog poslovanja i njegove kvalitete.

 Cilj ovog rada je istražiti i potvrditi vrijednost knjižnice prema svojim korisnicima, ukazati na pozitivne ili negativne učinke usluga na korisnike te dati smjernice knjižnici kako poboljšati svoje poslovanje. Rad se sastoji od dva dijela, teorijskog i istraživačkog. U prvom dijelu će se govoriti o temeljnim konceptima vezanim uz vrednovanje knjižničnog poslovanja i donijet će se pregled metoda vrednovanja s naglaskom na primjere dobre prakse u svijetu i Hrvatskoj. U drugom dijelu će se predstaviti istraživanje vrijednosti knjižnice u očima korisnika na primjeru Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci. Istraživanje je rađeno kombinacijom kvantitativne (anketni upitnik) i kvalitativne metode (intervju). Na početku istraživanja su predstavljeni ciljevi i hipoteza istraživanja, te uzorak istraživanja, a zatim su prikazani rezultati istraživanja, te rasprava i zaključak istraživanja.

# 2.Vrednovanje uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama

## 2.1. Osnovne definicije i metode mjerenja uspješnosti poslovanja u narodnim knjižnicama

 Prema IFLA-inim smjernicama, mjerenje uspješnosti se definira kao zbir statističkih i drugih podataka koji opisuju poslovanje knjižnice te analizu tih podataka s ciljem vrednovanja, odnosno uspješnost označava stupanj do kojeg knjižnica uspijeva ispuniti svoje zadaće, posebice vezano uz potrebe korisnika[[1]](#footnote-1). Mjerenje uspješnosti poslovanja u knjižnicama je prisutno od 70- ih godina 20. stoljeća[[2]](#footnote-2), a proizlazi iz razloga što su knjižnice morale opravdati svoje poslovanje financijerima / osnivačima i javnosti i da bi se mogle prilagoditi radu u otežanim uvjetima zbog tehnološkog razvoja, manjka financijskih sredstava i neizvjesnom budućnosti. U kontekstu vrednovanja, odnosno mjerenja uspješnosti koriste se različiti termini: *perfomance indicator, perfomance assesment, effectivenes, quality* i  *efficiency, evalutation* itd., a značenje tih termina je teško točno definirati i odrediti što su autori pod tim terminima smatrali. Mjerenje uspješnosti se provodi različitim kvalitativnim i kvantitativnim metodama, koje se međusobno nadopunjuju i isprepliću. Iako se mjerenje uspješnosti tradicionalno mjerilo samo kvantitativnim statističkim podacima koje je bilo jednostavno mjeriti, a uključivali su veličinu fonda, broj korisnika i osoblje knjižnice, pokazalo se kako su kvalitativni podaci nedostatni, te se pokazala potreba za primjenom kvalitativnih pokazatelja. Kvalitativni pokazatelji mjere zadovoljstvo korisnika, osoblja i finacijera knjižnice, a uključuju ankete, intervjue, fokus – grupe, promatranje ispitanika[[3]](#footnote-3), dnevnici korisnika[[4]](#footnote-4), mentalne mape te studije slučaja.

 Mjere uspješnosti (*perfomance indicators, output measures)* poslovanja knjižnice se obično izražavaju u obliku pokazatelja koji su zamjena za elemente koji se ne mogu izravno mjeriti i oni indiciraju do koje mjere programi postižu željene rezultate. Stoga je pri odabiru najboljeg pokazatelja nužno voditi računa o trima elementima:

* odabiru odgovarajućeg programa
* njegovoj uspješnosti (*effectiveness)*
* učinkovitosti (*efficiency)[[5]](#footnote-5).*

Pokazatelji učinkovitosti i istraživanja potreba korisnika, kao i stupnja zadovoljstva uslugom i i ponudom, načini su praćenja postignuća knjižnice, stoga sve programe i usluge treba redovito procjenjivati kako bi se utvrdilo ispunjavaju li se utvrđene zadaće i ciljevi knjižnice, provode li se stvarno i redovito, zadovoljavaju li se potrebe zajednice, mogu li se prilagoditi izmijenjenim potrebama, treba li ih poboljšati, preusmjeriti ili preoblikovati, raspolažu li knjižnice s dovoljno sredstava i je li njihovo djelovanje zajednici isplativo[[6]](#footnote-6). Premda postoji veliki broj literature koja govori o mjerenju ili utvrđivanju uspješnosti poslovanja knjižnice, mogu se izdvojiti dvije posebno korisne publikacije: međunarodna norma ISO 11620:2008 Library perfomance Indicators te IFLA – in priručnik *Measuring quality : performance masurement in libraries* autora R. Poll i P. te Boekhorsta budući da pružaju sve temeljne i konkretne informacije potrebne za primjenu sustava pokazatelja u knjižnicama[[7]](#footnote-7). Ranije izdanje norme ISO 11620:1998 je prihvaćeno kao hrvatska norma HRN ISO 11620:2001 pod naslovom *Informacije i dokumentacija– Pokazatelji učinka knjižnice[[8]](#footnote-8).*  Pokazatelji uvršteni u normu ISO 11620:2008 su prethodno testirani, te moraju zadovoljiti šest kriterija:

* 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 knjižnici)
* praktičnost (rezultati se trebaju osigurati uz razumno korištenje financijskih sredstava)
* usporedivost ( mogućnost usporedbe između knjižnica – isti rezultat znači i istu razinu kvalitete)[[9]](#footnote-9).

Pokazatelji su birani na način da pokriju sve vidove poslovanja prema obrascu *balanced scorecard,* tj. uravnotežene tablice rezultata, metodologije koju su osmislili Robert Kaplan i David Norton kako bi istražili nove metode mjerenja uspješnosti poslovanja. Pokazatelji su svrstani u četiri skupine: sredstva i infrastruktura, korištenje, učinkovitost te mogućnosti i razvoj[[10]](#footnote-10). Balanced scorecard je model pažljivo odabranoga skupa pokazatelja i mjera, izvedenih iz strategije poduzeća, pomoću kojeg se planiraju i usmjeravaju aktivnosti poduzeća i mjere postignuća iz različitih perspektiva, na temelju povezivanja i uravnoteženja najvažnijih čimbenika uspješnosti[[11]](#footnote-11). Knjižničari trebaju promisliti i izabrati one metode uz pomoć kojih će doći do podataka kojima će različitim interesnim skupinama i osnivačima dokazati svoju kvalitetu[[12]](#footnote-12).

 Nakon prikupljanja rezultata mjerenja uspješnosti poslovanja, važno je da se ti podaci pravilno interpretiraju kako bi se moglo saznati koje je mjere potrebno poduzeti u cilju poboljšanja[[13]](#footnote-13). Također, pri promišljanju sustava pokazatelja treba biti posebno oprezan, odnosno svaki korak pri planiranju mjerenja uspješnosti treba pažljivo isplanirati te kombinirati više metoda kako bi se mogla dobiti cjelovita slika o poslovanju i kako bi se mogli izvesti točni zaključci o uspješnosti poslovanja.

## 2.2. Koncept kvalitete kao metoda

 Među novim pristupima vrednovanju kao sastavnu dijelu cjelovita procesa upravljanja ističe se pristup koji se zasniva na konceptu kvalitete[[14]](#footnote-14). Premda se kvaliteta knjižnice tradicionalno izjednačavala s bogatstvom resursa (veličina fonda, broj stručnih djelatnika itd.), nisu se mogli dobiti konkretni podaci da li knjižnice pružaju kvalitetnu uslugu, već se moglo saznati jedino ono što knjižnica ima. Također, veličina fonda ne mora biti jamstvo da su korisnici zadovoljni uslugama koje im knjižnica pruža i da je svrha knjižnice ispunjena, stoga su zadnjih nekoliko desetljeća korisničke potrebe, očekivanja i zadovoljstvo uslugama sastavni dio procesa vrednovanja svake knjižnice[[15]](#footnote-15). Mjerenje kvalitete kontinuiran je proces, pojava pogrešaka se treba nastojati izbjeći i mora se otkriti gdje knjižnica ne udovoljava zahtjevima i potrebama svojih korisnika i spriječiti da se to ponovi, odnosno mora se stremiti njezinom poboljšanju[[16]](#footnote-16). Kvaliteta ne smije nikada stagnirati, već ju je potrebno neprestano poboljšavati na način da se u strategiju sustavno ugrađuju elementi za njeno poboljšanje. Posebno su važni sljedeći elementi strategije za poboljšavanje kvalitete:

* prepoznavanje potrebe: identitifikacija područja u knjižnici i kojima se zna malo ili nedovoljno
* saznavanje o tome što korisnici trebaju
* prilagođavanje usluga korisničkim potrebama
* uspoređivanje s drugim knjižnica
* razumijevanje korisničkih potreba u perspektivi usporedbe.[[17]](#footnote-17)

Kada knjižnica uspije primijeniti navedene metode za svih pet faza, preporuča se provođenje drugih metodoloških pristupa, primjerice usporedbe ili *benchmarkinga*[[18]](#footnote-18)*.* *Benchmarking* u knjižnicama ima veliku vrijednost, posebno u procesu neprestanog usavršavanja[[19]](#footnote-19), a razlog tome je što uspoređivanje s drugima omogućuje učenje o poslovanju drugih knjižnica, dok se u isto vrijeme dobiva bolji uvid u vlastito poslovanje i poslovne procese koje knjižnica planira pokrenuti. Za *benchmarking* postoji puno definicija, posebice u literaturi iz područja ekonomije, pa se tako *benchmarking* u ekonomskom smislumože definirati kao usporedba proizvoda ili procesa neke tvrtke s proizvodima i procesima neke tvrtke u svrhu poboljšanja kvalitete.[[20]](#footnote-20) Također, bit *benchmarkinga* kao razvojnog procesa i metode semože objasniti i kroz ova četiri pitanja:

 1. Koja organizacija posluje najbolje?

 2. Na koji način to radi?

 3. Kako mi to radimo sada u odnosu na njih i na naše poslovanje u prošlosti?

4. Kako možemo postati bolji ili ravnopravni s najboljima?[[21]](#footnote-21).

Premda se *benchmarking* kao razvojni proces koristi u gotovo svim područjima, ističe se definicija *benchmarkinga* vezana uz knjižnično poslovanje koju je Katalenac izdvojio:

„Benchmarking je kontinuirani proces unapređivanja cjelokupnog poslovanja knjižnice

zasnovan na neprekidnom uspoređivanju rezultata mjerenja vlastitog učinka s rezultatima

poslovanja drugih knjižnica, odnosno drugih organizacija i sl., te spremnošću iskorištavanja

 ovih izvora kao poticaja vlastitog poboljšanja. Benchmarking u knjižnicama je učinkovita

 metoda neposrednog učenja i razvoja[[22]](#footnote-22).“

Iz prethodne definicije se može zaključiti kako se *benchmarking* prirodno nameće kao jedna od mogućih novih metoda u procesu upravljanja knjižnicama, kao potpora u donošenju odluka važnih za upravljanje, odlučivanje i razvoj knjižnica.[[23]](#footnote-23)

## 2.3. Kultura vrednovanja knjižnica u svijetu

 Kao što je već navedeno u tekstu, knjižnice se neprestano suočavaju sa smanjenjem proračunskih sredstava, kao i nesigurnom budućnošću zbog razvoja tehnologije, zbog čega je sad potrebnije nego ikad imati precizan uvid u poslovanje kako bi mogle opravdati poslovanje kako financijerima, tako i korisnicima te široj javnosti. To se može ostvariti prikupljanjem i obradom statističkih podataka, mjerenjem uspješnosti poslovanja pomoću sustava pokazatelja, *benchmaking* analizom itd. Uz to, predmet vrednovanja uspješnosti mogu biti svi vidovi usluga, dok se metode dijele na kvantitativne i kvalitativne, te subjektivne koje se temelje na osobnim mišljenjima ispitanih korisnika i objektivne[[24]](#footnote-24). Pri tome je važno prije primjene pokazatelja uspješnosti poznavati elemente od kojih je knjižnični sustav sastavljen i potrebno je odabrati one pokazatelje koji će zadovoljiti mjerila.

Richard Orr, kao jedan od najjznačajnijih i najvažnijih stručnjaka na području vrednovanja uspješnosti poslovanja knjižnica 1970 – ih godina, analizirajući problem vrednovanja knjižničnih usluga i ponudivši osnovne okvire za prosuđivanje knjižničnih aktivnosti, izdvojio je dva najvažnija mjerila vrednovanja – kvalitetu ( koliko je usluga dobra) i vrijednost ( koliko dobroga usluga donosi)[[25]](#footnote-25). Međutim, u 70-im godinama prošlog stoljeća knjižničari se još bave teorijskim značajkama vrednovanja, a u 80-im godinama polako jača istraživačko knjižničarstvo čime se pojavljuje sve više praktičnih priručnika koji pomažu u razvoju vrednovanja u praksi koje je usmjereno na mjerenje rezultata ili postignuća, posebice na kvalitetu i djelotvornosti usluga u širem smislu (*output measures*). Krajem 20. st. i razvojem tehnoloških postignuća i velikoj izloženosti informacijama, razvijaju se sofisticirana istraživačka pomagala, čime se istraživači više okreću istraživanjem vanjskih učinaka poslovanja knjižnica, učincima elektroničkih usluga i ekonomskim problemima, odnosno isplativosti usluga i poslovanja knjižnica.[[26]](#footnote-26)

U Europi i ostatku svijeta postoje brojni pozitivni primjeri primjene sustava pokazatelja, zahvaljujući projektima i inicijativama koje su nastale u razvijenim zemljama. Među njima se može izdvojiti priručnik „*Quality handbook: performance indicators for library activities“* kojeg je izdalo Švedsko knjižničarsko društvo 2005. g., a koje sadrži 12 pokazatelja. Priručnik sadrži četiri osnovna razloga zašto mjeriti učinkovitost poslovanja u knjižnicama: saznati mišljenja korisnika o uslugama, građi, osoblju i slično, utvrditi kako korisnici koriste knjižnicu, pružiti financijerima opis aktivnosti te utvrditi učinkovitost unutarnjih procesa u knjižnici[[27]](#footnote-27).

Još jedan pozitivan primjer je BIX (*The Library Index*), njemački *benchmarking* projekt za vrednovanje narodnih i visokoškolskih knjižnica, koji je pokrenula zaklada Bertelsmann Foundation, a vođenje preuzelo njemačko knjižnično društvo. Cilj prikupljanja podataka i njihova uspoređivanja i rangiranja je omogućiti transparentnost poslovanja i bolju komunikaciju između knjižnica, njihovih financijera kao i donositelja političkih odluka. Također, BIX mjeri učinkovitost knjižnica kroz 18 pokazatelja za narodne i 17 pokazatelja za visokoškolske knjižnice, podijeljenih u četiri skupine prema *balanced scorecard* modelu: usluge, uporaba, učinkovitost i razvoj. U projekt je uključeno oko 2000 narodnih i 240 visokoškolskih njemačkih knjižnica, a predstavlja jedan od najstarijih instrumenata mjerenja učinkovitosti knjižnica u svijetu. Budući da u projekt može biti uključena bilo koja knjižnica u svijetu ukoliko prihvati njemački jezik kao službeni jezik projekta, u BIX projektu sudjeluje i nekoliko knjižnica iz Slovenije, Italije, Austrije, Kanade itd.[[28]](#footnote-28).

 U Velikoj Britaniji je od strane Centra za istraživanje i upravljanje u području knjižnične i informacijske znanosti (*The Centre for Research in Library and Information Management - CERLIM)* i Manchesterskog gradskog sveučilišta (*Manchester Metropolitan University)* pokrenut projekt EQUINOX čiji je cilj bio stvoriti alat za mjerenje uspješnosti poslovanja u mrežnom okruženju i osmisliti okvir za upravljanje kvalitetom koji će biti primijenjiv na sve europske knjižnice. Projekt je uključivao sedam partnerskih organizacija iz Velike Britanije, Irske, Njemačke, Švedske i Španjolske, a financirala ga je Europska komisija. Posebnost ovog projekta je u tome što je razvio tri modula: modul za upravljanje kvalitetom, modul za upravljanje uspješnošću poslovanja te sučelje za EQUINOX/ knjižnični automatizirani sustav. Krajnji rezultat ovog projekta je predloženih 14 pokazatelja uspješnosti koji se oslanjaju na ISO11620, među kojima su postotak populacije koja koristi elektroničke usluge knjižnice, broj korištenja svake elektroničke usluge po članu ciljne populacije, troškovi po korištenju svake pojedine elektroničke usluge, postotak zahtjeva za informacijama i dr.[[29]](#footnote-29).

Sličan projekt je pokrenut je i u Americi, a njegovi nositelji su J.C. Bertot i C.McClure. Projekt pod nazivom Razvoj nacionlne knjižnične mreže za statistiku i mjere uspješnosti (*Developing National Library Network Statistics and Perfomance* Measures) je pokrenut iz razloga što se pojavila potreba za mjerenjem korištenja tehnologije, usluga i izvora kojima američke knjižnice omogućuju pristup[[30]](#footnote-30), a pokrenuo i financirao ga je Institut za knjižnice i muzeje (*The Institute of Museum* and Library Services – IMLS). Rezultat projekta je predloženih 13 pokazatelja, kao i potreba za promjenom modela prikupljanja podataka u knjižničnoj zajednici, a autori projekta su se založili za metodologiju kojom će se osigurati brz odaziv i fokusirano prikupljanje podataka, raznolike metode prikupljanja podataka (online i tiskani ankentni upitnici, razgovor s fokus grupama, intervjui, broj pristupanja knjižničnim mrežnim stranicama i sl.), brza analiza prikupljenih podataka i njihovo i predstavljanje rezultata i kontinuirano razvijanje pokazatelja i mjera[[31]](#footnote-31).

 U Sloveniji, zadaće vezane za praćenje i vrednovanje učinkovitosti knjižnica dodijeljene su Narodnoj i sveučilišnoj knjižnici, dok statistička mjerenja i mjerenja ispunjavanja minimalnih uvjeta za izvođenje knjižnične djelatnosti kao javne službe provodi Centar za razvoj knjižnica (*CeZaR*)[[32]](#footnote-32). Centar provodi redovita godišnja statistička mjerenja za opće, visokoškolske i specijalne knjižnice, dok statistička mjerenja za školske knjižnice provodi Statistički ured Republike Slovenije. Premda statističko mjerenje učinkovitosti knjižnica u Sloveniji ima dugu tradiciju, redovita statistička mjerenja djelatnosti knjižnica započinju nakon 1945.g. Za potrebe statističkog mjerenja, Narodna i sveučilišna knjižnica je 2005.g. u suradnji s vanjskim suradnicima (primjerice, iz Društva Piff, koje se bavi preoblikovanjem društvenih informacija) razvila interaktivni sustav za praćenje djelatnosti pod nazivom *BibSiSt* i podatkovnu zbirku *e-Razvid* koji sadržavaju popis knjižnica koje ispunjavaju propisane minimalne uvjete za izvođenje knjižnične djelatnosti[[33]](#footnote-33).

## 2.4. Odabrani instrumenti i metode mjerenja kvalitete usluge

## 2.4.1. Mjerenje zadovoljstva instrumentom SERVQUAL i njegovim inačicama

 Zadovoljstvo korisnika uslugom je kompleksno pitanje koje često ne odgovara stupnju kvalitete ponuđene usluge, no zadovoljstvo korisnika uslugom je važan čimbenik u procjeni kvalitete neke uslužne ustanove tako da smo se odlučili time malo više pozabaviti u ovom poglavlju. Na očekivanja korisnika utječu brojni čimbenici, kao što su profil korisnika, povijet usluge ili lokalne okolnosti. Brojni autori smatraju kvalitetu usluge pretečom zadovoljstvu, dok neki autori smatraju da su kvaliteta usluge i zadovoljstvo povezani, ali međusobno odvojeni entiteti. Primjerice, Hernon i Whitman smatraju da je kvaliteta usluge vezana uz iščekivanja korisnika, ali samo ona koja je knjižnica odlučila ispuniti, dok se zadovoljstvo smatra kao emocionalna i subjektivna reakcija na vremenski ograničen događaj ili na cjelokupno iskustvo neke osobe s dobavljačem ili isporučiteljem usluge[[34]](#footnote-34). Prema autorima, postoje dvije vrste zadovoljstva: zadovoljstvo pojedinačnom uslugom (*service-encounter satisfaction*) i općenito zadovoljstvo sveukupnim pruženim uslugama (*overall service satisfaction*)[[35]](#footnote-35). Nadalje, kvaliteta usluge može biti multidimenzionalna, a glavne dimenzije su sadržaj *(content)* i kontekst (*context*). Sadržaj se odnosi na iskustva korisnika s građom, informacijama, prostorom, itd., dok se kontekst odnosi na iskustva korisnika s interakcijom s osobljem i snalaženjem u prostoru knjižnice. Korisnička očekivanja mogu utjecati na zadovoljstvo u obje dimenzije[[36]](#footnote-36).

 Alati kojima su se knjižnice obično koristile za mjerenje očekivanja su SERVQUAL kreiran i razvijen za korištenje u komercijalnom sektoru, te modificiran alat LibQUAL oblikovan za potrebe knjižnica. Instrument SERVQUAL čiji su autori Zeithaml, Parasuraman i Berry je razvijen 1988. g., a kreiran je u dva dijela: za mjerenje očekivanja i percepcije kvalitete primljene usluge, a najčešće je korišten u narodnim, visokoškolskim i specijalnim knjižnicama u SAD-u, Kanadi, Australiji i Velikoj Britaniji. Temeljen je na minimalnim, percipiranim i željenim očekivanjima[[37]](#footnote-37). Također, instrument mjeri elemente važne korisnicima kroz pet dimenzija:

* samopouzdanje – znanje i ljubaznost osoblja te njihova sposobnost da uliju povjerenje korisnicima
* empatija – briga za bližnjega i individualni pristup korisnicima
* pouzdanost – isporuka obećane usluge pouzdano i točno
* prijemčivost – želja da se pomogne korisnicima i pruži trenutna usluga
* fizičke karakteristike – stanje zgrade, opreme, izgled osoblja

Nakon šest godina, autori su preradili i promijenili instrument, te su u instrument uključene dvije novonastale razine iščekivanja:

* željena razina usluge – idealna razina
* adekvatna razina usluge – minimalna razina usluge koju su korisnici spremni prihvatiti.

S obzirom da instrument zahtijeva da korisnici na ljestvici od devet elemenata za svaku uslugu naznači željenu razinu, razinu adekvatne usluge i percipiranu razinu primljene usluge, pojavljuje se problem vremenskog ograničenja za ispunjavanje ankentnog upitnik, kao i apstraktnost za većinu korisnika koji ne mogu razlučiti pojmove željene i adekvatne razine usluge, stoga su autori instrumenta razradili *Gaps Model of Service Quality,* instrument za premoščivanje razlike između korisničkih očekivanja i konkretne usluge koju dobivaju od knjižnice[[38]](#footnote-38).

 Kao što je već rečeno, SERVQUAL je instrument namijenjen korištenju u komercijalnom sektoru, stoga nedostaju elementi koji uključuju mjerenje kvalitete knjižničnih usluga. Zbog toga su Fred Heath i Colleen Cook odlučili stvoriti model prilagođen potrebama knjižnica i 1999. g. su pokrenuli projekt LibQUAL + ® koji financiraju Texas A&M University (TAMU) i ARL, dok ga djelomično financira Obrazovni odjel Američke vlade za unapređenje obrazovanja nakon srednje škole (*United States Department of Education's Fund for Improvement of Post – Secondary Education – FIPSE.)* Namjera ARL–a je bila da se tradicionalnaknjižnična statistika dopuni mjerenjem zadovoljstva korisnika, a LibQUAL je jedno od pomagala u toj inicijativi koji mjeri kvalitetu knjižničnih usluga. Glavni ciljevi ovog projekta su[[39]](#footnote-39):

* njegovati kulturu izvrsnosti u pružanju knjižničnih usluga
* pomoći knjižnicama u boljem razumijevanju korisničke percepcije kvalitete pružanja usluga
* sustavno prikupljanje i interpretiranje povratnih informacija korisnika
* uspoređivanje podataka sa sličnim ustanovama
* identificiranje primjera dobre prakse u pružanju usluga
* poboljšanje analitičkih sposobnosti knjižničnog osoblja

Više od 1200 knjižnica diljem svijeta koristi LibQUAL, uključujući narodne, visokoškolske, specijalne, medicinske i dr. LibQUAL se neprestano širi na međunarodnoj razini, a osnovna svrha je unapređenje pružanja knjižničnih usluga[[40]](#footnote-40).

 Za mjerenje knjižnične kvalitete u elektroničkom okruženju koristi se i sustav E-S-QUAL kojeg su razvili Zeithaml, Parasuraman i Malhotra, a namijenjen je vrednovanju i unapređivanju kvalitete elektroničkih usluga. Osnovni cilj sustava je uklanjanje korisničke subjektivnosti prilikom ocjenjivanja kvalitete elektroničkih usluga. Autori su identificirali četiri dimezije kvalitete usluga: *dostupnost* koja podrazumijeva neprestanu dostupnost i neometano korištenje usluge*, privatnost/sigurnost* podrazumijeva da svi podaci i usluge koje korisnici zahtijevaju budu potpuno sigurni i zaštićeni*, učinkovitost* se odnosi na jednostavan i brz pristup elektroničkim stranicama knjižnice te *pouzdanost* koja se odnosi na obećanje knjižnice da su sve usluge trebaju biti dostupne i izvršene onako kako je rečeno*.* E-S-QUAL je nadograđen parametrima koje je moguće mjeriti, a originalna skala sadrži 11 stavki koje moraju biti zadovoljene za svaki stupanj skale. To su: *pouzdanost, osjetljivost, pristup, fleksibilnost, jednostavna navigacija, učinkovitost, osiguranje/povjerenje, sigurnost/zaštita, cijena znanja, izgled web stranice i prilagodba/personalizacija[[41]](#footnote-41).*

### 2.4.2. Sveukupno upravljanje kvalitetom

Nadalje, za poboljšavanje i održavanje razine kvalitete se koristi i Sveukupno upravljanje kvalitetom (*Total Quality Management – TQM)* koja ima svoje temeljne koncepte, metode i tehnike. Definirana je kao poslovna filozofija, način obavljanja poslova sa ciljem da iskoristi ljudske i materijalne resurse organizacije kako bi se najefikasnije ostvarili ciljevi organizacije. Također, tehniku karakterizira integrativni pristup u osiguravanju kvalitete u organizaciji. TQM opisuju četiri načela:

* zadovoljstvo klijenata
* koja će usluga zadovoljiti klijente
* koji su zahtjevi klijenata
* upravljanje činjenicama / podacima[[42]](#footnote-42).

U kontekstu knjižničnog poslovanja, TQM predstavlja trajno poboljšavanje svih radnji i aktivnosti knjižnice koje bi rezultiralo kvalitetom samog procesa pružanja usluga. Znanje o trenutnim standardima kvalitete je prvi i vrlo bitan korak u poboljšanju poslovanja organizacije[[43]](#footnote-43). Pri tome je važno napomenuti kako knjižnici treba biti jasno što se TQM – om želi postići, jer knjižnične usluge moraju biti usmjerene prvenstveno na korisnike i potrebno je stvoriti jasnu viziju i cilj koji će se postići timskim radom i predanošću, pri čemu TQM može poslužiti kao praktična i korisna strategija za stalno procjenjivanje i poboljšavanje knjižničnih usluga[[44]](#footnote-44). Također, naglašava se kako sustavi, standardi i sama tehnologija neće osigurati kvalitetu, već je bitno da ljudi, odnosno osoblje knjižnice razumije što učiniti, na koje načine trebaju poboljšati kvalitetu i trebaju biti spremni preispitati napredak vlastitog rada[[45]](#footnote-45).

## 2.5. Kultura vrednovanja u hrvatskim knjižnicama

Kada se govori o hrvatskim knjižnicama, narodnim ili visokoškolskim, prava kultura vrednovanja ne postoji iz više razloga. Naime, financijeri od knjižnica dugo godina nisu tražili da opravdaju svoje poslovanje i knjižnicama nije prijetila ugroženost opstanka. No danas je stanje drukčije, sveučilišne knjižnice prolaze vanjsko vrednovanje koje provodi Agencija za znanost i visoko obrazovanje (*AZVO*), dok se narodne knjižnice koje ovise o financiranju lokalne uprave suočavaju s smanjenjem proračuna i smanjenjem broja djelatnika. Zahvaljujući tome, interes za tematiku mjerenja uspješnosti poslovanja sve više raste, naročito posljednjih 7–8 godina jer je tema vrednovanja sve češća tema rasprave unutar knjižničarske djelatnosti[[46]](#footnote-46). Premda još nije postignuta dovoljna razina zainteresiranosti kao u zapadnim zemljama, postoje nekoliko hrvatskih stručnjaka i autora koji se u svojim djelima bave vrednovanjem i mjerenjem učinkovitosti knjižnica.

 Knjižnice u Hrvatskoj, kao svugdje u svijetu prikupljaju godišnja statistička izvješća, no nije poznato što se s tim podacima radi i kako se oni interpretiraju i čemu služe. Stoga je 2006. g. Martina Dragija – Ivanović u svom magistarskom radu napravila analizu godišnjih statističkih izvješća županijskih matičnih knjižnica čiji je cilj bio utvrditi prisutnost pokazatelja iz normi ISO 2789 i ISO 11620 u izvješćima narodnih knjižnica. Analize koje su knjižnice dužne dostaviti osnivaču, Ministarstvu kulture, Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici te Državnom zavodu za statistiku svake treće godine su pokazale kako narodne knjižnice u Hrvatskoj ne prikupljaju niti obrađuju pokazatelje uspješnosti, a također niti jedna knjižnica ne prikuplja podatke propisane normom ISO 11620. Dragija je također ustanovila kako se uz nepostojanje prikladne stručne literature, pojavljuje i *nedovoljna prilagođenost statističkih modula koji su zastarjeli i time otežavaju prikupljanje* podataka[[47]](#footnote-47).

 Još jedan problem je što što se prikupljeni podaci ne koriste za analizu sustava narodnih knjižnica u cjelini, za uspostavljanje referentnih vrijednosti i pojma kvalitete, niti kao temelj za planiranje razvoja i strategije narodnih knjižnica. Jedini dokument koji propisuje minimalne uvjete za odvijanje knjižnične djelatnosti jest *Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj* koji sadrži pojedine referentne vrijednosti s kojima knjižnice uspoređuju prikupljene podatke[[48]](#footnote-48).

 Budući da se u Hrvatskoj nije ozbiljnije pristupalo mjerenju uspješnosti poslovanja nijedne vrste knjižnica, pokrenut je projekt *Vrednovanje knjižničnih službi i usluga: akademske i narodne knjižnice.* Projekt je pokrenulo i financiralo Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, nositelj projekta je Odsjek za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Osijek, a voditeljica projekta je Kornelija Petr Balog. Dvije su vrste knjižnica uključene u projekt, narodne i visokoškolske, i to zato što su narodne knjižnice zanimljive zbog svoje obrazovne i kulturološke prirode i zalaganja u programima opismenjavanja, dok su visokoškolske knjižnice značajne za proizvodnju i distribuciju znanstvenih informacija. Glavni cilj projekta je bio prikupiti i analizirati podatke o mišljenjima i stavovima voditelja narodnih i visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj. Instrumenti koji su se koristili u projektu su kvalitativne i kvantitativne prirode: upitnik, polustrukturirani intervju s voditeljima knjižnica i analiza knjižnične dokumentacije (statistički i godišnji izvještaji knjižnica i dr.). Pri tome je ispitano 15 visokoškolskih i 36 narodnih knjižnica u šest hrvatskih županija. Rezultati su pokazali kako narodne knjižnice imaju pozitivniji stav i iskazuju veće zadovoljstvo od visokoškolskih knjižnica, iz razloga što su narodne knjižnice fleksibilnije od visokoškolskih koje su ovisne o ustanovi u čijem su sastavu. Uz to, u narodnim knjižnicama zaposlenici imaju veći utjecaj u donošenju odluka, dok u slučaju visokoškolskih knjižnica odluke o poslovanju ovise o cijeloj upravi, kao i statusu knjižnice unutar fakulteta. Još jedna razočaravajuća činjenica leži u tome da veliki broj zaposlenika u knjižnicama ne zna ima li njihova knjižnica sastavljeno poslanje, što znači da zaposlenici nisu upoznati sa osnovnim dokumentima knjižnice i ne koriste ih pri radu, kao i što ih ne osuvremenjuju u skladu sa razvojem i promjenama. Istraživanjem je potvrđena pretpostavka da što je veći stupanj organizacijske kulture, postoji i veća spremnost knjižničnog osoblja na postupke mjerenja i unapređenje kvalitete poslovanja Podaci prikupljeni ovim istraživanjem pokazuju kako narodne i akademske knjižnice u Republici Hrvatskoj prepoznaju potrebu vrednovanja svojih službi i usluga te predstavljaju polazišta za daljnja istraživanja u području ove problematike[[49]](#footnote-49).

 Kako bi mjerenje učinkovitosti bilo uspješno, potrebno je razviti kulturu vrednovanja. Prema autorima Lakos i Phipps, kultura vrednovanja je organizacijsko okruženje u kojem su odluke utemeljene na činjenicama, istraživanju i analizi te gdje su usluge planirane i isporučene na način koji će dovesti do maksimalno pozitivnih krajnjih rezultata (*outcomes*) i učinaka (*impact*) kako za korisnike knjižnice tako i za sve zainteresirane dionike (*stakeholders*)[[50]](#footnote-50). Petr Balog je također provela analizu kulture vrednovanja u nekoliko narodnih i visokoškolskih knjižnica kako bi ustanovila koje elemente kulture ( prema Lakosu i Phipps) vrednovanja hrvatske knjižnice imaju, a koji su još uvijek potrebni[[51]](#footnote-51). Rezultati su sljedeći:

* Poslanje, poslovanje i poslovna politika trebaju biti usmjereni prema van, odnosno cilj im je zadovoljiti korisničke potrebe za informacijama
* Vodstvo knjižnice djelomično sudjeluje u mjerenju i prati aktivnosti vezane uz mjerenje uspješnosti poslovanja
* Prikupljanje podataka, uključujući i povratne informacije korisnika je rutinizirano i prati se na svakodnevnoj razini.

Ono što knjižnicama nedostaje su upute kako mjeriti uspješnost poslovanja u strateškim dokumentima knjižnice, dok svim knjižnicama koje su sudjelovale u istraživanju nedostaju knjižničari koji bi trebali obavljati tekuće poslove. Zaključuje se kako djelatnici vrednovanje i mjerenje uspješnosti poslovanja vide kao nadogradnju, odnosno nešto što će se provoditi kad se za to ispune uvjeti[[52]](#footnote-52).

 U usporedbi sa razvijenim sredinama knjižnična zajednica u Hrvatskoj odražava mnoga ograničenja koja su posljedica dugogodišnjeg zanemarivanja i podcjenjivanja djelatnosti. Katalenac smatra da je razlog tome što u Hrvatskoj ne postoji tradicija sustavnog mjerenja učinaka, već samo postoji individualno mjerenje učinaka svake knjižnice, i to su uglavnom kvantitativni pokazatelji, ne postoje izgrađeni suvremeni konvencionalni ili automatizirani sustavi mjerenja učinaka, velika je nepreciznost i neupotrebljivost informacija i podataka o knjižnicama iz drugih izvora (npr. statistički podaci državnog statističkog zavoda) te već dugo vlada odsustvo interesa i potpore mjerenju učinka, unapređivanju kvalitete usluga i poticanja razvoja od strane i lokalne i državne uprave, čak i u odnosu na pitanja uloženih sredstava. Razlozi njihove nezainteresiranosti za mjerenje kvalitete i učinkovitosti djelomično leže u neznanju, te su pretežno odraz svjesnosti da bi analize pokazale nesrazmjer između uloženih sredstava i postignutog učinka u korist knjižnica, odnosno potvrdile podcijenjenost knjižnične djelatnosti u cjelini[[53]](#footnote-53).

 Kao primjer prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica u Hrvatskoj, možemo izdvojiti jednogodišnji projekt pood nazivom Primjena hrvatskih ISO normi (ISO 2789 i ISO 11620) za jedinstveno elektroničko prikupljanje, obradu / analizu i prikaz statističkih podataka o poslovanju svih vrsta knjižnica koji 2012. pokrenuo Zavod za knjižničarstvo pri Nacionalnoj i sveučiličnoj knjižnici. Prikupljanje statističkih podataka je potrebno za utvrđivanje ukupnog opsega rada i usluga hrvatskih narodnih knjižnica u dvadeset hrvatskih županija i Gradu Zagrebu, vrednovanje njihova djelovanja i usluga, njihovo razvijanje i unapređivanje itd. Dakle, svrha prikupljanja statističkih podataka je stvaranje ukupne i utemeljene slike sustava narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj na temelju koje se stvaraju relevantni pokazatelji stanja knjižničarstva u državi, uočavaju moguće krizne točke hrvatskog narodnog knjižničarstva čime možemo zaključiti kako ti pokazatelji služe kao smjernice knjižnicama, osnivačima i javnosti za riješavanje problematičnih aspekata knjižničarske djelatnosti, te za daljnji rad i unapređivanje djelatnosti knjižnica koje doprinose lokalnoj zajednici i opravdaju ulaganja u rad knjižnice. U okviru tog projekta se osmislio i portal za prikupljanje statističkih podataka koji je trenutno u testnoj fazi, a služi za pregled statističkih podataka o poslovanju svih narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj[[54]](#footnote-54). Način prikupljanja statističkih podataka se temelji na statističkim pokazateljima odabranim od strane međunarodno prihvaćenih dokumenata nastali suradnjom nekoliko međunarodnih organizacija, a najvažniji je *IFLA – in Manifest o knjižničnoj statistici* koji propagira korištenje jedinstvenog seta pokazatelja za sve knjižnice u zemlji, a prikupljanje treba vršiti jedna matična knjižnica, u ovom slučaju NSK. Ostali dokument koje su utjecali na prikupljanje statističkih podataka su: UNESCO UIS ( *UNESCO Institute for statistics)* i ISO kojim su utvrđene standardizirane definicije i metode kojima se prikupljaju statistički podaci te su objavljene u normama (*ISO 2789* i *ISO 11620* za jedinstveno elektroničko prikupljanje, obradu / analizu i prikaz statističkih podataka o poslovanju svih vrsta knjižnica[[55]](#footnote-55).

Posljednjih godina, situacija se polako mijenja, hrvatske knjižnice nastoje ući u korak sa zapadnim knjižnicama, premda znatno zaostaju na području kulturi vrednovanja. Unatoč nedovoljno definiranim pravilima i smjernicama, nedovoljnoj financijskoj potpori na području vrednovanja djelatnosti, možemo reći kako hrvatske knjižnice prepoznaju važnost mišljenja, stavova i zadovoljstva svojih korisnika.

# 3. Mjerenje učinaka u knjižničnoj djelatnosti

## 3.1. Učinci i potreba njihovog mjerenja u knjižnicama

 U današnje vrijeme se brojni svjetski poznati stručnjaci i teoretičari bave pitanjem mjerenja učinaka odnosno rezultata koje knjižnične usluge i programi imaju za korisnike[[56]](#footnote-56). U literaturi se pojavljuje nekoliko različitih definicija učinaka, među kojima je značajna ona od autora Poll i te Boekhorsta jer točno definira svrhu i cilj koje knjižnica ili neka druga organizacija žele postići. Autori smatraju da rezultat ili učinak označava promjene u korisnikovom ponašanju, znanju ili vještinama koje su nastale korištenjem usluge[[57]](#footnote-57). Iz navedene definicije možemo zaključiti kako se naglasak stavlja na *promjenu* koja se pojavila u korisnikovom ponašanju, znanju ili vještinama, stavovima i sl. Najbitnije je naglasiti kako su se promjene dogodile nakon kontakta korisnika sa uslugama ili programima[[58]](#footnote-58). Premda knjižnice već dugi niz godina provode mjerenja koja se tiču uspješnosti i kvalitete poslovanja i zadovoljstva korisnika, pri čemu su razvijeni brojni alati (*benchmarking, BIX, LibQUAL,TQM,* itd.), u posljednje vrijeme je zamjetna još jedna značajna metodološka novina, a radi se o istraživanjima sveobuhvatnih učinaka (*impact, outcomes*) na korisnike i zajednicu u cjelini. Na temelju mjerenja učinkovitosti, odnosno rezultata aktivnosti, knjižnica dobiva odgovore na sljedeća pitanja:

* Koji resursi / sredstva su potrebna za provođenje usluga koje knjižnica pruža,
* Koja sredstva ili usluge knjižnica može ulagati u svoju infrastrukturu ( npr. osoblje, tehnologiju, fond itd.),
* Jesu li korisnici knjižnice dobili vrijednost od ulaganja knjižnice u usluge / programe,
* Koja je stvarna / zapažena vrijednost kvalitete knjižničnih usluga,
* Koji su učinci knjižničnih usluga / programa na zajednicu kojoj knjižnica služi,
* Kolika je razina potrebnog napora za provedbu mjerenja učinkovitosti,
* Na koji način knjižnica doprinosi poslanju, ciljevima knjižnice i zajednice kojoj služi[[59]](#footnote-59).

Kako bi knjižnice, posebice narodne i visokoškolske, mogle opravdati ulaganje financijskih sredstava i nastavak dobrobiti na zajednicu u kojoj djeluju, trebaju:

* Artikulirati važnost i potrebu za njihovim uslugama / resursima
* Identificirati korištenje i korist od svojih usluga / resursa
* Utvrditi vrijednost, učinke i korist koju zajednica dobiva od knjižničnih usluga / resursa[[60]](#footnote-60).

Ishodi ili učinci knjižnice, prema Bertotu i McClureu mogu biti *ekonomski* koji mogu imati učinak na financijski prosperitet korisnika, učinci koji se odnose na *učenje*, posebno u ciklusu cjeloživotnog učenja, učinci vezani uz *istraživački rad,* posebno studenata, učinci vezani uz *razmjenu informacija* koji uključuju razmjenu informacija sa vlasti, obitelji, itd., *kulturni učinci* koji obuhvaćaju utjecaj knjižničnih usluga i programa na korisničko shvaćanje likovne umjetnosti, glazbe, povijesti itd., te *društveni učinci* koji se odnose na utjecaj knjižničnih učinaka na kvalitetu članova zajednice u kojoj knjižnica djeluje, njihove stavove o knjižničnim uslugama te političku sliku zajednice u kojoj djeluje[[61]](#footnote-61).

 Nadalje, treba upozoriti na problem vezan uz nazivlje, budući da neki autori pojmove kao što su *impact* i *outcome* koriste kao sinonime, dok ih drugi autori definiraju različito. Za Hernona i Altmanovu, učinci (*outcomes)* se bave kvalitetom usluga i zadovoljstvom korisnika, dok se utjecaj (*impact)* bavi različitim načinima korištenja knjižničnih zbirki i usluga[[62]](#footnote-62). Ali prilikom mjerenja učinaka treba uključiti sve elemente: uložena sredstva (*inputs)*, procese, proizvode (*outputs),* okruženje, učinak (*outcomes)* i odnos tih elemenata i uspješnosti organizacije. Mjerenje krajnjih rezultata ili učinaka je relativno nova aktivnost za knjižnice, možda i stoga što se smatra kako je učinak knjižnica teško mjeriti, a autori Poll i Boekhorst smatraju da ne postoje mjere pomoću kojih bi bilo moguće izmjeriti učinak knjižnica[[63]](#footnote-63). No, danas se situacija polako mijenja, jer upravo ti podaci pokazuju pravu vrijednost knjižnične djelatnosti. Prema Hernonu, u središtu zanimanja knjižničarske djelatnosti bi trebali biti sljedeći elementi: kvaliteta usluge, zadovoljstvo i procjena rezultata / učinaka[[64]](#footnote-64). Brojna istraživanja su pokušala prikazati utjecaj knjižnice na korisnike i društvenu zajednicu, pri čemu su se pojavili sljedeći problemi:

* Usluge koje knjižnica pruža imaju različite učinke i vrijednosti za različite skupine korisnika
* Podaci koji mogu biti relevantni za pokazivanje učinaka nisu raspoloživi zbog autorskih prava
* Podaci nastali kao rezultat istraživanja su neusporedivi zbog primjene različitih metoda, zbog čega je potrebna standardizacija radi usporedbe podataka (*benchmarking)*
* Dugoročni učinci knjižnice se ne mogu provjeriti ukoliko korisnici nisu dostupni za daljnja ispitivanja
* Dosadašnje metode kojima su se utvrđivali učinci su se pokazali vremenski zahtjevnima
* Nemogućnost dokaza kako su učinci knjižnice posljedica korištenja knjižničnih usluga[[65]](#footnote-65).

Vrednovanjem učinaka korištenja knjižničnih usluga ili programa, promjena u vještinana i znanju korisnika, dolazimo do kvalitativnih pokazatelja (metode intervjua, fokus grupa s korisnicima i mogućim korisnicima) pri čemu se korisnicima, ali i populaciji koja ne koristi usluge knjižnice postavljaju pitanja o izravnoj, mogućoj koristi od korištenja knjižnice, neizravnoj koristi postojanja knjižnice (slobodni pristup informacijama, kulturni život i događanja, opismenjavanje, društveni život itd.) te o mogućoj koristi za buduće korisnike. U posljednje vrijeme se knjižničarska struka sve više posvećuje vrednovanju učinaka pomoću različitih metoda i mjera, o kojima će više govora biti u sljedećem poglavlju[[66]](#footnote-66).

## 3.2. Metode mjerenja učinaka

Standardizirane metode kojima se mjere učinci knjižnice, odnosno utjecaj knjižnice na korisnike i lokalnu zajednicu se ne mogu pronaći u ISO standardima ili drugim priručnicima[[67]](#footnote-67). Međutim, Kyrillidou predstavlja tri modela koji prikazuju moguće odnose između uloženih sredstava, procesa, proizvoda i učinaka*.* Ti modeli su *linearni* model koji se temelji na pretpostavci da uložena sredstva imaju izravan odnos sa proizvodom koji je povezan sa kvalitetom i ishodom, *ciklički model* koji potvrđuje kako korisničke transakcije imaju više dimenzija uloženih sredstava, procesa, proizvoda i učinaka, te *spiralni vrtlog* koji pomoću dinamičnog i fleksibilnog modela, pokušava uvesti korisnika u proces stjecanja znanja, iskustva i istraživačkih spoznaja. Nakon predstavljanja opisanih modela, Kyrillidou zaključuje kako *linearni* i *ciklički* model ne ispunjavaju svoju svrhu, dok *spiralni vrtlog* najjasnije opisuje fleksibilan i dinamičan proces stjecanja znanja, vještina i promjena u ponašanju kombinacijom uloženih sredstava, procesa, proizvoda i kvalitete usluga i programa knjižnice[[68]](#footnote-68).

Prema R. Poll, koristi se nekoliko kvalitativnih metoda kako bi se istražili učinci knjižnice evaluacijom korisničkog mišljenja i iskustva. U kvalitativne metode koje vrednuju korisnička iskustva i stavove, spadaju:

* Ankete
* Intervjui
* Fokus grupe
* Korisnička procjena stečenih vještina i kompetencija.[[69]](#footnote-69)

Kroz navedene metode korisnici iznose vlastita iskustva o izravnoj koristi koje su imali korištenjem knjižničnih usluga, mogućim koristima koje su mogli imati korištenjem usluga, neizravnim koristima koje imaju od knjižnice (npr. slobodan pristup informacijama, kulturni život zajednice itd.) te moguća vrijednost knjižničnih usluga za buduće generacije. Također treba imati na umu kako su kvalitativne metode subjektivnog karaktera, i preporučljivo ih je usporediti sa rezultatima kvantitativnih metoda kako bi se učinci knjižnice kvalitetnije prikazali. Kvantitativnim metodama se dobivaju brojčani podaci o promjenama u korisničkim vještinama ili povezanosti između profesionalnog uspjeha korisnika i korištenja usluge knjižnice. U kvantitativne metode se ubrajaju:

* ispitivanja vještina korisnika prije i poslije korištenja određene knjižnične usluge
* praćenje postupaka korisnika pri određenom zadatku
* promatranje bez sudjelovanja
* analiza citata u objavljenim radovima
* usporedba podataka o uspjehu korisnika s podacima o korištenju knjižnice[[70]](#footnote-70).

Prije odluke o odabiru metode mjerenja uspješnosti, treba postaviti pitanje mjerimo li

stvarno ono što bi smo htjeli, jesmo li izabrali pravu mjere, ima li smisla ono što mjerimo, hoće li rezultati mjerenja biti korisni, odnosno upotrebljivi i pouzdani (kod ponovnog mjerenja mogu se pojaviti nove varijable kojih nije bilo u početku), itd. Veliki problem predstavlja što knjižnice uglavnom teže pojednostavljenju, nastoje mjeriti elemente kvantitativnim metodama pri čemu zanemaruju kvalitativne aspekte zbog čega rezultati nisu dovoljno točni i pouzdani. Također, knjižnice se susreću s teškoćama i kod objektivnih mjera uspješnosti koje se temelje na kvantitativnom ocjenjivanju jer često daju privid jednostavnosti, ali ih je teže koristiti za usporedbu dobivenih podataka[[71]](#footnote-71).

## 3.3. Mjerenje učinaka knjižnica u svijetu – primjeri

Knjižnice u razvijenim zemljama svijeta[[72]](#footnote-72) su daleko odmaknule u nastojanju kako unaprijediti kvalitetu i krajnje rezultate, odnosno učinke poslovanja i kako uvjeriti zainteresirane (krajnji korisnici, financijeri, lokalna ili državna uprava) da je knjižnica važan čimbenik u obrazovnom, kulturnom i informativnom životu zajednice.[[73]](#footnote-73) Proteklih godina istraživanja su se uglavnom svodila na vrednovanje uspješnosti i zadovoljstva korisnika, što nije davalo potpuni uvid u uspješnost poslovanja knjižnica jer nisu otkriveni sveoubuhvatni učinci na korisnike i lokalnu zajednicu proizašli iz korištenja knjižničnim uslugama i programima. U literaturi[[74]](#footnote-74) se pojavljuje nekoliko važnih projekata koji se bave isključivo vrednovanjem i mjerenjem učinaka narodnih i visokoškolskih knjižnica, a u nastavku će se navesti i objasniti odabrani primjeri:

**1. Evidence Base** je projekt pokrenut od strane Sveučilišta u Birminghamu (*Birmingham City University),* a svrha mu je provođenje istraživanja, vrednovanja, obuke i savjetodavne usluge u knjižnicama i drugim informacijskim, obrazovnim, zdravstvenim ili srodnim organizacijama. Cilj projekta je dostaviti pravovremene, relevantne i kvalitetne podatke na temelju kojih knjižnica ili neka druga ustanova donosi odluke o poslovanju pomoću dinamičnog osoblja s dugogodišnjim iskustvom u različitim djelatnostima, pri čemu djelatnici rade samostalno ili u suradnji sa savjetnicima. Uz to, djelatnici provode istraživanja na temelju već prikupljenih i analiziranih podataka (pretraživanje tražene literature, analiza već postojećih izvora i dokumentacije), ispitivanje korisnika pomoću kvalitativnih ili kvantitativnih metoda ( ankete, intervjui, fokus grupe itd.), vrednovanje programa, usluge ili projekata knjižnice, te savjetovanje ustanove. [[75]](#footnote-75)

**2. LIB-VALUE** je projekt financiran od strane Instituta za muzejske i knjižnične usluge (*Institute of Museum and Library Services - IMLS)* kojemu je cilj definirati i izmjeriti pokazatelje kojima knjižnice mjere učinkovitost poslovanja. Projekt se fokusira na tri glavna područja mjerenja učinaka: podučavanje ili učenje, istraživačka djelatnost te društvena, profesionalna i javna funkcija knjižnice unutar zajednice u kojoj djeluje. U projektu surađuje skupina uspješnih znanstvenika i knjižničara s različitih sveučilišta i organizacija, među kojima su The University of Tennessee-Knoxville, The University of Illinois at Urbana-Champaign (UIUC), Syracuse University i The Association of Research Libraries (ARL), a cilj im je razviti istraživačke alate za vrednovanje uspješnosti knjižnica.[[76]](#footnote-76)

**3. Državna knjižnica u New Yorku (New York State Library)** je u suradnji sa IMLS-om 2003.g. pokrenula osposobljavanje o procjeni učinaka knjižničnog poslovanja u knjižničnim sustavima za sve knjižnice koje su zainteresirane za provođenje mjerenja učinaka. Mjerenje učinaka (*Outcome Based Evaluation* – *OBE)* je prema IMLS –u definirano kao sustavni način procjene u kojoj su mjeri neki program ili usluga ostvarili svrhu ili namjeru, odnosno jesu li ostvarili zadovoljavajuću razinu. Također, mjerenje učinaka ima dvojaku funkciju jer je primijenjivo kao sredstvo planiranja mjerenja krajnjih učinaka i kao sredstvo za vrednovanje, tj. evaluaciju učinaka. Prednosti vrednovanja pomoću mjerenja učinaka su: promjene u stavovima, vještinama, znanju i ponašanju korisnika koji koriste knjižnične programe i usluge, metoda može poslužiti kao sredstvo ili alat koje utječe na kvalitetniju povezanost između vrijednosti i uspješnosti programa ili usluge, što naposljetku pomaže knjižnicama da ulože ograničena financijska sredstva u sadržaje koji imaju veliku važnost za knjižnicu i njenu djelatnost.[[77]](#footnote-77)

## 3.4. Mjerenje učinaka knjižnica u Hrvatskoj

U Hrvatskoj se o problematici mjerenja uspješnosti knjižničnog poslovanja i upravljanja više promišljalo nego djelovalo, smatra Petr Balog[[78]](#footnote-78). Prema provedenim istraživanjima i broju radova, može se zaključiti kako su narodne knjižnice više okrenute prema svojim financijerima i korisnicima te više pažnje posvećuju vrsti i kvaliteti usluga koje pružaju korisnicima i lokalnoj zajednici, za razliku od visokoškolskih knjižnica koje se nalaze na početku tog procesa. Razlog tome je što financijeri visokoškolskih knjižnica ne postavljaju zahtjeve vezane za analizu utrošenih sredstava i dokazivanje uspješnog poslovanja.[[79]](#footnote-79) Kao što je već napisano, u Hrvatskoj se prikupljaju značajni statistički podaci, koji se ne analiziraju niti koriste za unapređenje poslovanja, zbog čega se ne može saznati kakve knjižnične učinke knjižnica ostavlja na svoje korisnike. Posljednjih godina, knjižničarska zajednica je postala svjesna važnosti prikupljanja kvalitativnih pokazatelja uspješnosti, i nastoji se istaknuti potreba za vrednovanjem narodnih i visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj, kao i drugim zemljama gdje svijest o važnosti ovakvih mjerenja još nije dovoljno raširena.[[80]](#footnote-80) U Hrvatskoj su provedena dva istraživanja koja se odnose na vrednovanje učinaka knjižničnog poslovanja. Ivana Morić Filipović je kroz svoj diplomski rad istražila utjecaj zbirki i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata sveučilišta u Rijeci, Zadru, Splitu i Puli. Svrha i cilj njenog istraživanja bila je ustanoviti zadovoljavaju li visokoškolske knjižnice potrebe studenata/ica tako da im pružaju značajne izvore informacija, usluge, opremu i ostale uvjete potrebne za postizanje uspjeha u obrazovanju. Prilikom istraživanja se koristila kvanitativna metoda (anketa), a ispitivali su se samo studenti diplomskih studija, iz razloga što se smatra da imaju dugogodišnje iskustvo korištenja usluga knjižnice. Istraživanje je pokazalo kako sveučilišne knjižnice utječu na akademski uspjeh studenata na način da nude značajne izvore informacija i odgovarajuće uvjete za rad, no nemaju dovoljno razvijene programe i usluge koji bi studentima pomogli za postizanje boljeg uspjeha tijekom studiranja.[[81]](#footnote-81)

 Drugo istraživanje je provela Martina Dragija Ivanović za potrebe izrade doktorske disertacije, tako što je istražila utjecaj knjižnice na ruralnu otočnu zajednicu. Vrednovanje je provedeno u otočkim mjestima Salima i Kolanu, a cilj je bio spoznati vezu između knjižnice i zajednice i saznati kakav utjecaj knjižnica ostavlja na zajednicu. Kao istraživačka strategija se koristila studija slučaja, a od istraživačkih alata su se koristili analiza dokumenata, intervju, fokus – grupe i anketni upitnik, pri čemu su se metode kombinirale jer je u literaturi „mješovita metoda“ preporučena za istraživanje u ruralnim sredinama. Istraživanje je pokazalo kako su knjižnice u navedenim mjestima prepoznate kao važna kulturna središta u zajednici, pri čemu knjižnica predstavlja jedino javno mjesto koje stanovništvo može nesmetano koristiti budući da je zbog specifičnog područja, otežano doći do kvalitetnih i kulturnih sadržaja, a jedino knjižnice uspješno izvršavaju tu zadaću i funkciju[[82]](#footnote-82).

 Iz navedenoga, možemo zaključiti kako knjižnice u Hrvatskoj sve više prepoznaju važnost mjerenja učinaka knjižničnih usluga i programa na stavove, znanja i vještine korisnika, kao i njihovo zadovoljstvo knjižnicom. Stoga se sve češće provode istraživanja koja se tiču vrednovanja učinaka knjižnice. Jedno od takvih istraživanja je i ovaj rad koji se provodi u Gradskoj knjižnici i čitaonici Vinkovci, te predstavlja prvo istraživanje ovakvog tipa u ovoj knjižnici.

# 4. Istraživanje

## 4.1. O knjižnici

 Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci (GKVK) je samostalna javna ustanova koja djeluje od 1995. godine, a osnovni joj je zadatak sustavni odabir, prikupljanje, stručna obrada, pohranjivanje, zaštita te davanje na korištenje svojim korisnicima knjižničnu građu i omogućavanje pristupa drugim izvorima. Knjižnica u suvremenom društvu predstavlja prostor koji odražava i aktivno oblikuje moderno društvo. Vinkovačka knjižnica ima i funkciju matične knjižnice za sve narodne i školske u Vukovarsko – srijemskoj županiji, stoga joj je zadaća razvijati knjižničnu mrežu u županiji, usavršavati i nadzirati rad u knjižnicama[[83]](#footnote-83). Knjižnica djeluje kroz odjele:

* Dječja knjižnica mira s igraonicom
* Posudbeni odjel za odrasle sa čitaonicom dnevnog tiska
* Studijski odjel sa čitaonicom, zavičajnom zbirkom „*Cibaliana*“ i spomen zbirkom Vanja Radauš
* Odjel nabave i obrade knjižnične građe
* Matična služba
* Bibliobus
* Ogranak Nuštar
* Dva stacionara u Domu za stare i nemoćne osobe i Centru za rehabilitaciju Mala Terezija u Vinkovcima[[84]](#footnote-84).

U Gradsku knjižnicu i čitaonicu Vinkovci su osim građana Grada Vinkovaca učlanjeni i stanovnici okolnih sela, poglavito učenika i studenata koji pohađaju srednje škole u Vinkovcima i studiraju na fakultetima u Osijeku te osoba koje su zaposlene u Vinkovcima ili povremeno posjećuju grad. Prema podacima dobivenim od ravnateljice knjižnice[[85]](#footnote-85), u GKVK je 2013. g. bilo učlanjeno ukupno 6.185 korisnika, a od ukupnog broja bilo je 2.188 djece do 15 godina, 3.838 odraslih članova i 159 umirovljenika, što znači da je učlanjeno 3,4 % stanovnika Vukovarsko–srijemske županije, dok je učlanjeno 17% građana Grada Vinkovaca, prema podacima iz hrvatskog Popisa stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine[[86]](#footnote-86).

GKVK redovito organizira kulturno – animacijske aktivnosti za djecu i odrasle i obilježava važne datume kao što su Međunarodni dan dječje knjige, Dan hrvatske knjige, Svjetski dan knjige i autorskog prava – Noć knjige, Ljeto u knjižnici – Ljetno kino i S knjigom na Banju, Međunarodni dan pismenosti, Vinkovačke jeseni, Mjesec hrvatske knjige i blagdane u prostorima Knjižnice, a velika je prednost lokacija Knjižnice koja se nalazi u samom centru grada s osiguranim parkingom u zgradi koja je dodijeljena Knjižnici 1992. g. nakon granatiranja zgrade u kojoj je Knjižnica prethodno obavljala svoju djelatnost[[87]](#footnote-87). Istodobno, nedostatak Knjižnice je nemogućnost širenja zgrade zbog neprestanog rasta knjižnične i multimedijalne građe, dok prostora za dobivenu građa manjka, zbog čega Knjižnica ima spremište na dvijema drugim lokacijama u Gradu. Također, nedostaje prostora za korisnike i čitaonicu, što je razlog više da se izgradi nova zgrada Knjižnice na drugoj lokaciji. S obzirom na navedene probleme, istraživanje je potaklo pitanje kako bi se korisnici snašli u slučaju da Knjižnica prestane s radom, odnosno gdje bi tražili željenu građu i znaju li neke druge izvore informacija i usluga osim Knjižnice.

GKVK je dosad prikupljala samo statistička izvješća o broju članova, popisu građe i broju posjeta, dok istraživanja o vrednovanju usluga i učincima knjižničnih usluga i programa na korisnike nisu provedena. Stoga ovaj diplomski rad predstavlja prvo istraživanje ovakvog tipa i knjižnici će pružiti dragocjene informacije o učincima njenih usluga na lokalnu zajednicu.

## 4.2 Cilj istraživanja i hipoteza

 Cilj ovog istraživanja je utvrditi kolika je vrijednost Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci u očima njezinih korisnika, odnosno izmjeriti učinke knjižničnih usluga i programa na korisnike pomoću kvalitativnih i kvantitativnih metoda. Stoga je prvi korak u istraživanju bio utvrditi ciljeve na temelju kojih su koncipirani daljnji koraci. Ciljevi istraživanja su:

* Definirati profil korisnika koji se koriste uslugama knjižnice
* Utvrditi kojim se uslugama/informacijama korisnici najčešće koriste
* Utvrditi kakvu je korist/i imala usluga/e ili informacija/e na korisnike
* Utvrditi mogu li korisnici uslugu/e ili informaciju/e potražiti na drugom mjestu
* Utvrditi gdje i na koji način korisnici mogu potražiti uslugu/e ili informaciju/e
* Saznati jesu li i koliko korisnici spremni izdvojiti novca ukoliko se pojavi potreba
* Saznati razloge učlanjenja korisnika
* Saznati sudjeluju li korisnici u programima / radionicama koje knjižnica nudi
* Saznati govore li korisnici o uslugama i programima knjižnice onima koji nisu članovi

Hipoteza našeg istraživanja je da korisnici Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci prepoznaju vrijednost Knjižnice i čitaonice za njihov svakodnevni rad i život te da smatraju da knjižnica kroz svoje programe i usluge ima pozitivne učinke na svoje njih kao korisnike.

## 4.3. Instrument i metodologija

### 4.3.1 Anketni upitnici

Za potrebe istraživanja odabrane su dvije metode, odnosno kombinacija kvantitativne i kvalitativne metode: metoda anketiranja i metoda polu-strukturiranog intervjua. Na temelju rada „What are libraries worth: a way to assess the impact of Italian Public Libraries on users's lives and society“ Sare Chiessi[[88]](#footnote-88) koncipiran je anketni upitnik ( prilog 1) te pitanja za polu-strukturirani intervju (prilog 2) kao i anketni upitnik koji je sadržavao pitanja demografskog karaktera za svaku kategoriju ispitanika (prilog 2) : zaposleni, nezaposleni, student i umirovljena osoba i ispitanici su ga ispunjavali prije samog intervjua. Upitnici nisu bili namijenjeni osobama mlađim od 14 godina iz razloga što bi se za njihovo sudjelovanje morala tražiti pismena ili usmena dozvola roditelja[[89]](#footnote-89) što bi predstavljalo dodatne napore za provođenje istraživanja. Anketni upitnik se sastoji od uvodnog dijela u kojem se objašnjava svrha istraživanja, a zatim slijede 11 konkretnih pitanja zatvorenog tipa. Prvih šest pitanja su demografskog karaktera, a odnose se na: spol, dob, završeni stupanj obrazovanja, radni status, duljinu članstva bez prekida te učestalost korištenja knjižničnim uslugama. Zatim slijede dva pitanja koja se odnose koje sve usluge korisnici najčešće koriste i korist knjižničnih usluga za korisnike, pri čemu je bilo moguće zaokružiti više odgovora. Nakon toga slijede tri pitanja na koja su korisnici trebali odgovoriti kako bi se snašli u slučaju da se Knjižnica zatvori i koliko bi bili spremni izdvojiti novca za članarinu ukoliko Knjižnica poveća iznos članarine. Na kraju ankete se nalazi pitanje otvorenog tipa na koje su ispitanici mogli napisati svoja iskustva, priče, pohvale ili eventualno nedostatke Knjižnice. Također, na kraju upitnika, korisnici su mogli ostaviti podatke (ime i prezime, *e-mail* adresu ili broj telefona) ukoliko su željeli sudjelovati u daljnjem istraživanju. Jedanaest ispitanika je ostavilo podatke, nakon čega je prema određenim kriterijima odabrano šest ispitanika. U dogovoru sa osobljem Knjižnice, anketni upitnici su se nalazili za knjižničnim pultom, međutim zbog velikog obujma posla osoblja knjižnice, ispitivač je dolazio u određenom razdoblju kako bi distribucija upitnika bila učinkovitija i brža. Također, online upitnik je imao *online* verziju na službenoj Facebook stranici[[90]](#footnote-90) koja se pokazala vrlo učinkovitom i bržom od dijeljenja tiskanih upitnika budući da Facebook stranica Knjižnice ima veliki broj pratitelja. Istraživanje je provedeno u razdoblju od 11. travnja do 8. srpnja 2014. godine pri čemu je prikupljeno ukupno 167 upitnika, 86 je ispunjeno *online,* a 80 je prikupljeno u prostorijama Knjižnice, od čega je 3 upitnika bilo nevažeće. Rezultati anketiranja su obrađeni ručno, a za obradu se koristila deskriptivna statistika.

### 4.3.2. Intervjui

Pitanja su polu-strukturiranog tipa. Intervju je proveden sa šest različitih profila korisnika, a to su student, umirovljenik, dvije zaposlene i dvije nezaposlene osobe. Tri ispitanika je pristalo na snimanje diktafonom, dok tri nije željelo, te je odgovore ispitanika pismeno bilježila osoba koje je provodila intervjue. Prije svakog intervjua ispitanici su zamoljeni ispuniti kratki anketni upitnik od sedam pitanja demografskog karaktera. Uzorak ispitanika je sljedeći:

 Zaposlene osobe:

* Spol : muški i ženski
* Godina rođenja: 1969. i 1982. g.
* Završeni stupanj obrazovanja: jedan ispitanik je završio VSS i ima titulu magistra struke, drugi ispitanik je završio magisterij ili doktorat
* Duljina radnog staža: jedan ispitanik ima staž 21 godinu, a drugi šest godina
* Ukupni prihodi: prvi ispitanik ima prihode oko 9.000,00 kn, drugi 4.500,00- 5000,00 kn
* Broj članova u domaćinstvu: jedan ispitanik ima tri člana u domaćinstvu, a drugi četiri člana
* Radno vrijeme: oba ispitanika rade u jutarnjoj smjeni

Nezaposlene osobe:

* Spol: oba ispitanika su ženskog spola
* Godina rođenja: 1989. i 1990. g.
* Završeni stupanj obrazovanja: jedna osoba je završila VSS i ima titulu magistra struke, druga osoba je završila srednju školsku spremu
* Zanimanje: jedan ispitanik je magistar ekonomije za financije, dok je drugi ispitanik nije specificirao točnu struku školsku spremu
* Rad u struci: nijedan ispitanik nije radio u struci
* Status zapošljivost: jedan ispitanik je dugotrajno nezaposlen, a drugi nema radnog iskustva
* Broj članova u domaćinstvu: oba ispitanika su navela dva člana

Umirovljenik

* Spol: ženski
* Godina rođenja: 1963.
* Završeni stupanj obrazovanja: ispitanik je završio SSS
* Duljina radnog staža: ispitanik nema radnog staža jer koristi obiteljsku ili invalidsku mirovinu
* Duljina umirovljeničkog staža: do 5 godina
* Broj članova u kućanstvu: ispitanik navodi četiri osobe
* Ukupni prihodi u kućanstvu: ispitanik nije želio odgovoriti na pitanje

Student:

* Spol: ženski
* Godina rođenja: 1991.
* Završeni stupanj obrazovanja: ispitanik je završio VŠS i ima titulu prvostupnika
* Studijski program i visoko učilište: ispitanik studira psihologiju na Filozofskom fakultetu u Osijeku
* Trenutni status: redoviti student
* Godina studija: ispitanik je na prvoj godini diplomskog studija.

Ponuđene teme su bile duljina članstva, razlog i način učlanjena, da li ispitanici poznaju nekoga iz obiteljskog ili šireg kruga kao člana knjižnice, vrste knjižnica koje ispitanici koriste i mišljenje o knjižničnim programima i uslugama, odnosno zadovoljavaju li potrebe ispitanika, sudjelovanje u knjižničnim programima ili radionicama, promjene u životu ispitanika, novostečene vještine ili pozitivan učinak na ispitanike, koriste li ispitanici usluge druge knjižnice, kako bi se ispitanici snašli ako se knjižnica zatvori, preporučuju li ili govore drugima o knjižnici.

Provedeni intervjui su transkribirani i imena su kodirana čime je osigurana anonimnost ispitanika, pri čemu kod K označava korisnik. Zaposlene osobe su označene sa simbolima K1 i K2, nezaposlene osobe su kodirane sa K3 i K4, student je označen sa simbolom K5, dok je umirovljena osoba označena simbolom K6.

## 4.4. Rezultati istraživanja – ankete

 Slijedi obrada svakog pitanja koje se nalazilo u anketnom upitniku i intervjuu.

### 4.4.1. Opis uzorka

U prvom pitanju korisnici su morali navesti spol. U istraživanju je sudjelovalo 128 (77,6 %) osoba ženskog spola te 36 (21,8%) osoba muškog spola.

Grafikon 1. Prikaz spola ispitanika

U drugom pitanju korisnici su morali navesti svoju godinu svog rođenja. Iz rezultata je vidljivo da je najviše ispitanika čine korisnici rođeni 1980-ih godina, njih 44 ( 33 % ), pri čemu je sedmero korisnika rođeno 1980.g., po troje korisnika je rođeno 1981.,1983., 1985.,1987., po šestero korisnika je rođeno 1982. i 1984., osam korisnika je rođeno 1986., petero korisnika je rođeno 1988., dok je devetero korisnika rođeno 1989.g. Od korisnika rođenih u 1990- im godinama, 12 korisnika je rođeno 1990.g., šestero korisnika je rođeno 1991., 14 korisnika je rođeno 1992. i 1993., četvero korisnika je rođeno 1994., po dvoje korisnika je rođeno 1995. i 1996., dok je po jedan korisnik rođeno 1997. i 1999.g. što znači da je u 1990 - ih rođeno ukupno 42, odnosno 26 % korisnika. 1970-ih godina je rođeno 30 (19 % ) ispitanika, 1960- ih godina je rođeno 18 ( 11% ) korisnika, 1950-ih godina je rođeno 10 ( 6 %) ispitanika, pet ( 3 % ) ispitanika je rođeno u 1940- im godinama, dok je samo dva ( 1 % ) ispitanika rođeno 1930 – ih godina. Izračunata je i vrijednost koja se najčešće ponavlja, odnosno najviše ispitanika, njih dvanaest je rođeno 1990.g.

Grafikon 2. Prikaz dobi ispitanika

Treće pitanje odnosilo se na najviši završeni stupanj obrazovanja ispitanika. Osam (2%) ispitanika ima završenu osnovnu školu, 80 (49%) ih je sa završenom srednjom školom, 30 (18%) ih je sa završenom višom školom ili prvostupničkom diplomom, 44 (27%) ima visoku stručnu spremu ili magisterij struke, dok je troje (5%) ispitanika s magisterijem ili doktoratom.

Grafikon 3. Prikaz završenog stupnja obrazovanja

Četvrto pitanje se odnosi na radni status ispitanika. Iz rezultata je vidljivo kako je anketu ispunilo sedam (4%) učenika, 30 (19%) studenata, 73 (46%) uposlenih, 38 (24%) neuposlenih te 11 (7%) umirovljenika ( grafikon 4). Pri tome, dvoje ispitanika je pod „nešto drugo“ napisalo „njegovatelj“ i „obrtnik“, a četiri ispitanika su napisala „pripravnik“, „stručno osposobljavanje“ i „volonter“, te je pretpostavljeno da se radi o zaposlenim osobama, pa su pod iste ubrojeni.

Grafikon 4. Prikaz radnog statusa

### 4.4.2. Trajanje članstva

Na peto pitanje su korisnici trebali odgovoriti koliko su dugo članovi Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci. Najviše ispitanika, njih 111 (79%) je odgovorilo da su članovi nekoliko godina, 18 (13%) ispitanika je odgovorilo da su članovi godinu dana, devet (6%) je član nekoliko mjeseci, a tek tri ispitanika ( 2%) je član mjesec dana ili manje.

Grafikon 5. Prikaz trajanja članstva

### 4.4.6. Učestalost korištenja usluga knjižnice

Četvrto pitanje u anketi se odnosi na učestalost korištenja uslugama Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci. Najveći broj ispitanika, njih 74 (45%) se koristi uslugama barem jednom mjesečno, 57 (35%) ispitanika koristi barem jednom tjedno, njih 23 (14%) koristi nekoliko puta godišnje, dok 10 (6%) korisnika usluge koristi svakodnevno.

Grafikon 6. Prikaz učestalosti korištenja usluga knjižnice

### 4.4.7 Najčešće korištene usluge u knjižnici

Nakon pitanja koja uključuju demografske podatke, prelazi se na pitanja koja se tiču usluga knjižnice. U sedmom pitanju su korisnici morali označiti koje usluge najčešće koriste, pri čemu je bilo moguće odabrati više odgovora. Tablica 1. prikazuje broj, odnosno postotak ispitanika koji koriste određene usluge.

Tablica 1. Postotak korisnika koji koriste usluge knjižnice

|  |  |
| --- | --- |
| Knjižnične usluge | Broj korisnika (postotak) |
| Posudba ili vraćanje knjižnične građe | 161 (98%) |
| Pretraživanje knjižničnog online kataloga / baza podataka | 37 (22%) |
| Čitanje knjiga, novina, časopisa u knjižnici | 43 (26%) |
| Korištenje međuknjižnične posudbe | 9 (6%) |
| Korištenje usluga kopiranja ili skeniranja | 8 (5%) |
| Učenje / rad u prostoru knjižnice | 17 (10%) |
| Korištenje knjižničnih računala | 14 (9%) |
| Kulturne i promotivne aktivnosti | 39 (24%) |
| Korištenje dječje igraonice | 15 (9%) |
| Ostalo | 2 (1%) |

Također, ispitanici su trebali navesti tri najčešće aktivnosti. Iz toga je vidljivo:

* 67 (41%) korisnika posuđuje i vraća knjižničnu građu
* 25 (15%) korisnika pretražuje knjižnični katalog / baze podataka
* 25 (15%) korisnika čita knjige, novine ili časopise
* 7 (4%) korisnika koristi usluge međuknjižnične posudbe
* 7 (4%) korisnika koristi usluge kopiranja ili skeniranja
* 8 (5%) korisnika posjećuje kulturne i promotivne aktivnosti
* 18 (11%) korisnika koristi knjižnične prostore za rad / učenje
* 12 (7%) korisnika koristi knjižnična računala
* 7 (4%) korisnika koristi dječju igraonicu

Grafikon 7. Prikaz najčešće korištenih aktivnosti

### 4.4.8. Korist i značaj usluga Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci

 Na pitanje o osobnoj koristi i značaju usluga knjižnice, korisnici su morali navesti odgovore za koje smatraju da su im korisni, pri čemu su mogli navesti više odgovora. Tablica 2. prikazuje rezultate.

Tablica 2. Postotak usluga knjižnice korisne za korisnike

|  |  |
| --- | --- |
| Knjižnične usluge | Broj korisnika (postotak) |
| knjižnica je važna za moje slobodno vrijeme /rekreaciju  | 102 (62%) |
| dobio/la sam korisne informacije za školu/fakultet  | 77(47%) |
| knjižnica mi pomaže uštedjeti novac  | 55 (33%) |
| knjižnica pomaže da budem u toku ili razvijem nove vještine i interese  | 52 (32%) |
| knjižnica potiče razvoj moje djece / unučadi kroz različite igre, knjige, slikovnice i sl.  | 36 (22%) |
| doživio/la sam knjižnicu kao sigurno i tiho mjesto za učenje/rad  | 26 (16%) |
| knjižnica mi pomaže uštedjeti vrijeme  | 20 (12%) |
| dobio/la sam korisne informacije o gradu/četvrti ( zajednica, komunalne usluge, događaji, inicijative i dr.) | 20 (12%) |
| knjižnica potiče razvoj moje djece / unučadi kroz različite igre, knjige, slikovnice i sl. | 36 (22%) |
| Ostalo | 3 (2%) |

Kao i u prethodnom pitanju, korisnici su trebali navesti tri odgovora za koja smatraju da im najviše donosi korist i misle da su značajne za njih. Grafikon 8. prikazuje rezultate:

* 67 (41%) korisnika smatra da su dobili korisne informacije za školu / fakultet
* 24 ( 15%) korisnika smatra da knjižnica pomaže da budu u toku ili razviju nove vještine i interese
* 29 (18%) korisnika smatra da je knjižnica važna za slobodno vrijeme / rekreaciju
* 8 (5%) korisnika smatra da knjižnica pomaže uštedjeti vrijeme
* 31 (19%) korisnika smatra da knjižnica pomaže uštedjeti novac
* 5 (3%) korisnika su dobili korisne informacije za traženje posla
* 15 (9%) korisnika su dobili korisne informacije o gradu / četvrti
* 20 (12%) korisnika smatra da knjižnica potiče razvoj djece / unučadi
* 1 ( 1%) korisnik je knjižnicu doživio kao ugodno / tiho mjesto za učenje i rad

Grafikon 8. Prikaz koristi i značaja knjižnice za korisnike

### 4.4.9. Informiranje u slučaju zatvaranja knjižnice

Korisnici su na pitanje *„U slučaju da se knjižnica iduće godine zatvori, možete li do tih informacija i usluga doći na na neki drugi način i na nekome drugome mjestu?“* dali sljedeće odgovore: 22 (14%) ispitanika je odgovorilo *„Da“*, 74 (45%) ispitanika je odgovorilo „*Da, ali bi za to bilo potrebno više vremena i napora*“, 42(26%) ispitanika je odgovorilo „*Ne*“, dok je 25 ispitanika (15%) odgovorilo da ne zna. Dvoje ispitanika nije ništa odgovorilo.

Grafikon 9. Prikaz informiranja u slučaju da se knjižnica zatvori

### 4.4.10. Drugi načini informiranja korisnika

 Na pitanje gdje bi tražili informacije ukoliko bi informacije ili usluge mogli dobiti na drugom mjestu, korisnici su odgovorili sljedeće:

* 103 (62%) korisnika bi tražilo informacije putem interneta
* 57 (35%) korisnika bi tražilo informacije u drugoj knjižnici.
* 36 (22%) korisnika bi tražilo informacije kupovinom građe u knjižarama ili specijalnim trgovinama
* 30 (18%) korisnika bi tražilo informacije putem medija
* 20 (12%) korisnika bi tražilo informacije na fakultetu ili kod prijatelja

Grafikon 10. Prikaz drugih načina informiranja korisnika

###

### 4.4.11 Iznos članarine

 Na posljednje pitanje korisnici su trebali odgovoriti koliko su spremni izdvojiti za članarinu ukoliko bi povećanje iznosa članarine značilo vjerojatnost da se knjižnica neće zatvoriti. Njih 44 (27%) je odgovorilo kako nije spremno izdvojiti više od trenutačnog iznosa članarine (80,00 kn), isti je broj korisnika odgovorio kako bi bio spreman izdvojiti 10 % (88,00 kn). 39 (24%) korisnika je odgovorilo kako bi izdvojilo 20 % (96,00 kn), 14 ( 9%) korisnika bi bilo spremno izdvojiti 30 % (104,00 kn), a 21 (13%) korisnika je spremno izdvojiti 50 %, odnosno 120,00 kn. Nijedan korisnik nije spreman izdvojiti 40% (112,00 kn). Grafikon 11. prikazuje rezultate.

Grafikon 11. Prikaz iznosa članarine za članstvo

### 4.4.12. Iskustva, pozitivne priče i doživljaji korisnika Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci

Na posljednje pitanje u anketi korisnici su ukoliko su željeli, mogli izdvojiti iskustvo, pozitivnu priču ili doživljaj koji su ih se dojmili, te preporuke ili kritiku koje se odnose na Gradsku knjižnicu i čitaonicu Vinkovci. Na pitanje je od ukupno 165 ispitanika odgovorilo njih 49 (30%). Pozitivan komentar je napisalo 48 (98%), dok je samo jedna osoba (2%) ostavila negativan komentar odnosno kritiku koja se odnosi na problem s pretragom građe na policama i visinu članarine za koju smatra da je previsoka i što se mora plaćati članarina u ogranku knjižnice u Nuštru. Iz navedenih odgovora je vidljivo kako je veliki broj ispitanika izrazilo zadovoljstvo sljedećim segmentima:

* **knjižničnim osobljem :**

*„Osoblje je prijateljski raspoloženo i to ne nekad, nego uvijek. Nikad nisam izašla bez osmijeha na licu! Uvijek se radujem kad želim posjetiti knjižnicu, jer ovdje smo poput obitelji, svi za jednog, jedan za sve“*

*„Djelatnici GKVK su uvijek na usluzi i spremni pomoći i u prostorijama te knjižnice osjećam se kao kod kuće“*

*„Vrijednost ove knjižnice je osoblje koje doista obavlja svoj posao susretljivo, strpljivo, ljubazno“*

*„Prekrasni djelatnici, osobe koje će dati sve od sebe da vam pomognu, maksimalno su susretljivi, ugodni u razgovoru, pristojnosti. Doživio sam knjižnicu ne samo kao mjesto s informacijama, nego i kao potpuni kulturni i društveni centar našega grada. Tu se čovjek osjeća jako ugodno. Knjižnica je prekrasno mjesto koje objedinjuje društvenost, stručnost, književnost, informacije, pristojnost, ogromnu susretljivost knjižničara prema korisnicima. Ali zahvaljujući najviše ugodnim i strpljivim djelatnicima u vinkovačkoj knjižnici, koji potpuno ljudski pristupaju svojim korisnicima, knjižnica je takvo mjesto iz kojeg vam je teško otići. Mrzim kad se pojavim negdje, a dočekaju me namrgođene osobe koje glumataju i ponašaju se kao da im niste ni malo bitni i imate osjećaj da im smetate, a tu su da bi vas uslužili. Zato je vinkovačka knjižnica posebna. A kad ste u potrazi za knjigom, s užitkom istražujete police s tisućama knjiga.! Apsolutno najljepše i najugodnije mjesto u gradu!“*

* **fondom knjižnice:**

*„Divno osoblje, fond kakvim se ne mogu pohvaliti mnogo veće knjižnice. Ljubaznost im je na najvećoj razini, svi su uvijek voljni pomoći, popričati, savjetovati. Fond je obilan, kako posudbeni tako i studijski“*

*„Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci nudi osebujnu građu lektira, stručnih knjiga, časopisa... Tijekom svoga skolovanja većinu knjiga pronašla sam u ovoj knjižnici i na taj mi je način puno pomoglo i uštedjelo vrijeme i novac. Djelatnici knjižnice vrlo su ljubazni i uvijek spremni udijeliti savjet, prijedlog i sl.“*

*„Oduševljava me opremljenost knjižnice, naravno usluga osoblja (i ljubaznost)“*

* **knjižničnim programima, uslugama i radionicama:**

*„Apsolutno je najbolje što sam ja doživjela Bookzone, a i zaposlenici su super, uvijek je zadovoljstvo doći tu jer se osjećam kao kod kuće.“*

*„Gotovo sva kulturna događanja koja organizira ova knjižnica su pozitivna i zanimljiva, posebno književni susreti i Noć knjige koja je svake godine sve zanimljivija. Osim toga, knjižničari i knjižničarke puni su kreativnih ideja koje služe kao poticaj meni u mom poslu.“*

*„Prije 4 godine kćer je proglašena mladom čitateljskom nadom.I iako sam joj ja odmalena čitala svaki dan,ipak je teta Sonja ta koja joj je razvila ljubav prema čitanju i knjižnici. Book zone-svaki zadnji petak u mjesec. Tu sam upoznala nekoliko predivnih djevojaka i svaka je posebna na svoj način i jedva čekam da čujem njihova mišljenja o pročitanoj knjizi.Nekad se slažemo,nekad ne,al svako mišljenje mi je važno.Taj zadnji petak u mjesecu mi je postao najdraži dan i s veseljem iščekujem svaki idući.“*

*„U prostorima knjižnice održana su brojna zanimljiva događanja i susreti.“*

*„Kroz dječju igraonicu, primjetila sam veću društvenost te zainteresiranost moje djece za knjigu“*

*„Moje dijete koristi igraonicu, gdje mu je veoma zabavno i potiče ih na čitanje. Popraćeni su svi važni događaji okom godine i u njima moje dijete uživa. Ovo je moje treće dijete koje je u igraonici“*

* **pozitivan učinak knjižnice na život**

*„Prije kada sam bio obični 15- godišnjak ušao sam u knjižnicu tražeći nešto novo što bi me zanimalo, na preporuku osobe koja je radila tamo pročitao sam od Nietzschea djelo "Tako je govorio Zarathustra" i sada sam ponosni budući student filozofije, zahvalan sam Gradskoj knjižnici u Vinkovcima što mi je omogućilo čitanje više od 50 knjiga u tri godine u kojima ju redovito posjećujem.“*

*„Puno lijepih trenutaka sam provela u knjižnici, osoblje jako uljudno i jako korisni savjeti, pronašla sam mnoge knjige koje su mi ispunile život i potaknule me na još više čitanja. Radi lijepih trenutaka provedenih tamo i sama sam se odlučila za studij bibliotekarstva ili informatologije, koji započinjem od iduće godine“*

*„Upoznao sam mnogo novih prijatelja i čuo svakakvih priča iz njihove prošlosti“*

*„Svakodnevni ugodni i pozitivni dogadjaji. Knjižnica je moj "dnevni boravak". Tamo sam opuštena, bezbrižna i sigurna. Uvijek nešto novo i zanimljivo naučim i informiram se!“*

 Iz komentara možemo zaključiti kako je najveća vrijednost GKVK ljubazno i susretljivo osoblje, bogat i kvalitetan fond kojim knjižnica raspolaže, programi, radionice i kulturne manifestacije koje knjižnica organizira u prostorima, te pozitivan učinak koji knjižnica ostavlja na svoje korisnike, a zadovoljstvo navedenim segmentima rezultira da se korisnici vrlo rado koriste uslugama i programima knjižnice.

## 4.5. Rasprava

 Kao što je već navedeno, anketni upitnik je bio namijenjen korisnicima Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci starijima od 14 godina. Istraživanjem su se htjeli saznati stvarni učinci knjižničnih proizvoda i usluga na korisnike i kako bi se korisnici snašli u slučaju da se knjižnica zatvori. Upitnik je sadržavao 12 pitanja zatvorenog tipa, dok je posljednje pitanje otvorenog tipa na koje su korisnici odgovarali prema želji. Prvih šest pitanja se odnose na demografske podatke i učestalost posjeta knjižnici. Rezultati su pokazali kako je u istraživanju sudjelovao veći postotak ispitanica ženskog spola, čak 78 % u odnosu na muški spol. Uz to, najveći broj ispitanika je rođen 1980 – ih godina (33%) i 1990 – ih godina (26%), što znači da je najveći broj bio 20-ih i 30-ih godina. Najveći postotak ispitanika je sa srednjom školom (49%), iznimno velik postotak (26%) ima i završen magisterij, a s obzirom da mali broj ispitanih još pohađa školu, razumljivo je da je samo 2% ispitanih završilo osnovnu školu. Najveći broj ispitanika je zaposleno (46%), a nažalost, ustanovili smo i da je velik broj ispitanih neuposleno (24%), što se može povezati sa činjenicom kako knjižnica provodi brojne programe osposobljavanja ( informatički tečaji, tečaji traženja posla) kako bi se educirale marginalizirane društvene skupine, kao što je nezaposlena mladež, žene, osobe s posebnim potrebama itd.[[91]](#footnote-91) Nakon pitanja demografskog karaktera, slijedila su dva pitanja koja se približavaju tematici samog istraživanja. Za knjižnicu je pozitivna činjenica kako je čak 79% ispitanika član nekoliko godina, čime se smatraju lojalnim članovima knjižnice, dok je samo troje ispitanih, odnosno 2% član manje od mjesec dana. Lojalnost članstva prema Hernon i Altman se odnosi na produživanje članstva u narodnim knjižnicama[[92]](#footnote-92), a svatko tko je barem jednom produžio članstvo, smatra se lojalnim članom (a lojalnost, dakako, raste s brojem produženja članstva). Nakon toga slijedilo je pitanje o učestalosti dolaska. Veliki broj korisnika koristi usluge barem jednom mjesečno (45%) i barem jednom tjedno (35%), što je prilično često ako se u obzir uzmu oba rezultata i najčešće korištena usluga, a to je posudba i vraćanje knjižnične građe koju koriste gotovo svi ispitani korisnici, njih 98%. Veći je broj onih korisnika koji posjećuje knjižnicu nekoliko puta godišnje (26%) nego korisnika koji posjećuju knjižnicu svakodnevno (6%). Pretpostavlja se da korisnici koji posjećuju nekoliko puta godišnje dolaze u slučaju ako im neka građa jako potrebna ili dolaze na neke manifestacije i događaje u organizaciji knjižnice, dok korisnici koji svakodnevno posjećuju knjižnicu vjerojatno poznaju usluge koje knjižnica nudi i time zadovoljava u potpunosti njihove potrebe.

 Nakon uvodnih pitanja, dolaze pitanja o najčešće korištenim uslugama knjižnice te su trebale biti navedene tri najčešće korištene usluge. Već je navedeno kako najveći broj korisnika koristi posuđivanje i vraćanje građe (98%), a broj koji je naveo tu aktivnost kao najčešću uslugu je 67% korisnika. Uslugu čitanja knjiga i druge tiskane građe u knjižnici koristi 26% korisnika, dok je samo 15% korisnika naveo tu aktivnost kao najčešću. Sljedeća usluga koju koristi veliki broj korisnika (24%) je posjet kulturnim i promotivnim aktivnostima (24%), a od ukupnog broja korisnika, 5% je navelo tu aktivnost kao najčešću. Nadalje, 22% korisnika pretražuje knjižnični katalog i baze podataka, dok je 15% navelo tu aktivnost kao najčešće korištenu. Zatim, 10% korisnika uči ili radi u prostoru knjižnice, pri čemu je veći broj korisnika naveo tu aktivnost kao čestu (11%) nego što je zaokružio tu uslugu u samom pitanju, što je stvorilo poteškoće pri analiziranju odgovorenih upita. Jednak broj korisnika koristi knjižnična računala i dječju igraonicu (9%), nakon čega je 7% korisnika navelo korištenje računala kao najčešću aktivnost, dok je samo 4% navelo korištenje dječje igraonice. Moguć razlog je što je ispitan mali broj roditelja čija djeca koriste dječju igraonicu, budući da su se ankete dijelile u Posudbenom odjelu koji je odvojen od igraonice. Najmanji broj korisnika je naveo međuknjižničnu posudbu (6%), a niti jedan korisnik nije naveo tu uslugu kao često korištenu.

 Sljedeće pitanje se odnosilo na korist koju je GKVK imala na svoje korisnike i koje su usluge značajne za korisnike. Najveći broj korisnika, njih 62 % smatra da je knjižnica važna za njihovo slobodno vrijeme i rekreaciju, što je 18% navelo kao najveću korist od knjižnice.

Zatim, 47% korisnika smatra da je dobio/la korisne informacije za školu ili fakultet te velik broj korisnika (41%) vidi značajnost iste usluge. Da knjižnica štedi novac, misli 33% korisnika, što je važan segment za 19% korisnika. Nadalje, 32% korisnika smatra da knjižnica pomaže da budu u toku ili razviju nove vještine ili interese, od kojih 15% korisnika uviđa značajnost navedenog odgovora. Da knjižnica potiče razvoj djece kroz igre, slikovnice, knjige i sl., misli 22% ispitanih korisnika, od kojih je je 12% označio tu korist kao važan segment knjižničnih usluga. 12% korisnika misli da knjižnica štedi vrijeme, kao i da su dobili korisne informacije o gradu ili četvrti, nakon čega je 9% njih odvojilo segment „dobio/la sam korisne informacije o gradu/četvrti“ kao posebno značajan, a 5% korisnika je označilo posebno važnim što knjižnica štedi vrijeme. Najmanji broj korisnika, 6% smatra kako je dobilo korisne informacije za traženje posla, od kojih je polovica, odnosno 3% misli da je ova korist značajna.

 Nakon toga slijedi analiza pitanja na koja su ispitanici trebali odgovoriti gdje i na koje načine bi tražili informacije i usluge u slučaju da se GKVK zatvori. Najveći broj ispitanika (45%) smatra da bi tražili informacije na drugom mjestu i na druge načine, ali bi utrošili puno vremena i napora. 14% ispitanika bi pokušalo tražiti informacije i usluge na drugim mjestima, 26% korisnika ne bi pokušalo, dok 15% korisnika ne zna. Sljedeće pitanje se nadovezuje jer su ispitanici trebali odgovoriti gdje bi tražili informacije ili usluge ako misle da ih mogu dobiti. Većina ispitanika (62%) bi tražili informacije na Internetu, što ne čudi s obzirom na njegovu široku dostupnost. U drugoj knjižnici bi potrebne informacije i usluge potražilo 35% korisnika, i to u knjižnicama u Vukovaru, Osijeku, školskim knjižnicama te na fakultetu. Ostali izvori informacija i usluga bi bili putem medija ( 18%), kupovinom građe u knjižarama ili specijalnim trgovinama (22%) te kod prijatelja ili na fakultetu (12%). Posljednje pitanje tipa se odnosi na visinu članstva, odnosno koliko su ispitanici spremni izdvojiti ako knjižnica poveća iznos članarine. Rezultati pokazuju kako 27% korisnika nije spremno izdvojiti više od trenutne članarine od 80,00 kn, međutim, za knjižnicu je dobar znak da je čak 118 (72%) korisnika spremno izdvojiti veći postotak kako se knjižnica ne bi zatvorila, pri čemu je najveći broj, njih 44 (27%) spremno izdvojiti 10%, odnosno 88,00 kn za članstvo kako im se knjižnica ne bi zatvorila. U vrijeme ekonomske krize, ova je činjenica iznimno pozitivna za knjižnicu budući da je puno veći broj onih korisnika koji su spremni izdvojiti veći iznos, nego onih korisnika koji nisu uopće spremni izdvojiti veći postotak članarine.

 U posljednjem pitanju otvorenog tipa su korisnici mogli napisati priču, anegdotu,događaj ili komentar vezan uz knjižnicu, no najveći broj korisnika je izdvojilo osoblje za koje misle da su ljubazni, stručni i susretljivi i uvijek spremno pomoći. Pozitivan komentar na osoblje knjižnice je napisalo 26 (15%) korisnika. No osoblje nije jedini segment kojim su korisnici zadovoljni, tu su i bogat i obilan fond i opremljenost knjižnice, manifestacije, radionice i događaji koje knjižnica organizira (npr. Bookzone, književne večeri, predstavljanja knjiga, dječje predstave, izložbe itd.), dječja igraonica za koju dva korisnika smatra da pozitivno utječe na društvenost i zainteresiranost za čitanje, također jedan korisnik je izdvojio međuknjižničnu posudbu, dok su tri korisnika ocijenila knjižnični prostor ugodnim. Nekoliko korisnika je izdvojilo pozitivan učinak knjižnice koja ih je motivirala na upis fakulteta (dvoje korisnika), upoznavanje novih prijatelja (dvoje korisnika), stečena nova znanja itd. Knjižnica bi bez obzira na pozitivne komentare i pohvale trebala nastaviti sa poboljšavanjem i unapređenjem usluga i programa te promovirati one aktivnosti za koje se pokazalo da korisnici manje koriste jer ih ne smatraju važnima i korisnima.

## 4.7. Rezultati istraživanja – intervju

Prvo pitanje u intervjuu se odnosilo duljinu članstva u knjižnici. Gotovo svi ispitanici su izjavili kako su članovi knjižnice od školske dobi, (K1, K2, K3, K5), jedan ispitanik je izjavio kako je član više od deset godina (K4), dok je jedan ispitanik odgovorio kako je članom postao kada je dijete krenulo u osnovnu školu (K6). Razlozi učlanjenja su školske potrebe, odnosno zbog školske lektire (K2, K3, K5, K6), samoinicijativna potreba za učlanjenjem (K5) te želja za čitanjem (K2, K4, K6). Ispitanici su se učlanili jer su sami odlučili (K3, K4, K6), na nagovor roditelja (K1, K5 ) ili zajedno s ostalim učenicima u osnovnoj školi (K2). Na pitanje znaju li ispitanici nekoga iz obitelji tko je član knjižnice, odgovori su sljedeći: članovi su dijete (K1), sestra (K4), jedan je ispitanik odgovorio da svi u obitelji koriste jednu člansku iskaznicu (K5), a troje ispitanika je reklo kako u obitelji nema članova (K2, K3, K6). Svi ispitanici su odgovorili kako su im i prijatelji članovi Knjižnice (K1, K2, K3, K4, K5, K6), jedan ispitanik je odgovorio kako su prijatelji bili članovi, ali ne koliko je očekivao ( K5), a jedan ispitanik misli da su prijatelji članovi u gradu u kojem studiraju (K3).

Drugo pitanje se odnosilo na knjižnične usluge koje ispitanici koriste. Svi ispitanici su odgovorili da koriste posudbu i vraćanje knjiga (K1, K2, K3, K4, K5, K6), dvoje ispitanika koristi studijski odjel za potrebe seminarskih radova ili posla (K2, K4), dvoje ispitanika koristi dječju igraonicu (K1, K5), jedna osoba posuđuje filmove za dijete i posjećuje manifestacije i predstavljanje knjiga (K1), dok dvoje ispitanika koristi Internet (K2, K3). Svi ispitanici su zadovoljni knjižničnim potrebama i uslugama (K1, K2, K3, K4, K5, K6), ali jedan ispitanik je izjavio kako nema mišljenje o uslugama i programima jer nije član druge knjižnice s kojom bi mogao usporediti usluge, ali bi volio veći izbor literature iz žanrova o vampirima i znanstvene fantastike ( K3). Također, jedan ispitanik ( K5) je zadovoljan jer knjižnica pokriva njegove potrebe za literaturom potrebnom za fakultet i ima širok raspon literature za posudbu. Jedna osoba je izdvojila ljubazno osoblje kao element kojim je zadovoljna jer su uvijek na usluzi (K4). Dječjom igraonicom i programima, odnosno predstavljanjem knjiga je zadovoljan jedan ispitanik (K1).

Treće pitanje se odnosi na sudjelovanje u radionicama ili programima koje knjižnica nudi. Samo je jedna osoba sudjelovala u radionicama ( K1), dok je jedna osoba vodila člana obitelji u dječju igraonicu (K5), i smatra kako bi bilo poželjno da knjižnica organizira više radionica koje potiču zabavu djece.

Sljedeće pitanje se odnosi na to jesu li korisnici primijetili promjene kao rezultat korištenja knjižnice ili njezinih programa. Troje ispitanika je pohvalilo ljubazno osoblje (K1, K2, K4), smatrajući kako su uvijek spremni pomoći ukoliko nešto nije jasno, te se trude atmosferu učiniti opuštenom zbog čega je moguće steći prijatelje (K1), a jedna osoba je istakla kako više uživa u čitanju (K4). Na pitanje da li su ispitanici stekli nove vještine ili naučili nešto novo, jedna osoba je istaknula kako se na psihološkom predavanju o hiperaktivnosti u knjižnici obrazovala čitajući i postavljajući pitanja predavaču, čime je program imao pozitivan učinak za korisnika (K1), jedan ispitanik je istaknuo kako je čitanjem obogatio riječnik (K2), jedan ispitanik je naučio koristiti katalog što mu je olakšalo pretraživanje određene literature (K4), dok jedan ispitanik smatra kako je zahvaljujući čitanju stekao vještinu u brzom čitanju (K5). Na pitanje je li neka usluga ili program imala pozitivan učinak, odgovorilo je troje ispitanika. Dvoje ispitanika je istaknulo kako je studijski odjel olakšao studiranje budući da im je željena literatura bila dostupna (K2, K4) te su mogli koristiti opremu (računalo, kopiranje i skeniranje). Jedna osoba smatra da je obiteljsko čitanje ostavilo pozitivan učinak na nju (K5). Jedna osoba je također izjavila kako je knjižnica ostavila pozitivan učinak na njenu obitelj, ali ih nije specificirala (K6).

Na pitanje koriste li usluge još neke knjižnice, ispitanici su odgovorili sljedeće. Jedna osoba bi koristila knjižnicu u drugom gradu iz razloga što ima članstvo u drugoj knjižnici (K1), četvero ispitanika ne koristi usluge nijedne knjižnice (K2, K3, K4, K6), a dvoje ispitanika je koristilo usluge fakultetske knjižnice dok su studirali (K2, K4). Jedna osoba posuđuje knjige u drugoj knjižnici zbog studija (K5). Na pitanje kako bi se snašli kada bi se ova knjižnica zatvorila, troje ispitanika bi koristilo knjižnice u drugim gradovima (K1,K2,K4), jedna osoba smatra da bi se snašla na druge načine, ali ih nije specificirala (K5), dok dvije osobe ne znaju (K3, K6). Jedan ispitanik smatra da se knjižnica ne bi smjela zatvoriti jer predstavlja kulturno središte za grad, mjesto gdje se djeca uče i ima educirano osoblje (K1), jednom ispitaniku bi nedostajala pravna literatura (K2), ispitanicima (K3, K5) bi nedostajao pristup velikom broju knjiga, a jednom ispitaniku bi nedostajale knjige kriminalističkog žanra (K6).

Posljednje pitanje se odnose na to govore li ispitanici drugima o uslugama knjižnice. Svi ispitanici su odgovorili da govore prijateljima i drugim osobama o knjižnici, a samim time i preporučuju (K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7). Jedna osoba potiče prijateljice s djecom da koriste dječju igraonicu (K1), jedan ispitanik potiče djecu na čitanje (K2), treći ispitanik je odgovorio kako govori o knjižnici svojim prijateljima i kolegama iz grada jer ističe da su im važna neka iskustva i programi koje knjižnica provodi (K4), dok jedan ispitanik preporuča knjižnicu kolegama na fakultetu jer ističe kako knjižnica ima veliki izbor literature koje druge knjižnice nemaju.

## 4.8. Rasprava

Intervjui su provedeni sa šest ispitanika različitih zanimanja, godišta i završenog stupnja obrazovanja, ali su ispitanici dali slične odgovore. Na prvo pitanje koje se odnosi na duljinu članstva gotovo svi ispitanici su odgovorili kako su članovi dugi niz godina, točnije od školske dobi, što dovodi do zaključka da su najčešći razlog učlanjenja u knjižnicu školske potrebe te to što ispitanici vole čitati. Također, ispitanici su vrlo slično odgovorili i na pitanje zašto su se i na koji način učlanili. Odgovor ispitanika je da su se odlučili sami učlaniti (K3,K5) , uz nagovor roditelja ili školskih kolega. Za članove knjižnice iz obiteljskog kruga zna troje ispitanika, dok je troje odgovorilo kako nitko nije osim njih član knjižnice, a svi ispitanici su odgovorili potvrdno o prijateljima koji su članovi knjižnice. Uslugu posudbe i vraćanja knjižnične građe koriste svi ispitanici, a koristi se još i usluge Studijskog odjela, posuđivanje filmova i dječja igraonica. Svi ispitanici su zadovoljni uslugama koje knjižnica nudi, osim jednog ispitanika koji nije izrazio nikakvo mišljenje. Što se tiče sudjelovanja u programima i uslugama, samo su dvije osobe sudjelovale u radionicama (K1) i usluge dječje igraonice (K5). Na pitanje o pozitivnim učincima i promjenama kao rezultat korištenja knjižničnih usluga odgovorilo je četvero ispitanika, koji su izdvojili sljedeće segmente: ljubazno osoblje, opuštena atmosfera, bogaćenje fonda riječi, svladavanje rada na katalogu knjižnice, svladavanje vještine brzog čitanja te korištenje usluga Studijskog odjela ( K2, K4). Usluge druge knjižnice koriste dvije osobe, dok je dvoje ispitanika koristilo usluge drugih knjižnica dok su studirali. Kada bi se knjižnica zatvorila, korisnici bi koristili knjižnice u drugim gradovima, jedna osoba bi pronašla alternativne načine i izvore, dok dvije osobe ne znaju, a ispitanicima bi nedostajala pravna literatura i veliki izbor literature i književnosti iz žanra kriminalistike.

 Na posljednje pitanje na koje su korisnici trebali odgovoriti govore li drugima (prijateljima, poznanicima, kolegama, rodbini itd.), svi ispitanici su odgovorili pozitivno te preporučuju korištenje i učlanjivanje u knjižnicu.

## 4.9. Zaključak istraživanja

Istraživanje vrijednosti Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci u očima korisnika je provedeno pomoću kvantitativne (anketnog upitnika) i kvalitativne metode (intervjua). Ukupno je anketirano 165 korisnika, dok je intervjuirano šest korisnika različitih profila (zaposleni, nezaposleni, student i umirovljena osoba). Anketni upitnici su se prikupljali od travnja do svibnja, a intervjui su provedeni nakon prikupljenih anketa u razdoblju od svibnja do srpnja 2014.g. Intervjuirani su korisnici različitih profila kako bi se ispitala mišljenja i stavovi različitog spektra korisničke zajednice. Cilj cjelokupnog istraživanja je bio otkriti koje se knjižnične usluge i programi najviše koriste, koji su njihovi učinci i pozitivni učinci na korisnike, važnost knjižničnog poslovanja u zajednici, kojim su aspektima knjižnice korisnici najzadovoljniji te razlozi učlanjenja u knjižnicu. Rezultati su pokazali kako je veliki broj ispitanih i intervjuiranih korisnika član knjižnice dugi niz godina, što potvrđuje tezu kako knjižnica i njezino poslovanje pozitivno utječe na svoje korisnike. Također, rezultati pokazuju da su korisnici u velikoj mjeri zadovoljni sa segmentima kao što su knjižnični fond, kulturni programi i sadržaji, knjižnično osoblje i opremljenost knjižnice, upoznavanje novih prijatelja itd., i da to predstavlja jedan od razloga zašto se vraćaju knjižnici. Uz to, korisnici rado preporučuju knjižnicu i njene usluge, što bi knjižnicu trebalo poticati da nastavi s učinkovitim radom i da poboljša neke segmente svoje aktivnosti za koje se pokazalo da korisnici nisu zadovoljni ili nisu izrazili osobito mišljenje. To se može postići osiguranjem većeg prostora i promocijom nekih usluga koje ispitani i intervjuirani korisnici ne koriste često, npr. međuknjižnična posudba. Dobivenim rezultatima možemo zaključiti kako aktivnosti GKVK pozitivno utječu na njene korisnike, te da usluge i programi koje knjižnica kontinuirano provodi imaju pozitivne učinke te se nadamo da će knjižnica nastaviti s kontinuiranim radom i provođenjem planiranih aktivnosti. Istovremeno se nadamo da će vodstvo i osoblje knjižnice uvažiti kritike i zahtjeve koji su se pokazali potrebnima za unapređenje i poboljšanje daljnjeg rada.

# 5. Zaključak

Istraživanje provedeno u Gradskoj knjižnici i čitaonici Vinkovci je dalo uvid kolika je vrijednost knjižnice u očima svojih korisnika, na način da su prikazani učinci usluga koje knjižnica nudi te utjecaj knjižnice na korisnike. Na početku su postavljeni ciljevi koji su se istraživanjem htjeli postići:

* Definirati profil korisnika koji se koriste uslugama knjižnice
* Utvrditi kojim se uslugama/informacijama korisnici najčešće koriste
* Utvrditi kakvu je korist/i imala usluga/e ili informacija/e na korisnike
* Utvrditi mogu li korisnici uslugu/e ili informaciju/e potražiti na drugom mjestu
* Utvrditi gdje i na koji način korisnici mogu potražiti uslugu/e ili informaciju/e
* Saznati jesu li i koliko korisnici spremni izdvojiti novca ukoliko se pojavi potreba

Rezultati istraživanja su pokazali kako su ciljevi velikim dijelom ispunjeni, s obzirom da smo istraživanjem definirali profil korisnika knjižnice, utvrdili kojim se uslugama najčešće koriste te smo otkrili učinak tih usluga na korisnike. Istraživanjem smo došli do spoznaje kako bi se korisnici snašli ako se knjižnica zatvori i utvrdili na kojim bi mjestima korisnici tražili druge izvore informacija ili usluge i na koji način, i jesu li korisnici spremni izdvojiti za članarinu više nego dosad, ukoliko se pojavi potreba za time. Istraživanje vrijednosti knjižnice u očima korisnika je pokazalo kako knjižnica nudi usluge i sadržaje za koje su korisnici ocijenili da ostavljaju pozitivan učinak, čime je potvrđena naša hipoteza da korisnici Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci prepoznaju vrijednost Knjižnice i čitaonice za njihov svakodnevni rad i život te da smatraju da knjižnica kroz svoje programe i usluge ima pozitivne učinke na svoje korisnike. Kao poticaj knjižnici u ostvarenju ciljeva te poboljšanju i unapređenju poslovanja mogu poslužiti pozitivni komentari korisnika o ljubaznom i srdačnom osoblju, opremljenosti knjižničnim fondom te izraženo zadovoljstvo različitim programima i radionicama koje knjižnica redovito i uspješno provodi. Nadamo se da će ovo istraživanje knjižnici pružiti temelje za buduća istraživanja i mjerenja učinaka na svoje korisnike.

# 6. Literatura

Ambrožič, Melita. A few countries measure impact and outcomes – most would like to measure at least something. // Performance measurement and metrics 4, 2(2003), str. 64-78

Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 47-63

Belak, V., Bilanca postignuća (Balanced Scorecard) u planiranju i praćenju rezultata poslovanja. // Računovodstvo, revizija i financije, 12, 11(2001), str. 20-29

Bertot, J.C.; McClure, C.R. Outcomes assessment in the networked envrironment: research question, issues, considerations, and moving forward. // Library Trends 51, 4(2003), str. 590 – 513

BIX: der Bibliotheksindex. URL: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/> (2014-09-07)

Chiessi,Sara. What are libraries worth: a way to assess the impact of Italian Public Libraries on users's lives and society.International Federation of Library Associtations and Institutions; The Researcher – Librarian Partnership, 2011. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf> (2014-09-19)

Coleman, Vicki; Xiao, Yi (Daniel); Bair, Linda; Chollett, Bill. Toward a TQM paradigm: using SERVQUAL to measure library service quality. // College& Research Libraries 58, 5(1997), str. 237-249. URL: <http://crl.acrl.org/content/58/3/237.full.pdf> (2014-09-07)

Čuić, Blaženka. Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice: primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 45-64

Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje usluga u narodnim knjižnicama: magistarski rad. Zagreb: Filozofski fakultet, 2006

Dragija Ivanović, Martina.Vrednovanje utjecaja knjižnice na ruralnu otočnu zajednicu. Pregled bibliografske jedinice. URL: <http://bib.irb.hr/prikazi-rad?&rad=681365> (2014-09-10)

Emilija Pezer. Razgovor. 14.03.2014.

Etički kodeks istraživanja s djecom. Vijeće za djecu: 2003. URL: <http://www.dijete.hr/hr/dokumenti-mainmenu-83/propisi-republike-hrvatske-mainmenu-102/razno-mainmenu-114.html> (2014-08-13)

Evidence Base. Birmingham City University.URL:<http://www.bcu.ac.uk/business/consultancy-and-partnerships/evidence-base> (2014-09-09)

Facebook. Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci. URL: <https://www.facebook.com/gkvk1875?fref=ts> (2014-08-13)

Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci. URL: <http://www.gkvk.hr/index.php?option=com_content&task=view&id=16&Itemid=49> (2014-09-10)

Hernon, Peter; Altman, Ellen. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers. Chicago; London: American Library Association, 1998.

Hernon, P., Whitman, John R. Delivering Satisfaction and Service Quality: A customer – based approach for libraries.Chicago; London: American Library Assocation, 2001

Informacije i dokumentacija : pokazatelji učinka knjižnica (ISO 11620:1998). Zagreb: Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo, 2001

Katalenac, Dragutin. Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 4, 1-2(2000), str. 29-45

Knjižnice za novo doba. URL: <http://www.gkvk.hr/index.php?option=com_content&task=view&id=266&Itemid=1> (2014-09-10)

Kodrič-Dačić E. Statistika i vrednovanje slovenskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 1/2(2011), str. 291 – 306

Kotler, Philip, Wong, Veronica, Saunders, John, Armstrong, Gary. Osnove marketinga. Zagreb: Mate: Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2006.

Lakos, Amos; Shelly Phipps. Creating a culture of assessment : a catalyst for organizational change. // portal: Libraries and the Academy 4, 3(2004), str. 345-361

LibQUAL + ®: Charting Library Service Quality. URL: <http://www.libqual.org/home> (2014-09-17)

Library Development. New York State Library.Outcome – Based Evaluation. URL: <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/obe/index.html> (2014-09-09)

Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju: zbornik radova: 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 11-23

Morić Filipović,Ivana.Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata. // Vjesnik Bibliotekara Hrvatske 55,1(2002), str. 1-22

Orr, Richard H. Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures. // Journal of Documentation 29, 3(1973), str. 315-332.

Parasuraman,A., Zeithaml,V.A, Malhotra,A. E-S-QUAL:A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. // Journal of Service Research 7, 10 (2005), str. 1-21

Petr Balog, Kornelija. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik Bibliotekara Hrvatske 55,1(2012), str. 1-28

Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Sveučilište J. J. Strossmayera: Filozofski fakultet, 2010.

Poll Roswitha.Bibliography ”Impact and Outcome of Libraries”.URL: <http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/Bibliography_Impact_and_Outcome_11_2012.pdf> (2014-09-09)

Poll, Roswitha.; Boekhorst, te Peter. Measuring quality: perfomance measurement in libraries. 2nd revised ed. Muenchen: Saur, 2007.

Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine: prvi rezultati po naseljima. Zagreb: Državni zavod za statistiku, 2011. Str. 73-80. URL: <http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2011/SI-1441.pdf> (2014-09-09)

Portal hrvatskih knjižnica. URL: <http://an.nsk.hr:4242/login.aspx> (2014-09-19)

Poslovanje i usluge narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj u godini 2012. Str. 1-76 URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/07/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knji%C5%BEnica-u-Republici-Hrvatskoj-u-godini-2012..pdf> (2014-09-15)

Public Service Board of New South Wales. Program evaluation and the development of performance indicators. // Program Evaluation Bulletin, 2 (1986), str. 17-19

Saroja, G., Sujatha, G. Application of Total Quality Management to library and information services in Indian open Universities. Str. 1-7. URL: <http://www.col.org/forum/pcfpapers/saroja.pdf> (2014-09-15)

Johan Edgren [et.al.]. Quality handbook : performance indicators for library activities. Stockholm: Swedish Library Association, 2005.

The Lib – Value Project. URL: <http://libvalue.cci.utk.edu/content/lib-value-project> (2014-09-09)

Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2012), str. 211–224. URL: <http://www.biblioteksforeningen.org.test.levonline.com/organisation/dokument/pdf/quality_handbook.pdf> (2014-09-06)

#

# 7. Prilozi

 Prilog 1. Primjer anketnog upitnika

## Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci

Poštovani,

Anketni upitnik koji je pred Vama sastavni je dio istraživanja koje se provodi u sklopu izrade diplomskog rada na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku. Cilj rada je ispitati važnost Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci za njezine korisnike. Anketa je u potpunosti anonimna te njeno ispunjavanje ne bi trebalo oduzeti više od pet minuta Vašeg vremena.

 Ukoliko Vam nešto nije u potpunosti jasno, obratite se osobi od koje ste dobili anketu. Hvala na uloženom vremenu i trudu!

**1. Spol**

Ž M

**2. Godina rođenja**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Završeni stupanj obrazovanja**

1. osnovna škola
2. SSS
3. VŠS ili prvostupnik
4. VSS ili magistar struke

e) magisterij ili doktorat

**4. Radni status**

1. učenik
2. student
3. uposlen
4. neuposlen
5. umirovljenik

f) nešto drugo, (Navedite što?) ....................................................................

**5. Koliko dugo ste korisnik ove knjižnice (bez prekida u obnovi članstva)?**

1. mjesec dana ili manje
2. nekoliko mjeseci
3. godinu dana
4. nekoliko godina

e) nešto drugo, (Navedite što?) ...............................................................

**6. Koliko se često koristite uslugama knjižnice?**

1. svakodnevno
2. barem jednom tjedno
3. barem jednom mjesečno
4. nekoliko puta godišnje

e) jednom godišnje ili rjeđe

**7. Koje usluge najčešće koristite tijekom posjete knjižnici? (Moguće više odgovora)**

1. posudba ili vraćanje knjižnične građe
2. pretraživanje knjižničnog online kataloga/ baza podataka
3. čitanje knjiga, novina, časopisa u knjižnici
4. korištenje međuknjižnične posudbe
5. korištenje usluga kopiranja ili skeniranja
6. učenje / rad u prostoru knjižnice
7. korištenje knjižničnih računala
8. posjet kulturnim događajima u prostoru knjižnice ( izložbe, predstavljanje knjiga, itd.)
9. korištenje dječje igraonice

j) nešto drugo (navedite što?) ............................................................................................

 ***Molimo, navedite tri najčešće korištene aktivnosti ( npr. a, c, f) .................................***

**8. Kakvu je korist do sada za Vas imalo korištenje Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci? (Moguće označiti više odgovora)**

1. dobio/la sam korisne informacije za školu/fakultet
2. knjižnica pomaže da budem u toku ili razvijem nove vještine i interese
3. knjižnica je važna za moje slobodno vrijeme /rekreaciju
4. knjižnica mi pomaže uštedjeti vrijeme
5. knjižnica mi pomaže uštedjeti novac
6. dobio/la sam korisne informacije za traženje posla (pisanje životopisa,

traženje oglasa za posao putem interneta i dr.)

1. dobio/la sam korisne informacije o gradu/četvrti ( zajednica, komunalne
2. usluge, događaji, inicijative i dr.)
3. knjižnica potiče razvoj moje djece / unučadi kroz različite igre, knjige,

slikovnice i sl.

1. doživio/la sam knjižnicu kao sigurno i tiho mjesto za učenje/rad

k) nešto drugo (navedite što?).........................................................................................

***Molimo, izdvojite tri segmenta u kojima vidite najveću korist i značaj Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci za Vas osobno ( npr. a, c, f) ...............................................................***

**9. U slučaju da se knjižnica iduće godine zatvori, možete li do tih informacija i usluga doći na na neki drugi način i na nekome drugome mjestu?**

1. da
2. da, ali bi za to bilo potrebno više vremena i napora
3. ne
4. ne znam

**10. Ako mislite da biste informacije ili usluge mogli dobiti na drugom mjestu, gdje biste ih tražili? (Moguće zaokružiti više odgovora)**

1. putem interneta
2. putem medija (novine, televizija, radio i dr.)
3. kupovinom građe u knjižarama ili specijalnim trgovinama
4. na fakultetu ili kod prijatelja
5. u drugoj knjižnici (Navedite naziv?......................................................)
6. nešto drugo (Navedite što?)............................................................................................

**12. U slučaju da se ponudi mogućnosti da se knjižnica neće zatvoriti ukoliko se poveća iznos članarine, koliko biste bili spremni izdvojiti?**

1. Nisam spreman/mna izdvojiti više od trenutačnog iznosa članarine (80,00 kn)
2. Povećanje za 10% (88,00 kn)
3. Povećanje za 20% (96,00 kn)
4. Povećanje za 30% (104,00 kn)
5. Povećanje za 40% (112,00 kn)
6. Povećanje za 50% (120,00 kn)

**Želite li izdvojiti i s nama podijeliti neku pozitivnu priču, iskustvo ili događaj koji ste doživjeli u Gradskoj knjižnici i čitaonici Vinkovci?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ukoliko želite sudjelovati u daljnjem istraživanju, molimo Vas da ostavite podatke (ime i prezime te e-mail) nakon čega ćemo Vas kontaktirati.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Hvala na suradnji! ☺

Prilog 2. Primjer upitnika za intervju

Pitanja za intervju

1. Koliko ste dugo član knjižnice? Zašto ste se učlanili i na koji način ( na nagovor člana obitelji, nastavnika prijatelja ili ste se sami odlučili na učlanjenje?) Je li netko od Vaše obitelji isto član Knjižnice? Jesu li Vaši prijatelji članovi?

2. Koje sve vrste knjižničnih usluga koristite? Što mislite o knjižničnim programima i uslugama Knjižnice, zadovoljavaju li u potpunosti Vaše potrebe?

3. Sudjelujete li u nekakvim radionicama/ programima koje knjižnica nudi? Jeste li sudjelovali ikada? Možete li nešto izdvojiti kao posebno značajno za Vas?

4. Jeste li primijetili nekakve promjene kao rezultat korištenja knjižnice ili nekih njezinih programa ( npr. provodite li više vremena čitajući djeci, ugodno provodite svoje slobodno vrijeme i sl.)? Jeste li u knjižnici naučili nešto novo i stekli neke nove vještine? Je li nekakva knjižnična usluga / program imala pozitivan učinak na Vas/ Vaš život/ život Vaše obitelji?

5. Koristite li usluge još neke knjižnice? Ako da, koje? Kad bi se ova knjižnica zatvorila, kako biste se snašli? Što bi Vam najviše nedostajalo?

6. Govorite li drugima (prijateljima, poznanicima, kolegama, rodbini ) o ovoj knjižnici i njezinim uslugama? Preporučujete li korištenje i učlanjivanje u vinkovačku narodnu knjižnicu drugima?

Prilog 3. Primjeri anketnog upitnika za intervju za zaposlene korisnike

Poštovani,

Anketni upitnik koji je pred Vama sastavni je dio istraživanja koje se provodi u sklopu izrade diplomskog rada na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku. Zamolila bih Vas da prije provođenja intervjua odgovorite na nekoliko pitanja demografskog karaktera. Ukoliko nešto nije jasno, obratite se osobi od koje ste dobili anketu. Hvala na uloženom vremenu i trudu!

**1. Spol**

Ž M

**2. Godina rođenja**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Završeni stupanj obrazovanja**

1. osnovna škola
2. SSS
3. VŠS ili prvostupnik
4. VSS ili magistar struke

e) magisterij ili doktorat

**4. Zanimanje \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Duljina radnog staža \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Ukupni prihodi u Vašem domaćinstvu**

1. manje od 2.500 kn
2. 2.500 kn - 3,500 kn
3. 3.500 kn – 4.500 kn
4. 4.500 kn – 5.500 kn
5. ne želim odgovoriti

**7. Broj članova Vašeg domaćinstva ( uključujući i Vas) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**8. Radno vrijeme**

1. samo u jutarnjoj smjeni
2. samo u popodnevnoj smjeni
3. samo u noćnoj smjeni
4. u dvije smjene ( jutarnja, popodnevna)
5. u tri smjene ( jutarnja popodnevna, noćna)
6. nešto drugo ( Navedite što)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Hvala na suradnji!

Prilog 4. Primjeri anketnog upitnika za intervju za nezaposlene korisnike

Poštovani,

Anketni upitnik koji je pred Vama sastavni je dio istraživanja koje se provodi u sklopu izrade diplomskog rada na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku. Zamolila bih Vas da prije provođenja intervjua odgovorite na nekoliko pitanja demografskog karaktera. Ukoliko nešto nije jasno, obratite se osobi od koje ste dobili anketu. Hvala na uloženom vremenu i trudu!

**1. Spol**

Ž M

**2. Godina rođenja**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Završeni stupanj obrazovanja**

1. osnovna škola
2. SSS
3. VŠS ili prvostupnik
4. VSS ili magistar struke

e) magisterij ili doktorat

**4. Zanimanje koje ste stekli školovanjem?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. Jeste li radili u struci?**

1. da
2. ne

**6. Status zapošljivosti**

1. dugotrajno nezaposlen/a
2. bez radnog iskustva
3. bez dodatnog znanja i vještina
4. osoba s invalididetom

**7. Broj članova Vašeg domaćinstva ( uključujući i Vas) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Hvala na suradnji!

Prilog 4. Primjeri anketnog upitnika za intervju za studente

Poštovani,

Anketni upitnik koji je pred Vama sastavni je dio istraživanja koje se provodi u sklopu izrade diplomskog rada na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku. Zamolila bih Vas da prije provođenja intervjua odgovorite na nekoliko pitanja demografskog karaktera. Ukoliko nešto nije jasno, obratite se osobi od koje ste dobili anketu. Hvala na uloženom vremenu i trudu!

**1. Spol**

Ž M

**2. Godina rođenja**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Završeni stupanj obrazovanja**

1. osnovna škola
2. SSS
3. VŠS ili prvostupnik
4. VSS ili magistar struke

 e) magisterij ili doktorat

**4. Kako se zove Vaš studijski program i Vaše visoko učilište (sveučilište, fakultet, akademija, veleučilište ili visoka škola)? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. U kojem gradu ili mjestu se nalazi visoko učilište na kojem polazite studij? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Koji je vaš trenutni status na studiju?**

1. Redoviti student
2. Izvanredni student
3. Nešto drugo ( navedite što) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. Godina studija**

1. Prva godina preddiplomskog studija
2. Druga godina preddiplomskog studija
3. Treća godina preddiplomskog studija
4. Prva godina diplomskog studija
5. Druga godina diplomskog studija

Hvala na suradnji!

Prilog 5. Primjeri anketnog upitnika za intervju za umirovljene korisnike

Poštovani,

Anketni upitnik koji je pred Vama sastavni je dio istraživanja koje se provodi u sklopu izrade diplomskog rada na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku. Zamolila bih Vas da prije provođenja intervjua odgovorite na nekoliko pitanja demografskog karaktera. Ukoliko nešto nije jasno, obratite se osobi od koje ste dobili anketu. Hvala na uloženom vremenu i trudu!

**1. Spol**

Ž M

**2. Godina rođenja**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Završeni stupanj obrazovanja**

1. osnovna škola
2. SSS
3. VŠS ili prvostupnik
4. VSS ili magistar struke

 e) magisterij ili doktorat

**4. Duljina radnog staža**

1. Bez radnog staža, koristim obiteljsku ili invalidsku mirovinu
2. Manje od 20 godina
3. 21- 30 godina
4. 31 – 35 godina
5. 36 – 40 godina
6. Više od 40 godina

**5. Duljina umirovljeničkog staža**

1. do 5 godina
2. 6 – 10 godina
3. 11 – 15 godina
4. 16 – 20 godina
5. Više od 20 godina

**6. Broj članova u kućanstvu (uključujući i vas) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**7. Ukupni prihodi u Vašem domaćinstvu**

1. Do 600 kn
2. 601 – 800 kn
3. 801 – 1000 kn
4. 1001 – 1400 kn
5. 1401 – 1800 kn
6. 1801 – 2200 kn
7. 2201 – 2600 kn
8. 2601 – 3000 kn
9. 3001 – 4000 kn
10. 4001 – 6000 kn
11. ne želim odgovoriti

Hvala na suradnji!

Prilog 6. Transkripti zaposlenih ispitanika ( K1, K2)

P1: Znači za početak, koliko ste dugo član knjižnice? K1: Pa od djetinjstva od školske dobi. P:Dobro.Znači, zašto ste se učlanili, na koji način, znači na nečiji nagovor ili ste sami? K1: Hm, prvo roditelji, a onda sama. P:Aha.Hmm, je li netko od vaše obitelji isto član? K1: [uzdah] Suprug nije,dijete je malo još,Bože,da jeste,da. P:Aha dobro.A jesu li neki od vaših prijatelja? K1: Da,da gotovo svi. P: Znači, kakve sve vrste usluga koristite? K1: Hmm, posuđujem knjige, hm,hm, i ovaj dijete mi ide u igraonicu i posuđuje crtani i kada se neke, ummm, manifestacije tu u knjižnici, jako volim rado doći, poslušati predstavljanje knjige ili tako nešto. P: Aha, dobro. Znači što mislite o tim programima i uslugama, znači jeste li zadovoljni? K1: Jesam,jesam, još dok nisam koristila stručnu literaturu, a dok sam bila student, onda sam koristila dosta stručne literature [nerazumljivo, šuškanje] ovdje sam [nerazumljivo] P: Jeste, znači sudjelujete u nekakvim radionicama, to ste već govorili, više manje, [Aham]. A ovaj... K1: A sad slabo sudjelujem, prije sam kao student puno više, dok sam radila na fakultetu, sad samo posuđujem knjige. P: Aha.A možete li izdvojiti nešto, koju ste upamtili, znači da vas se dojmilo? K1: Jako, um, jako me se dojmila ova igraonica sa djecom, za djecu [Aham] sa izvrsnim, ovaj [Aham] programom, uvijek nešto, ovdje, um, ovaj, konkretno jako sam zadovoljna [hmm, aaa,mm, iiii, šuškanje, nerazumljivo] predstavljanja knjiga, to sam dolazila i to mi se isto jako sviđa. [Nerazumljivo]...i druženje... Molim? [Nerazumljivo] Jednom, jednom samo. [Aham] P: Jeste li primijetili nekakve promjene, ovaj, kao rezultat tih korištenja? K1: [Aham], jesam, jako se ljudi trude ovdje, da nam prvo bude ugodno koristiti i novine rado čitam. Dođem pa pročitam, stječem prijatelje, i jako su, jako ljubazno osoblje je ovdje, to bih morala umm reći, uvijek će uputiti, tako i sada kako imam malo dijete, ali ipak dosta čitam, posudim knjige ali više ove beletristrike, za razbibrigu. P: Znači, jeste li u knjižnici naučili nešto novo, ili stekli neke nove vještine? K1: Da jesam, naučila sam, to kad su bila pred,predstavljanja knjiga o HD e a... [umm,oo]hiperaktivnosti o djetetu [Aham] onda kad je bio prijatelj, ustvari moj poznanik bio na predstavljanju knjiga, isto je postavio,upoznata sam s tako nekim , budu, budu i predavanja, pa je bilo jedno psihološko predavanje , pa malo ovaj, naučite, [naučite] da obrazujete se i možete postaviti pitanje i tako. P: Znači, Ima li znači neka ta usluga pozitivan učinak? K1: Da,da da,da,da da. P: Drago mi je (smijeh), znači koristite li još usluge neke knjižnice osim ove? K1: U Vukovaru, u Vukovaru, tamo mi je mama pa onda i ja znam , nekad ima tamo, umm ovdje bude posuđena knjiga pa mi onda mama posudi. Dosta volim biografije, pa onda da. P: Onda biste se tamo snašli ako bi se ova knjižnica zatvorila? [što] Onda bi ste se ovdje snašli recimo? K1: Pa ja bi išla u Vukovar, mada nikako da se ne zatvori, jer je ona jako potrebna gradu, jako je potrebna [ne, ne, ovaj, hipotetski] da jako je potrebna knjižnica gradu, osoblje je educirano, možemo sve pitati, i,i djeca se, i djeca se ovako [nerazumljivo] uče da, jako, jako [ja volim] i jako koristan prostor za ovako jedan dod, jedno baš kulturno središte. P: Znači, govorite li nekim drugim osobama, prijateljima,ljudima? K1: Da, da al svim svojim prijama koje imaju malu djecu, onda one dođu, onda se zajedno dovodimo, onda preporučimo igraonicu onda samim tim knjižnicu. P: Znači to je onda to. K1: Preko igraonice, jel[smijeh].

P: Koliko ste dugo član knjižnice? K2: Otprilike nekih dvadeset godina. P: Zašto ste se učlanili i na koji način, znači na nečiji nagovor ili sami? K2: Paa, umm, skupa sa ostalima, školarcima zbog čitanja lektira i uvijek sam volio čitati. [šuškanje]. P: Dobro, je li netko od Vaše obitelji isto član ako znate? 52: Nije. P: Dobro, a prijatelji? K2: Jesu, prijatelji su članovi. P: Koje još, ovaj, vrste knjižničnih usluga koristit? K2: Pa, uglavnom, su to, ili to posuđivanje knjiga, gore onaj stručni dio knjižnice [aham] i nekad, nekad možda i internet. P: Aham, šta mislite o knjižničnom programu i uslugama? K2: Zadovoljan sam. [Udaranje, buka] P: Umm sudjelujete u nekakvim radionicama i programima koje knjižnica nudi? K2: Ne. P: Aha, a jeste sudjelovali ikad? K2: Nisam nikad. [šuškanje,buka] P: Znači ovo ništa onda.Jeste li primijetili nekakve promjene kao rezultat korištenja knjižnice? K2: Pa, reko bih iz godine u godinu da knjižnica ide u korak sa novim dobom i novim nekakvim tehničkim promjenama i koje olakšavaju onda poslovanje tako da...[aha] i istaknuo bih ljubazno osoblje [aha].P: Jeste li u knjižnici naučili nešto novo ili stekli nove? K2: Obogatio sam riječnik to definitivno. P: Aham, je li neka usluga ovaj imala pozitivan učinak na vaš život? U2: Pa ne bih ništa pozitivno izdvojio, možda eventualno umm, kod, prilikom studiranja mi je pomoglo taj stručni dio [aham] na katu jel,jer sam koristio usluge i kopiranja i po,um posudbe jel [aha] literature koja je meni bila tada potrebna [buka u pozadini] P: Koristite li usluge još neke knjižnice? K2: Ne,koristio sam za vrijeme studiranja usluge knjižnice na Pravnom fakultetu u Osijeku, ali za sada,sada više ne. P:A kad bi se ova knjižnica zatvorila [buka u pozadini],kako bi ste se snašli? K2: Pa učlanio bih se eventualno u knjižnicu u Osijeku ili svakako, kao nadopunu ovdje, koristio u Vinkovcima. P: I što bi vam nedostajalo kad bi se ova zatvorila? K2: Pa, ta literatura, um, um literatura, jel pravna.[aha,aha]. P: I govorite li drugim osobama o knjižnici i njezinim uslugama? K2: Uvijek reklamiram, pa tako i djeci od malih nogu govorim koje je bogatstvo čitanja. P: I preporučujete li korištenje? K2:U svakom slučaju.

Prilog 7. Transkripti nezaposlenih ispitanika ( K3, K4)

P1: Član knjižnice sam 17 godina, od '97. tj od 1. razreda osnovne škole. Dosta dugo [smijeh] Paaaa... učlanila sam se zbog školske lektire jer su mi trebale knjige. Ne, od moje obitelji nitko više nije član knjižnice. A prijatelji.. malo njih. Doduše svi studiraju pa su vjerovatno članovi knjižnica u drugim gradovima. P2: Ja samo posuđujem i vračam knjige. Nisam baš nešto aktivna. Mada, kad sam bila dijete, tamo negdje u 7. i 8. razredu, sam koristila par puta Internet za seminare. Knjižnični programi i usluge su ok, nemam neko posebno mišljenje, možda zato što je ovo jedina knjižnica u kojoj sam ikad bila pa nemam s čime usporediti. Zapravo sjetila sam se [smijeh] voljela bi da postoji veči izbor knjiga o vamprima, npr. od Charlaine Harris, ili znanstvene fantastike... P3: Ne, nisam nikad sudjelovala u radionicama ili programima. Htijela sam prošlo ljeto ići na Dane filma, čini mi se da je tako nešto bilo, al nisam stigla, pa kasnije nisam bila u prilici. Promjene... ne baš. Nemam djecu pa im ne čitam, ja kad stignem ili nađem knjigu posudim i tako... P4: Ne, nisam stekla nikakve nove vještine nažalost. Ne, nije.... Nikakav učinak i slično.Ne koristim nikave usluge osim podizanja i vračanja knjiga. P5: Kako bi se snašla ako bi se knjižnica zatvorila? Hmmm.... Pa ne znam, ne bi mi bilo drago u svakom slučaju jer kao što sam i rekla, član sam skoro cijeli svoj život pa postoji neka sentimentalna povezanost [smijeh]. Pošto nemam auto i ne mogu ići u drugi grad, nedostajalo bi mi to da mogu otić i posudit knjigu kad god poželim. P6: Kao što sam i rekla ranije, nisam član nikakve druge knjižnice pa nemam s čime usporediti, tako da i ne zapravo... ne razglašavam dalje. Mada se znam pohvaliti ako u razgovoru netko kaže da u svom gradu nije našao određenu knjigu, a kod nas je ima [smijeh] Preporučujem svima da postanu član neke knjižnice jer je to dobra stvar. Smatram da danas ljudi, mladi pogotovo, jako malo čitaju.

P: Koliko ste dugo član knjižnice? K4: [uzdah] Član sam sigurno preko deset godina , ne mogu sad reći točno, ne znam baš kad je točno bilo to učlanjenje [smijeh]. P: Zašto ste učlanili i na koji način, odlučili ili na nečiji nagovor? K4: Um, pa sama sam odlučila,volim čitat.P: Aham, i je li netko od vaše obitelji isto ili prijatelji? K4: Um, bila je,bila je sestra, dok,dok se nije odselila,tako da sam ja sad član. P:Prijatelji ako znate nekog? K4: Prijatelje isto da, ovi koji su išli u školu, koje sam srela na fakultetu i tako [aham].P:Znači, koje sve usluge koristite? K4: Umm, znači koristim studijski odjel, gore kad mi je trebalo za izradu umm seminarskih radova ili nekog istraživanja te koristim ovaj odjel za odrasle. [zvonjava telefona] P: I što mislite o programima i uslugama,umm ovaj znači jeste li zadovoljni [da] [zvonjava telefona] koliko ovaj...K4: Um, da,da [smijeh] uvijek mi znači sve dostupno [aham]ummm osoblje je uvijek ljubazno tako sve što mi treba samo uvijek sam sve pronašla što sam tražila. P: Znači, sudjelujete li u nekakvim radionicama možda? K4: Pa ne, nisam sudjelovala,hm čak nikada zato što umm nisam tu studirala pa onda sam bila odsutna u stanovanju raspoložena [smijeh] [aham] P: Znači,ovo ništa onda. Jeste li primijetili nekakve promjene kao rezultat korištenja ove knjige, mislim... K4: Paa,mislim češće dolazim,jedini možda nedostatak što,um novih naslova nedostaje[aham]. Ali znači bez problema pronađem knjigu ako meni nešto [aham] nije jasno,osoblje mi pomogne i normalno više uživam u čitanju [smijeh] kad je to moguće. P: Znači, jeste li naučili nešto novo ili stekli neke nove vještine? K4: Hmmm, pa samo čitajući sam,znači dobila neko novo znanje. P: Jeste možda ovaj, naučili recimo kako pretraživati katalog? K4: Da,da to znači uvijek prvo pretražim kod kuće,recimo katalog, sama probam pronaći naprimjer ako vidim da je gužva ili nešto, um,ovaj a ako se ja ne snađem, onda mogu ovaj njih uvijek pitati. P: Iii znači, je li nekakva us, usluga imala pozitivan učinak na Vas, na život? K4: Paa, usluga znači studijskog odjela tako i ovog odraslog odjela zato što je uvijek znači sve dostupno, [aham] mogla sam kopirati, mogla sam ostati sama raditi uvijek na kompjuter, znači sve sam stigla na vrijeme jer mi je [aham] bilo dostupno. P: I koristite li usluge još neke knjižnice? K4: Hmm, trenutno ne. P: Jedino možda kad ste studirali? K4: Studirala sam da, kad sam studirala u Osijeku, onda sam koristila još usluge njihove knjižnice, al trenutno ne, trenutno sam samo ovaj član vinkovačke knjižnice. P: A kad bi se ova knjižnica zatvorila, kako biste se snašli? K4: Pa vjerojatno bih otišla ponovo u Osijek, u knjižnicu, ali ako bi voljela birati, izabrala bih ovu [smijeh]P: Ali neće, to je samo hipotetski [smijeh] K4: Da,da ,da. P: I znači, govorite li drugima,znači prijateljima, poznanicima, kolegama. K4: Pa da [za ovu knjižnicu], zato štooo kolege i prijatelji koji su išli znači, samnom u školu ili na fakultet a iz Vinkovaca su [aham],pa onda neznam, važno im je iskustvo ili neki možda neki program ili nešto, neka aktivnost. P: Znači preporučujete onda korist,korištenje? K4: Da,da [smijeh].

Prilog 8. Transkript studenta (K5)

 P1: Od početka osnovne škole, znači nekih 16 godina. Učlanili smo se samoinicijativno, zbog želje naše mame da imamo pristup knjigama i da ih uklopi u našu svakodnevicu. Svi koristimo usluge preko jedne iskaznice koja glasi na moje ime, kako bi imali pristup svim odjelima. U osnovnoj i srednjoj školi su mi i prijatelji bili učlanjeni, ali nekako rjeđe nego bi ja to očekivala. P2: Posuđujemo knjige, kada je brat bio mlađi vodili smo ga u igraonicu, gledali smo filmove kada su se prikazivali ljeti. Jako sam zadovoljna našom knjižinicom jer stvarno imamo širok izbor knjiga, dosta literature potrebne za fakultet mogu posuditi i sl. S obzirom da u Osijeku nemam pristup nekim od tih knjiga, mogu reći da naša knjižnica u potpunosti zadovoljava moje potrebe. P3: Kao što sam već rekla, vodili smo brata na igraonice. Osobno mislim da nisam sudjelovala... Svakako je lijepo kada se organizira tako nešto jer potiče na zabavu djece van kuće i u dobrom okruženju. P4: Imala sam perioda kada sam jako puno čitala pa mi je knjižnica tada bila jedno od omiljenih mjesta. Mislim da sam naučila dosta brzo čitati zbog toga. Kad smo brat, sestra i ja bili manji, mama nam je znala čitati i mislim da je to dosta dobra obiteljska aktivnost. P5: Uglavnom samo posuđujem knjige. Vjerojatno bi se nekako snašla, ali svakako bi mi falila jer ne bi imala pristup tolikom izboru knjiga, tako da bi mi sigurno falila. P6: Često hvalim našu knjižnicu prijateljima u Osijeku, i oni su ugodno iznenađeni time što sve možemo posuditi u njom.

Prilog 8. Transkript umirovljenog ispitanika (K6)

 P1: Član sam otkad je sin krenuo u prvi razred osnovne škole.Učlanila sam se zbog sina i školskih potreba i kako bih ja mogla posuđivati knjige. Iz obitelji nitko nije član a prijatelji jesu. P2:Samo posuđivanje i vraćanje knjiga. Uglavnom sam zadovoljna. P3: Ne, ne sudjelujem niti sam sudjelovala. P4: Nisam primijetila nikakve promjene niti naučila nešto novo, ali je knjižnica imala pozitivan učinak na moju obitelj. P5: Ne.Ne znam. Najviše bi mi nedostajalo podizanje knjiga, odnosno krimića. P6: Da preporučam i govorim prijateljima o uslugama ove knjižnice.

Prilog 9. Popis komentara ispitanika

Pozitivni komentari:

* 1. Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci za mene je uvijek predstavljala "sigurnu luku", dom izvan mog doma, mjesto gdje se uvijek osjećam dobrodošlo, ugodno i lijepo. Svi djelatnici su iznimno ljubazni i uvijek su spremni pomoći te nikad nisam doživjela neko neugodno iskustvo. Veselim se svakom posjetu knjižnici, jer znam da ću dobiti najbolje knjige ili informacije, svaki puta s osmijehom. S obzirom da sam članica Knjižnice od malena, ostat ću njen član dokle god sam u Vinkovcima te ću lijepa iskustva podijeliti i s poznanicima koji nisu njeni korisnici.
	2. Ništa.
	3. Gotovo sva kulturna događanja koja organizira ova knjižnica su pozitivna i zanimljiva, posebno književni susreti i Noć knjige koja je svake godine sve zanimljivija. Osim toga, knjižničari i knjižničarke puni su kreativnih ideja koje služe kao poticaj meni u mom poslu.
	4. Uvijek sam dobila željenu građu. :)
	5. Djelatnici GKVK su uvijek na usluzi i spremni pomoći i u prostorijama te knjižnice osjećam se kao kod kuće.
	6. Ugodan prostor, ljubazno osoblje, dobra opremljenost s obzirom na posljedice ratnih stradanja...
	7. Nedavno sam došla u knjižnicu s cvjetnim vjenčićem na glavi i knjižničarka ga je pohvalila i rekla da sam prava cuura. Nekima to zvuči djetinjasto, ali mene je jako obradovalo.
	8. Volim kad na hodniku imate onih knjiga koje vam netrebaju pa si možemo uzeti. Time pobudite moj interes za knjige koje inače nebi posudila.
	9. Prekrasni djelatnici, osobe koje će dati sve od sebe da vam pomognu, maksimalno su susretljivi, ugodni u razgovoru, pristojnosti. Doživio sam knjižnicu ne samo kao mjesto s informacijama, nego i kao potpuni kulturni i društveni centar našega grada. Tu se čovjek osjeća jako ugodno. Knjižnica je prekrasno mjesto koje objedinjuje društvenost, stručnost, književnost, informacije, pristojnost, ogromnu susretljivost knjižničara prema korisnicima. Ali zahvaljujući najviše ugodnim i strpljivim djelatnicima u vinkovačkoj knjižnici, koji potpuno ljudski pristupaju svojim korisnicima, knjižnica je takvo mjesto iz kojeg vam je teško otići. Mrzim kad se pojavim negdje a dočekaju me namrgođene osobe koje glumataju i ponašaju se kao da im niste ni malo bitni i imate osjećaj da im smetate, a tu su da bi vas uslužili. Zato je vinkovačka knjižnica posebna. A kad ste u potrazi za knjigom, s užitkom istražujete police sa tisućama knjiga.! Apsolutno najljepše i najugodnije mjesto u gradu!
	10. Bookzone.
	11. Divna osoblje, fond kakvim se nemogu pohvaliti mnogo veće knjižnice. Ljubaznost im je na najvećoj razini, svi su uvijek voljni pomoći, popričati, savjetovati. Fond je obilan, kako posudbeni tako i studijski.
	12. Puno lijepih trenutaka sam provela u knjižnici, osoblje jako uljudno i jako korisni savjeti, pronašla sam mnoge knjige koje su mi ispunile život i potaknule me na još više čitanja. Radi lijepih trenutaka provedenih tamo i sama sam se odlučila za studij bibliotekarstva ili informatologije, koji započinjem od iduće godine.
	13. Prije kada sam bio obični 15-ogodišnjak ušao sam u knjižnicu tražeći nešto novo što bi me zanimalo, na preporuku osobe koja je radila tamo pročitao sam od Nietzschea djelo "Tako je govorio Zarathustra" i sada sam ponosoni budući da filozofije, zahvalan sam gradskoj knjižnici u Vinkovcima što mi je omogućilo čitanje više od 50 knjiga u 3 godine u kojima ju redovito posjećujem.
	14. Svaki put kad dođem osoblje je vrlo susretljivo. Jako mi se sviđa, kad sam neodlučna što čitati, uvijek mi daju dobar savjet i nikad nisam bila razočarana njihovim izborom.
	15. To je bila moja prva i najdraža knjižnica, od Dječjeg odjela na dalje, naravno išla sam u knjižnicu prije rata do preseljenja, Osijek, Koprivnica i Zagreb, ali niti jedna knjižnica mi nije bila interesantna i opremljena kao knjižnica u Vinkovcima prije 1991.g.Tamo sam mogla naći baš sve i imala svu ljubaznost i profesionalnost knjižničara. Knjige smo jedva nosili. Vjerujem da i danas knjižnica slijedi dobru tradiciju. Pozdrav.
	16. Svakodnevni ugodni i pozitivni dogadjaji. Knjiznica je moj "dnevni boravak". Tamo sam opustena, bezbrizna i sigurna. Uvijek nesto novo i zanimljivo naucim i informiram se!
	17. Samo želim naglasiti da su djelatnice i djelatnici Vinkovačke gradske knjižnice ljubazni i strpljivi, vrlo uslužni i spremni pomoći ukoliko je ti moguće.
	18. Prije 4 godine kćer je proglašena mladom čitateljskom nadom.I iako sam joj ja odmalena čitala svaki 1n,ipak je teta Sonja ta koja joj je razvila ljubav prema čitanju i knjižnici.Book zone-svaki zadnji petak u mjesec.Tu sam upoznala nekoliko predivnih djevojaka i svaka je posebna na svoj način i jedva čekam da čujem njihova mišljenja o pročitanoj knjizi.Nekad se slažemo,nekad ne,al svako mišljenje mi je važno.Taj zadnji petak u mjesecu mi je postao najdraži dan i s veseljem iščekujem svaki idući.
	19. Ja uopće nisam znao da postoji opcija posuđivanja gradje izmedju knjiznica.
	To je ono: awesome.
	20. Preporuka I.Kerestesa i drugih autora,ljubazno i obrazovano osoblje,intervju za Slavonsku televiziju (uživo) iz GKVK
	21. Vrijednost ove knjižnice je osoblje koje doista obavlja svoj posao susretljivo, strpljivo, ljubazno
	22. Svi su uljudni i OK!
	23. Zapravo želim, našao sam ljubazno osoblje, prijatne ljude, moguće je družiti se s ljudima koji imaju isti interes i vole čitati itd.
	24. Sve djelatnike knjižnice treba imenovati za djelatnike godine Republike Hrvatske!
	25. Izgubila sam knjigu, ali zahvaljujući ljubaznim djelatnicama i njihovom razumijevanju, problem je riješen
	26. U prostorima knjižnice održana su brojna zanimljiva događanja i susreti.
	27. Nastupi kazališnih umjetnika, glazbenika
	28. Upoznao sam mnogo novih prijatelja i čuo svakakvih priča iz njihove prošlosti.
	29. Izuzetno ljubazno i susretljivo osoblje
	30. Knjige posuđujem da bi popunila slobodno vrijeme i zabavila se čitanjem
	31. Uvijek drage susretljive i iskusne osobe spremne pomoći, preporučiti i potražiti ono što mi treba.
	32. Iako je za knjižnice poznata tišina, u ovoj knjižnici volim žamor koji čujem kada uđem, žamor djece iz igraonice, razgovor dok čitaju dnevni tisak, razgovor knjižničara i korisnika.
	33. Sve pozitivno, veliki plus za Blanku i Dragicu
	34. Književne večeri
	35. Moje dijete koristi igraonicu, gdje mu je veoma zabavno i potiče ih na čitanje. Popraćeni su svi važni događaji tokom godine i u njima moje dijete uživa. Ovo je moje treće dijete koje je u igraonici.
	36. Kroz dječju igraonicu, primjetila sam veću društvenost te zainteresiranost moje djece za knjigu.
	37. Predstave za djecu
	38. Oduševljava me opremljenost knjižnice, naravno usluga osoblja (i ljubaznost)
	39. Najpozitivnije je kada nađem knjigu koju tražim.
	40. Sviđa mi se što su djelatnice izrazito ljubazne i strpljive tako da je to definitivno pozitivna priča :)
	41. Osoblje je prijateljski raspoloženo i to ne nekad, nego uvijek. Nikad nisam izašla bez osmijeha na licu! Uvijek se radujem kad želim posjetiti knjižnicu, jer ovdje smo poput obitelji, svi za jednog, jedan za sve!
	42. Knjižničarke na odjelu za odrasle su uvijek drage,ljubazne i nasmijane te mi često poprave dan.
	43. Apsolutno je najbolje što sam ja doživjela Bookzone, a i zaposlenici su super, uvijek je zadovoljstvo doći tu jer se osjećam kao kod kuće
	44. I sama sam knjižničar te često surađujem s GKVK i uživam u tom!
	45. Sami djelatnici i djelatnice u Gradskoj knjižnici su pozitivni i ljubazni, tako da je lijepo iskustvo naići na osoblje poput njih.
	46. Ugodna su i vrlo poučna predstavljanja knjiga.
	47. Kada mi je bila potrebna pomoć oko odabira stručne literature i neke knjige za čitanje u slobodno vrijeme, spremno su mi i ljubazno pomogli.

Negativni komentar:

* 1. Uglavnom sva pozitivna iskustva u dobivanju informacija i potrebne literature, osim što u zadnje vrijeme često knjižničari imaju problem sa pronalaženjem određene literature, a posjetom drugih knjižnica u okolici uočila sam da je članarina u GKVK ipak malo previsoka! P.S.-Zamjerka, u ogranku knjižnice u obližnjem selu plaća se također posebna članarina, te se knjige nemogu posuđivati ako imate članstvo u Vinkovcima, što je preloše!

Ostalo:

* 1. Sretno na sa diplomskim radom!
1. Usp. Poll, R.; Boekhorst,P. te. Measuring quality: perfomance measurement in libraries. 2nd revised ed. Muenchen: Saur, 2007. Citirano prema: Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Sveučilište J. J. Strossmayera: Filozofski fakultet, 2010. Str. 65. [↑](#footnote-ref-1)
2. Usp. Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama - knjižnice u bolonjskom okruženju: zbornik radova: 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 13. [↑](#footnote-ref-2)
3. Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Sveučilište J. J. Strossmayera: Filozofski fakultet, 2010. Str. 65. [↑](#footnote-ref-3)
4. Usp. Martek,A.; Krajna,T; Fluksi T. Nav.dj., str. 14. [↑](#footnote-ref-4)
5. Usp. Public Service Board of New South Wales. Program evaluation and the development of performance indicators. // Program Evaluation Bulletin, 2, (1986), str.18 Citirano prema: Petr Balog Kornelija. Prema, nav.dj., str. 66. [↑](#footnote-ref-5)
6. Usp. Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 50. [↑](#footnote-ref-6)
7. Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2012), str. 214. [↑](#footnote-ref-7)
8. Usp. Informacije i dokumentacija : pokazatelji učinka knjižnica (ISO 11620:1998). Zagreb :Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo, 2001. [↑](#footnote-ref-8)
9. Usp. Isto., str 5. [↑](#footnote-ref-9)
10. Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Nav. dj., str. 218. [↑](#footnote-ref-10)
11. Belak, V., Bilanca postignuća (Balanced Scorecard) u planiranju i praćenju rezultata

Poslovanja. // Računovodstvo, revizija i financije, 12, 11(2001), str. 21 [↑](#footnote-ref-11)
12. Usp. Čuić, Blaženka. Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice: primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), str. 47. [↑](#footnote-ref-12)
13. Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Nav. dj., str. 219. [↑](#footnote-ref-13)
14. Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj.,str .85. [↑](#footnote-ref-14)
15. Usp. Hernon, Peter; Altman, Ellen. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers. Chicago; London: American Library Association, 1998. Str. 1- 3. [↑](#footnote-ref-15)
16. Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj., str. 86. [↑](#footnote-ref-16)
17. Usp. Isto, str.88 [↑](#footnote-ref-17)
18. Usp. Isto. str 88 [↑](#footnote-ref-18)
19. Usp. Isto. str.99 [↑](#footnote-ref-19)
20. Usp. Kotler, Philip[et. al.]. Osnove marketinga. Zagreb: Mate: Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2006. Str. 500 [↑](#footnote-ref-20)
21. Usp. Katalenac, Dragutin. Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. // Knjižničarstvo: glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje 4, 1-2(2000), str. 33 [↑](#footnote-ref-21)
22. Usp. Katalenac, Dragutin. Nav. dj., str. 36. [↑](#footnote-ref-22)
23. Usp. Isto,str. 40 [↑](#footnote-ref-23)
24. Usp.Tuškan Mihočić, Gorana. Nav. dj., str. 212 - 215 [↑](#footnote-ref-24)
25. Usp. Orr, Richard H. Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures. // Journal of Documentation 29, 3(1973), str. 316. Citirano prema: Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Nav. dj., str. 51. [↑](#footnote-ref-25)
26. Usp. Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Nav. dj., str. 52. [↑](#footnote-ref-26)
27. Usp. Johan Edgren [et.al.]. Quality handbook : performance indicators for library activities. Stockholm: Swedish Library Association, 2005. Str. 4.

URL: <http://www.biblioteksforeningen.org.test.levonline.com/organisation/dokument/pdf/quality_handbook.pdf> (2014-09-06) [↑](#footnote-ref-27)
28. Usp. BIX: der Bibliotheksindex. URL: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/> (2014-09-07) [↑](#footnote-ref-28)
29. Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema,nav.dj., str. 59 [↑](#footnote-ref-29)
30. Usp. Bertot, J.C.; McClure, C.R. Outcomes assessment in the networked envrironment: research question, issues, considerations, and moving forward. // Library Trends 51, 4(2003), str. 3 Citirano prema: Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj., str. 59. [↑](#footnote-ref-30)
31. Isto. [↑](#footnote-ref-31)
32. Usp. Kodrič-Dačić E. Statistika i vrednovanje slovenskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 1/2(2011), str. 291. [↑](#footnote-ref-32)
33. Usp. Isto., str. 295. [↑](#footnote-ref-33)
34. Usp. Hernon, P., Whitman, John R. Delivering Satisfaction and Service Quality: A customer – based approach for libraries.Chicago:American Library Assocation, 2001. Str. 32 Citirano prema: Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj., str. 90. [↑](#footnote-ref-34)
35. Usp. Hernon, Peter; Altman, Ellen. Nav.dj., str. 182. [↑](#footnote-ref-35)
36. Usp. Isto, str. 8. [↑](#footnote-ref-36)
37. Usp. Coleman, Vicki; Xiao, Yi (Daniel); Bair, Linda; Chollett, Bill. Toward a TQM paradigm: using SERVQUAL to measure library service quality. College& Research Libraries 58, 5(1997) URL: <http://crl.acrl.org/content/58/3/237.full.pdf> (2014-09-07) [↑](#footnote-ref-37)
38. Usp. Petr Balog, Kornelija.Nav.dj., str. 94. [↑](#footnote-ref-38)
39. Usp. LibQUAL + ®: Charting Library Service Quality. URL: <http://www.libqual.org/home> (2014-09-17) [↑](#footnote-ref-39)
40. Usp. Isto. [↑](#footnote-ref-40)
41. Usp. Parasuraman,A., Zeithaml,V.A, Malhotra,A. E-S-QUAL:A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. // Journal of Service Research 7, 10(2005), str. 7 [↑](#footnote-ref-41)
42. Usp. Saroja, G., Sujatha, G. Application of Total Quality Management to library and information services in Indian open Universities. Str. 3. URL: <http://www.col.org/forum/pcfpapers/saroja.pdf> (2014-09-15) [↑](#footnote-ref-42)
43. Usp. Isto. [↑](#footnote-ref-43)
44. Usp. Martek, Alisa; Krajna, Tamara; Fluksi, Tea. Nav.dj., str. 17. [↑](#footnote-ref-44)
45. Usp. Saroja, G., Sujatha,G. Nav. dj., str. 1-21 [↑](#footnote-ref-45)
46. Petr Balog, K. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // Vjesnik Bibliotekara Hrvatske 55,1(2012), str. 15. [↑](#footnote-ref-46)
47. Usp. Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje usluga u narodnim knjižnicama: magistarski rad. Zagreb: Filozofski fakultet, 2006. Str. 109. Citirano prema: Tuškan Mihočić, Gorana. Nav. dj., str. 221. [↑](#footnote-ref-47)
48. Usp. Tuškan Mihočić, Gorana. Nav. dj., str. 223. [↑](#footnote-ref-48)
49. Usp. Badurina, Boris; Dragija Ivanović, Martina; Krtalić, Maja. Nav. dj., str. 62. [↑](#footnote-ref-49)
50. Usp. Lakos, Amos; Shelly Phipps. Creating a culture of assessment : a catalyst for organizational change. // portal: Libraries and the Academy 4, 3(2004), str. 349. Citirano prema: Usp. Petr Balog, K. Kultura, nav.dj. , str.10 [↑](#footnote-ref-50)
51. Usp. Petr Balog, K. Kultura, nav.dj., str. 14 – 15. [↑](#footnote-ref-51)
52. Usp. Isto, str. 25. [↑](#footnote-ref-52)
53. Usp. Katalenac, Dragutin. Nav. dj., str. 25. [↑](#footnote-ref-53)
54. Portal hrvatskih knjižnica. URL: <http://an.nsk.hr:4242/login.aspx> (2014-09-19) [↑](#footnote-ref-54)
55. Usp. Poslovanje i usluge narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj u godini 2012. Str. 3. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/07/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knji%C5%BEnica-u-Republici-Hrvatskoj-u-godini-2012..pdf> (2014-09-15) [↑](#footnote-ref-55)
56. Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj.,str. 74 [↑](#footnote-ref-56)
57. Poll, R.; Boekhorst,P. te. Nav.dj., str.31 [↑](#footnote-ref-57)
58. Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj.,str. 75 [↑](#footnote-ref-58)
59. Usp. Bertot, J.C.; McClure, C.R. Nav. dj.. Str. 590. [↑](#footnote-ref-59)
60. Usp.Isto,str.592. [↑](#footnote-ref-60)
61. Usp. Isto, str. 599. [↑](#footnote-ref-61)
62. Usp. Hernon, Peter; Altman, Ellen. Nav.dj.,str. 29 Citirano prema: Morić Filipović,Ivana.Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata. // Vjesnik Bibliotekara Hrvatske 55,1(2002).Str. 72. [↑](#footnote-ref-62)
63. Usp. Poll, R.; Boekhorst,P. te.Nav.dj.,str. 4 [↑](#footnote-ref-63)
64. Usp. Hernon, Peter; Altman, Ellen. Nav.dj.,str. 7. Citirano prema: Petr Balog, Kornelija. Prema, nav.dj.,str. 135 – 140. [↑](#footnote-ref-64)
65. Usp. Poll, R.; Boekhorst,P. te.Nav.dj.,str. 4. [↑](#footnote-ref-65)
66. Usp. Mihalić,Marina. Nav.dj., str. 39 [↑](#footnote-ref-66)
67. Usp. Ambrožič, Melita. A few countries measure impact and outcomes – most would like to

measure at least something. Performance measurement and metrics 4, 2(2003). Citirano prema: Morić Filipović,Ivana.Nav dj., str. 72. [↑](#footnote-ref-67)
68. Usp. Bertot, John Carlo, McClure R. Charles. Nav.dj.,str. 596. [↑](#footnote-ref-68)
69. Usp. Poll, R.; Boekhorst,P. te.Nav.dj., str. 32. [↑](#footnote-ref-69)
70. Usp. Isto., str. 32. [↑](#footnote-ref-70)
71. Usp. Isto. [↑](#footnote-ref-71)
72. Odnosi se na države koje prednjače u broju radova i istraživanja na temu vrednovanja uspješnosti poslovanja: Sjedinjene Američke Države, Velika Britanija, Australija, Novi Zeland i Njemačka [↑](#footnote-ref-72)
73. Usp. Petr Balog, Kornelija.Prema.Nav.dj., str. 15. [↑](#footnote-ref-73)
74. Usp. Poll Roswitha.Bibliography ”Impact and Outcome of Libraries”.URL:<http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/Bibliography_Impact_and_Outcome_11_2012.pdf> (2014-09-09) [↑](#footnote-ref-74)
75. Usp. Evidence Base. Birmingham City University.URL:<http://www.bcu.ac.uk/business/consultancy-and-partnerships/evidence-base> (2014-09-09) [↑](#footnote-ref-75)
76. Usp. The Lib – Value Project. URL: <http://libvalue.cci.utk.edu/content/lib-value-project> (2014-09-09) [↑](#footnote-ref-76)
77. Usp. Library Development. New York State Library.Outcome – Based Evaluation. URL: <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/obe/index.html> (2014-09-09) [↑](#footnote-ref-77)
78. Usp. Petr Balog, Kornelija Prema, nav.dj., str. 14. – 15. [↑](#footnote-ref-78)
79. Usp. Isto. [↑](#footnote-ref-79)
80. Usp.Morić Filipović,Ivana.Nav.dj., str. 4. [↑](#footnote-ref-80)
81. Usp. Isto. Str.18 [↑](#footnote-ref-81)
82. Usp. Dragija Ivanović, Martina.Vrednovanje utjecaja knjižnice na ruralnu otočnu zajednicu. Pregled bibliografske jedinice. URL: <http://bib.irb.hr/prikazi-rad?&rad=681365> (2014-09-10) [↑](#footnote-ref-82)
83. Usp. Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci. Opće informacije. URL: <http://www.gkvk.hr/index.php?option=com_content&task=view&id=16&Itemid=49> (2014-09-15) [↑](#footnote-ref-83)
84. Isto. [↑](#footnote-ref-84)
85. Emilija Pezer. Razgovor. 14.03.2014. [↑](#footnote-ref-85)
86. Usp. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine: prvi rezultati po naseljima. Zagreb: Državni zavod za statistiku, 2011. Str. 73-80. URL: <http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2011/SI-1441.pdf> (2014-09-09) Str. 80. [↑](#footnote-ref-86)
87. Usp. Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci. URL: <http://www.gkvk.hr/index.php?option=com_content&task=view&id=16&Itemid=49> (2014-09-10) [↑](#footnote-ref-87)
88. Chiessi,Sara. What are libraries worth: a way to assess the impact of Italian Public Libraries on users's lives and society.International Federation of Library Associtations and Institutions; The Researcher – Librarian Partnership, 2011. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf> (2014-09-19) [↑](#footnote-ref-88)
89. Etički kodeks istraživanja s djecom. Vijeće za djecu: 2003. URL: <http://www.dijete.hr/hr/dokumenti-mainmenu-83/propisi-republike-hrvatske-mainmenu-102/razno-mainmenu-114.html> (2014-08-13) [↑](#footnote-ref-89)
90. Facebook. Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci. URL: <https://www.facebook.com/gkvk1875?fref=ts> (2014-08-13) [↑](#footnote-ref-90)
91. Usp. Knjižnice za novo doba. URL: <http://www.gkvk.hr/index.php?option=com_content&task=view&id=266&Itemid=1> (2014-09-10) [↑](#footnote-ref-91)
92. Hernon, Peter; Altman, Ellen. Nav. dj., str. 159. [↑](#footnote-ref-92)