

**VREDNOVANJE UTJECAJA SVEUČILIŠNIH KNJIŽNICA U  
HRVATSKOJ : ISTRAŽIVANJE UTJECAJA ZBIRKI I  
USLUGA SVEUČILIŠNIH KNJIŽNICA NA  
AKADEMSKI USPJEH STUDENATA**

EVALUATION OF THE IMPACT OF UNIVERISTY LIBRARIES  
IN CROATIA : A STUDY OF THE IMPACT OF COLLECTIONS  
AND SERVICES OF UNIVERSITY LIBRARIES ON STUDENT  
ACADEMIC ACHIEVEMENT

*Ivana Morić Filipović*

Sveučilište u Zadru, Ured za izdavačku djelatnost  
imoric@unizd.hr

*Martina Dragija Ivanović*

Sveučilište u Zadru, Odjel za knjižničarstvo  
mdragija@unizd.hr

UDK / UDC 027.7:021

Istraživanje / Research paper

Primljeno / Received: 6. 6. 2011.

*Sažetak*

U ovom radu istražuje se i analizira utjecaj zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata na odabranim hrvatskim sveučilištima. U Hrvatskoj se do sada nisu provodila istraživanja utjecaja sveučilišnih knjižnica na korisnike, a istraživanja vezanih uz utjecaj knjižnice na obrazovanje studenata jako je malo i u svijetu. Razlog tome je činjenica da je takav utjecaj relativno teško izmjeriti, iako se radi o veoma važnim pokazateljima uspješnosti poslovanja određene knjižnice.

U uvodnome dijelu upućuje se na značajne teorijske radove o važnosti vrednovanja, utjecaja knjižnica i knjižnične statistike, a u istraživačkom dijelu rada prikazani

su i komentirani rezultati istraživanja utjecaja sveučilišnih knjižnica u Puli, Rijeci, Splitu i Zadru na akademski uspjeh studenata u navedenim gradovima.

*Ključne riječi:* vrednovanje, utjecaj knjižnica, studenti, akademski uspjeh, sveučilišne knjižnice, Bolonjski proces

### *Summary*

The paper studies and analyzes the impact of university library collections and services on student achievement at selected Croatian universities. There have not been any studies on the impact of university libraries on their users in Croatia until now, and such studies are rare even around the world. The reason for this probably lies in the fact that it is very difficult to determine this impact, although it is a very important indicator of library services efficiency.

In the first part of the paper we present some relevant theoretical works on the importance of library evaluation, library statistics, and impact of libraries on their users. In the second part, we present and critically evaluate the results obtained in the study of university library impact on students' achievement at Universities of Pula, Rijeka, Split, and Zadar.

*Keywords:* evaluation, library impact, students, academic achievement, university libraries, Bologna process

## **1. Uvod**

Opće je prihvaćeno stajalište da su knjižnice u današnje vrijeme primorane prilagođivati svoje usluge u skladu s raznim društvenim trendovima kako bi pratile potrebe svojih korisnika. Nove tehnologije omogućuju brz pristup informacijama, a mrežni izvori postaju prevladavajući izvori informacija. Istodobno, knjižnicama se pružaju mogućnosti za stvaranje novih usluga te općenito za poboljšanje poslovanja. M. Ambrožič<sup>1</sup> tvrdi da su u posljednjih nekoliko desetljeća knjižnice nastojale dokazivati svoju vrijednost u društvu, podastirući pokazatelje o knjižničnim aktivnostima, mjerenjima uspješnosti poslovanja knjižnice, te posebno mjerenjem kvalitete knjižničnih usluga.

Ambrožič definira vrednovanje kao postupak prikupljanja podataka o vrijednosti određene aktivnosti ili objekta. U kontekstu knjižnica, pomoću

---

<sup>1</sup> 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. [citirano: 2010-02-27]. Dostupno na: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

vrednovanja moguće je saznati o ograničenjima i slabostima knjižničnog poslovanja i o tome zadovoljava li knjižnica potrebe korisnika, da bi se na temelju prikupljenih podataka predlagale mjere i pokušalo poboljšati poslovanje knjižnice.<sup>2</sup> Može se reći da je do potrebe za vrednovanjem u knjižnicama došlo iz nekoliko razloga:

- promjena društvenog konteksta i ukazivanje na važnost postojanja knjižnica;
- profesionalni kontekst – odnosi se na praćenje promjena u struci;
- prilagodba knjižnica promjenama u ustanovi kojoj pripadaju;
- administrativni kontekst – vrednovanje je u svojoj osnovi administrativna zadaća;
- funkcionalni kontekst – rezultati vrednovanja trebali bi dovesti do pragmatičnih rezultata;
- tehnološki kontekst – odnosi se na utjecaj tehnologije na knjižnice; i
- korisnički kontekst, koji je i najvažniji kontekst – govori o dobrobiti koju korisnici dobivaju od knjižnica.<sup>3</sup>

Podaci dobiveni vrednovanjem knjižnica jednim dijelom pripadaju knjižničkoj statistici no, nažalost, u mnogim zemljama još uvijek nije razvijen sustav prikupljanja značajnih knjižničkih statističkih podataka na nacionalnoj razini. Nacionalne ustanove koje su odgovorne za prikupljanje knjižničke statistike nisu dovoljno djelotvorne na tom planu, a knjižničari ne znaju dovoljno o važnosti prikupljanja podataka o aktivnostima i poslovanju knjižnice i koliko su ti podaci važni<sup>4</sup> (u literaturi se čak mogu pronaći upozorenja o statističkoj nepismenosti knjižničara!).<sup>5</sup> Slično je stanje i u Hrvatskoj – podaci se prikupljaju, ali se u većini slučajeva ne analiziraju niti koriste za unapređenje poslovanja, iako je knjižnička statistika važna za afirmaciju knjižnice na lokalnoj, nacionalnoj ili međunarodnoj razini.<sup>6</sup>

Ipak, posljednjih godina, knjižničarska zajednica je postala svjesna nedostataka kvantitativnih mjerenja i počela isticati važnost prikupljanja

---

<sup>2</sup> Usp. Isto, 65.

<sup>3</sup> Usp. Wallace, D. P; C. Van Fleet. Library evaluation : a case book and can do guide. Englewood : Libraries Unlimited, 2001. Str. 209-212.

<sup>4</sup> 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). Str. 64. [citirano: 2010-02-27]. Dostupno na: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

<sup>5</sup> Usp. Isto, 69.

<sup>6</sup> Isto.

kvalitativnih pokazatelja uspješnosti.<sup>7</sup> Stoga bi za svaku knjižnicu bilo iznimno dobro koristiti vrednovanje kao pomagalo za podržavanje institucionalne odgovornosti: za razumijevanje, analiziranje i objašnjavanje posla; informiranje o donošenju odluka; podršku kratkoročnom i dugoročnom planiranju poslovanja; poboljšanju programa i usluga; unapređivanju poslovanja i povećanju djelotvornosti i sl.<sup>8</sup> O potrebi za vrednovanjem knjižničnog poslovanja posebno treba govoriti u zemljama poput Hrvatske, gdje svijest o važnosti takvih mjerenja još uvijek nije dovoljno proširena.

## 2. Vrednovanje u visokoškolskim knjižnicama

Knjižnični utjecaji mogu se definirati kao *“rezultati koje korištenje knjižnica i njezinih usluga ima na korisnike”*,<sup>9</sup> odnosno kao sve promjene koje su se dogodile u ponašanju, vještinama, znanju, percepcijama i stavovima korisnika nakon korištenja knjižnice, a mogu označavati i promjene u njihovom statusu (primjerice, napredovanje na poslu kao posljedica znanja stečenog korištenjem knjižnice).<sup>10</sup> Ipak, pokazalo se da utjecaji knjižnica nisu uvijek predvidljivi, uglavnom se nadovezuju na prijašnja iskustva korisnika (a ne predstavljaju korjenite promjene u stavovima korisnika), bit će bolji ako se promjene vještina ili stavova čine obećavajuće korisnicima, te su često vidljivi samo u dugoročnom pogledu.<sup>11</sup>

Knjižnica može utjecati na korisnike na sljedećim područjima: znanju, informacijskoj pismenosti, demokratičnosti (pristup informacijama za sve), akademskom ili profesionalnom uspjehu, društvenoj uključenosti (npr., za starije osobe ili imigrante), cjeloživotnom učenju te individualnoj dobrobiti.<sup>12</sup>

---

<sup>7</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. Akademске knjižnice u Hrvatskoj : spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. “Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju“ : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 83-104.

<sup>8</sup> Usp. Dugan, Robert E.; Peter Herson; Danuta A. Nitecki. Viewing library metrics from different perspectives : inputs, outputs and outcomes. Santa Barbara, Denver, Oxford : ABC CLIO, 2009. Str. 57.

<sup>9</sup> Petr, Kornelija. Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2004. Str. 92.

<sup>10</sup> Usp. Isto.

<sup>11</sup> Usp. Poll, Roswitha; Phillip Payne. Impact measures for libraries and information services. // Library Hi Tech 24, 4(2006). Dostupno na: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

<sup>12</sup> Usp. Poll, Roswitha; Peter Boekhorst. Measuring quality : Performance measurement in Libraries. München : K. G. Saur, 2007. Str. 31-32.

Za akademske knjižnice iznimno je važno postalo dokumentiranje i mjerenje načina na koje knjižnica, njeni izvori i usluge utječu na kvalitetu akademskog života studenata i znanstveno nastavnog osoblja.<sup>13</sup> Prepoznavši važnost mjerenja kvalitete u akademskim knjižnicama, IFLA je još 1995. godine izdala smjernice koje se bave terminološkim problemima vrednovanja, metodama mjerenja kvalitete, analizom troškova poslovanja, te navodi pokazatelje uspješnosti poslovanja za akademske knjižnice.<sup>14</sup> Pokazatelji se odnose na: zadovoljstvo korisnika, knjižnicu općenito, knjižničnu zbirku, informacijsku službu i referentne usluge, pretraživanje informacija, nabavu i procesuiranje dokumenata, posudbu i dostavljanje dokumenata i dostupnost izvora.<sup>15</sup>

Vrednovanje utjecaja u akademskim knjižnicama važan je dio sustava institucionalne djelotvornosti koji se sastoji od planiranja, implementiranja, procjene i poboljšanja planova. Dok su se knjižnice trudile mjeriti svoje izlazne proizvode, odnosno postignuća (npr., broj posuđenih jedinica, broj katalogiziranih jedinica, broj odgovorenih upita itd.), zapravo nisu dolazili do podataka koji bi odražavali postignuća postavljena u knjižničnom poslanju.<sup>16</sup>

Visokoškolske knjižnice se suočavaju s dva problema kada pokušavaju opisati utjecaj: nemaju definirane mjere koje bi pokazivale kako knjižnica utječe na akademski život i ciljeve korisnika, i često nemaju organizirane podatke ili dokumentaciju na način koji bi bio koristan za prikazivanje utjecaja knjižnice. Takvi administrativni podaci prikazuju se u godišnjim izvješćima i programima ustanova, ali ne ukazuju na kvalitativne promjene koje knjižnični izvori i usluge imaju na učenje kod studenata, razvoj osoblja, znanstveno nastavne aktivnosti i druge sveučilišne ciljeve.<sup>17</sup>

---

<sup>13</sup> Usp. Gratch Lindauer, Bonnie. Defining and Measuring the Library Impact on Campuswide Outcomes. Str. 546. [citirano: 2010-02-28]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/1998/nov/gratch.pdf>

<sup>14</sup> Boekhorst, Peter. Measuring Quality : The IFLA Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. // IFLA Journal 21, 4(1995), 278-281 [citirano: 2010-10-01]. Dostupno na: <http://www.sagepub.com/>

<sup>15</sup> Usp. Wilson, Anne; Leeanne Pitson. Best Practice Handbook for Australian University Libraries [citirano: 2010-03-12]. Dostupno na: [http://www.dest.gov.au/sectors/higher\\_education/publications\\_resources/profiles/archives/best\\_practice\\_handbook\\_australian\\_university\\_libraries.htm](http://www.dest.gov.au/sectors/higher_education/publications_resources/profiles/archives/best_practice_handbook_australian_university_libraries.htm) Str. 33.

<sup>16</sup> ACRL – Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report [citirano: 2010-05-31]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/taskforceacademic.cfm>

<sup>17</sup> Usp. Gratch Lindauer, Bonnie. Gratch Lindauer, Bonnie. Defining and Measuring the Library Impact on Campuswide Outcomes [citirano: 2010-02-28]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/1998/nov/gratch.pdf> . Str. 547.

Svrha vrednovanja utjecaja u visokoškolskim knjižnicama je mjerenje kvalitete i učinkovitosti, s težištem na analizi organizacije cijele knjižnice i na njenim doprinosima pri ostvarivanju ciljeva sveučilišta kojem pripada.<sup>18</sup>

Postoji nekoliko studija o povezanosti utjecaja visokoškolskih knjižnica na akademski uspjeh studenata ili produktivnost akademskog osoblja, no najopsežnije dostupno istraživanje o tome jest ono D. Dickensona<sup>19</sup> u kojem se istražuje utjecaj Sveučilišne knjižnice Colorado metodom online anketa, s ciljem prikupljanja i obrade podataka o načinima na koje knjižnice na Sveučilištu u Coloradu utječu na rad nastavnog i znanstvenog osoblja, te na koji način pomažu studentima preddiplomskih studija u postizanju boljih rezultata na studiju. Istraživanje se provodilo od ožujka do svibnja 2005. godine, kada je anketirano preko 3.000 studenata i oko 400 nastavnika/asistenata. Anketni upitnici sastojali su se od tri skupine pitanja: korištenje knjižnice, utjecaj knjižnice te informacije o korisniku. Rezultati istraživanja studenata su, između ostalog, istaknuli važnost knjižničnih izvora i usluga pri postizanju uspjeha tijekom studiranja. Što se tiče znanstveno nastavnog osoblja, rezultati anketa prikazuju veliku pomoć koju im pruža knjižnica/knjižničari, a osobito je vezana uz pomoć pri pretraživanju i izradi bibliografija, te pristup bazama podataka i elektroničkim izvorima općenito. U radu se zaključno iznosi usporedna analiza rezultata između dviju navedenih skupina ispitanika.

Korisno je uputiti i na istraživanje o povezanosti korištenja knjižnice i ishoda učenja studenata<sup>20</sup> na odabranim japanskim i finskim sveučilištima, koje je provedeno uz korištenje metoda ankete i fokus grupa. Rezultati provedenog istraživanja ukazuju, između ostaloga, na to da je korištenje knjižnične zbirke izravno povezano sa studentskim postignućima, da studenti poimaju knjižnicu kao zabavno mjesto za učenje i sl. Unatoč tome što su dobiveni rezultati knjižnice ocijenili pozitivno, autori su svjesni subjektivnosti ispitanika pri procjenjivanju i iskazivanju vlastitih stavova, odnosno smatraju da se uz korištene metode trebaju uključiti i objektivni pokazatelji o ponuđenim uslugama.

U Hrvatskoj se, nažalost, ne provodi sustavno prikupljanje podataka o poslovanju visokoškolskih knjižnica, za što M. Mihalić iznosi nekoliko mogućih razloga: nepostojanje jasno izraženih strateških planova razvoja u većini

---

<sup>18</sup> Usp. Isto, 553.

<sup>19</sup> Usp. Dickenson, Don. How Academic Libraries Help Faculty Teach and Students Learn [citirano: 2010-02-16]. Dostupno na: [www.eric.ed.gov](http://www.eric.ed.gov)

<sup>20</sup> Usp. Nagata, Haruki; Akira Toda; Päivi Kytömäki. Students' Patterns of Library Use and Their Learning Outcomes [citirano: 2010-06-02]. Dostupno na: <http://www.eblipl4.unc.edu/papers/Nagata.pdf>

visokoškolskih sustava; dugogodišnje neodređeno stanje u svezi primjene knjižničnog softvera; nejasan plan i nedovoljna uključenost visokoškolskih knjižničara u njegovu primjenu i slabu usuglašenost među fakultetima i sveučilištima, posebice u dijelu koji se tiče njihovih sastavnica knjižnica.<sup>21</sup>

Petr Balog navodi kako je Bolonjski proces u kontekstu vrednovanja od posebne važnosti jer je s njime u područje visokog obrazovanja došao i zahtjev za neprestanim mjerenjem i unapređivanjem kvalitete znanstveno nastavnog rada, što se izravno odnosi i na visokoškolske knjižnice.<sup>22</sup>

Spomenute promjene koje se događaju na sveučilištima utjecale su na preoblikovanje nastave i poslovanja knjižnica, a potrebe studentske populacije za "obavijestima i znanjem, nužnima u procesu svladavanja nastavnoga gradiva, ali i u procesu samoobrazovanja, odnosno stjecanja novih znanja i vještina koje nisu obuhvaćene obveznim nastavnima programima"<sup>23</sup> stalno se mijenjaju. U tom kontekstu utjecaji visokoškolskih knjižnica su bitni jer odražavaju uspjeh poslanja i ciljeva knjižnica, iz čega proizlazi važnost njihovoga vrednovanja. No najveći izazov kod mjerenja utjecaja akademskih knjižnica na studente jest taj što je nemoguće izdvojiti utjecaj knjižnice i dokazati da su promjene u kompetencijama ili ponašanju studenata nastale isključivo kao rezultat korištenja knjižnice.<sup>24</sup> Takvo mjerenje donosi tzv. rezultate višeg stupnja (*higher order effects*), odnosno rezultate koji su dugoročniji i teže se definiraju jer utječu na kvalitetu života, promjenu stavova, učenja i rada. Kao što kaže K. Petr Balog: "iako su to najvažniji rezultati koje knjižnica ima, najteže ih je mjeriti".<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup> Usp. Mihalić, Marina. Mogući zajednički pokazatelji uspješnosti za nacionalne i visokoškolske knjižnice. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. "Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju" : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 105-106.

<sup>22</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. Akademске knjižnice u Hrvatskoj : spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. "Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju" : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 83-104.

<sup>23</sup> Aparac, Tatjana. Trebaju li studenti knjižnice i zašto [citirano: 2010-02-10]. Dostupno na: <http://dzs.ffzg.hr/text/tskz.htm>

<sup>24</sup> Usp. Poll, Roswitha; Payne, Phillip. Impact measures for libraries and information services. // Library Hi Tech 24, 4(2006) [citirano: 2010-03-04]. Dostupno na: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

<sup>25</sup> Usp. Petr, Kornelija. Definicije osnovnih pojmova u kontekstu vrednovanja uspješnosti. // Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2004. Str. 93.

### **3. Utjecaj sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj : istraživanje**

#### **3.1. Uvod**

Za potrebe ovog rada, provedeno je istraživanje utjecaja zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata sveučilišta u Rijeci, Puli, Splitu i Zadru, kako bi se prikazali rezultati učinkovitosti poslovanja sveučilišnih knjižnica u navedenim gradovima.

Polazeći od stajališta Saračevića i Kantora<sup>26</sup> da je poželjno mjeriti tri područja interakcije korisnika s knjižnicom: izvore (dostupnost, pristup, kvaliteta); korištenje izvora i usluga (jednostavnost korištenja, uspješnost, uloženi trud itd.), te poslovanje i okruženje (osoblje, oprema i sl.), u sklopu navedenog istraživanja pokušalo se doći do saznanja o tome koliko navedena područja interakcije u sveučilišnim knjižnicama u Hrvatskoj utječu na uspjeh studenata tijekom studija.

Svrha istraživanja bila je utvrditi zadovoljavaju li sveučilišne knjižnice u Splitu, Zadru, Rijeci i Puli uspješno potrebe studenata/studentica kao primarne grupe korisnika tako da im pružaju značajne izvore informacija, usluge, prostor, opremu i ostale uvjete koji su im potrebni za postizanje uspjeha tijekom visokoškolskog obrazovanja. Cilj istraživanja bio je isticanje uloge sveučilišnih knjižnica u Rijeci, Puli, Splitu i Zadru u znanstvenom i akademskom životu studenata diplomskih studija na sveučilištima u navedenim gradovima. Hipoteza ovog istraživanja bila je da Sveučilišne knjižnice u Zadru, Puli, Rijeci i Splitu nude značajne izvore informacija i relativno povoljne uvjete za studijski rad koji utječu na akademski uspjeh studenata, ali nemaju dovoljno razvijene usluge i programe koji bi studentima pomogli u postizanju boljeg uspjeha tijekom studiranja.

Za ispitanike su odabrani studenti/studentice diplomskih studija jer se pošlo od pretpostavke da oni mogu na temelju svoga višegodišnjeg studiranja bolje izraziti koliko im sveučilišna knjižnica pomaže u akademskom životu.

#### **3.2. Metodologija**

Istraživanje je provedeno u sveučilišnim knjižnicama u Puli, Rijeci, Splitu i Zadru i trajalo je mjesec dana (kroz svibanj 2010. godine). Kako, nažalost, informacijski sustav visokih učilišta u Hrvatskoj (ISVU) još nije uspio

---

<sup>26</sup> Usp. Saračević, Tefko; Paul B. Kantor. Studying the Value of Library and Information Services. Part II. Methodology and Taxonomy. // Journal of the American Society of Information Science 48, 6(1997) [citirano: 2010-02-22]. Dostupno na: <http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/articles.htm>



povezati svakog studenta s informacijama iz knjižničnih sustava hrvatskih sveučilišta, ne raspolaže se točnim pokazateljima o broju korisnika iz studentske populacije i statističkim podacima o korištenju. U svaku od navedenih sveučilišnih knjižnica, poslano je 150 anketnih upitnika. Ankete su se ispunjavale anonimno. Nalazile su na vidljivom mjestu u knjižnici s naznakom da su namijenjene studentima diplomskih studija, te su ih oni sami uzimali i ispunjavali. Od ukupnog broja poslanih anketa, u Zadru je ispunjeno 45 posto, u Splitu 46 posto, u Rijeci 40 posto i u Puli 26 posto. U Tablici 1 nalaze se podaci o broju ispitanika u odnosu na broj upisnih mjesta na diplomskim studijima, a pri analizi moramo uzeti u obzir da u Splitu, Rijeci i Puli studenti osim sveučilišne knjižnice koriste i knjižnice na fakultetima pa broj diplomskih studenata ne znači da je to ujedno i broj stvarnih korisnika sveučilišnih knjižnica.

Tablica 1. Uzorak

Grad	Broj ispitanika	Broj upisnih mjesta na diplomskim studijima	%
Zadar	68	1060	6,41%
Split	69	1913	3,60%
Rijeka	60	2427	2,47%
Pula	39	158	24,68%
<b>Ukupno:</b>	<b>236</b>	<b>5558</b>	<b>4,24%</b>

Za instrument istraživanja odabrana je anketa pomoću koje se pokušalo sagledati povezanost između ispunjavanja studentskih obveza (učenje, pisanje radova i dr.) i različitih dijelova poslovanja knjižnice (knjižničnog fonda, usluga, prostora/uvjeta za studijski rad, opreme, knjižničnog osoblja i sl.). Anketni upitnik sastojao se od ukupno 14 pitanja (otvorenih, zatvorenih, te pitanja u obliku Likertove skale). Pri interpretiranju podataka dobivenih anketiranjem, koristila se deskriptivna statistika, hi-kvadrat test te izračunavanje koeficijenta korelacije.

### **3.3. Pokazatelji utjecaja**

Pokazatelji utjecaja ili uspješnosti poslovanja knjižnice koriste se kao pomagala za ocjenjivanje kvalitete i učinkovitosti usluga knjižnice, te ocjenjivanje djelotvornosti knjižničnih izvora. U ovom istraživanju, kao pokazatelji knjižničnog utjecaja koristili su se: učestalost dolazaka ispitanika u knjižnicu, akademski uspjeh ispitanika, korisničke aktivnosti, kvaliteta knjižničnih zbirki, prostor i oprema knjižnica, uslužnost knjižničnog osoblja, knjižnične usluge i knjižnični programi.

Istraživanje se uglavnom temeljilo na korisničkim pokazateljima, koji se “temelje na korisničkim aktivnostima, a upravi knjižnice daju uvid u uspješnost poslovanja, brzinu i točnost pružanja usluga, zadovoljstvo korisnika, kvalitetu, pokazatelje iz analiza pritužbi i sl.”<sup>27</sup>

### **3.4. Rezultati**

Na pitanje o studiju anketiranih ispitanika, dobiven je popis koji se sastojao od ukupno 43 različita studija, iz kojeg je napravljena podjela prema području znanosti kako bi se uvidjelo koji broj ispitanika pripada određenom području znanosti. Najveći broj studenata bio je s područja društvenih i humanističkih znanosti, dok su u manjim postocima bili studenti s tehničkih, medicinskih i ostalih područja znanosti.

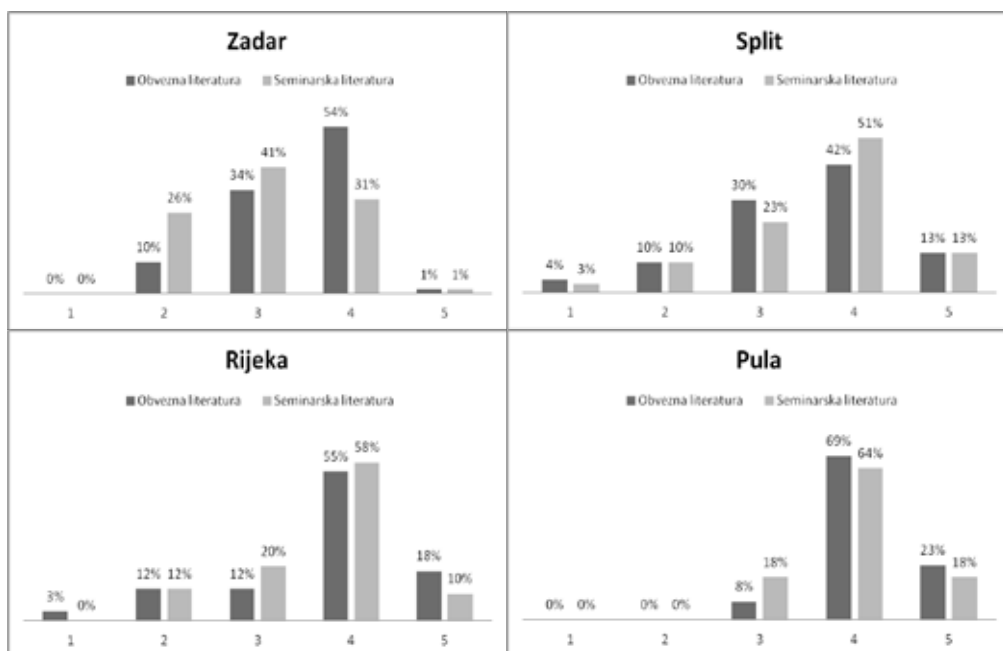
Zatim se pokušalo doći do podataka o tome koliko često studenti posjećuju sveučilišnu knjižnicu. Rezultati su pokazali da u Zadru najveći broj studenata sveučilišnu knjižnicu posjećuje nekoliko puta tjedno (40 posto), a svaki dan dolazi 13 posto studenata. U Splitu čak 53 posto studenata dolazi u knjižnicu nekoliko puta tjedno, a svaki dan ju posjećuje 19 posto. U Rijeci se također najveći broj studenata izjasnio da dolazi u knjižnicu nekoliko puta tjedno, ali čak 30 posto studenata dolazi svaki dan. U Puli je stanje malo drugačije – većina studenata knjižnicu posjećuje nekoliko puta mjesečno, a samo 2 posto studenata u knjižnicu dolazi svaki dan.

---

<sup>27</sup> Usp. Petr, Kornelija. Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2004. Str. 98.

Analizom koeficijenta korelacije pokazalo se da je učestalost odlaska u knjižnicu povezana s uspjehom studenata, ali ne može se tvrditi da je riječ o uzročnoj vezi jer hi-kvadrat test nije pokazao značajan rezultat.

Od studenata se također tražilo da ocijene u kojoj mjeri knjižnica posjeduje obveznu literaturu i literaturu za seminare koja im je potrebna tijekom studija. Najveći broj studenata iz svih gradova ocijenio posjedovanje ocjenama 3 i 4, dok je najmanji broj studenata posjedovanje literature u sveučilišnoj knjižnici ocijenio ocjenom 1.



Grafički prikaz 1. Posjed literature u sveučilišnim knjižnicama

U anketnim upitnicima studenti su odgovarali na pitanje koliko često koriste knjižničnu zbirku, referentnu zbirku, čitaonicu, pomoć knjižničara, baze podataka, računala u knjižnici, internet u knjižnici i uslugu međuknjižnične posudbe. Sljedeća tablica pokazuje prosječne ocjene kojima su studenti ocijenili korištenje navedenih usluga.

Tablica 2. Prosječna ocjena za učestalost korištenja knjižničnih službi i usluga

	Zbirka	Pomoć knjižničara	Ref. zbirka	Baze podataka	Internet	Čitaonica	Računala	Među-knjižnična posudba
Pula	3,87	3,59	3,13	3,00	2,69	2,46	2,15	1,95
Rijeka	3,28	2,75	3,47	2,78	2,93	2,05	2,63	1,62
Zadar	3,78	2,81	2,87	3,07	3,01	2,76	3,09	1,50
Split	2,30	1,96	4,06	2,33	2,68	2,17	3,04	1,30

Rezultati korištenja u sveučilišnim knjižnicama su drugačiji u različitim gradovima: u Zadru studenti najviše koriste knjižničnu zbirku i internet u knjižnici, u Splitu najviše koriste čitaonicu, u Rijeci čitaonicu i knjižničnu zbirku, dok se u Puli uz knjižničnu zbirku najviše koristi pomoć knjižničara. Izračun koeficijenta korelacije pokazuje značajne korelacije između korištenja knjižnične zbirke, referentne zbirke, čitaonice i pomoći knjižničara s uspjehom studenata.

Sljedeća tablica pokazuje prosječnu ocjenu koju su studenti dali svakom od dijelova poslovanja knjižnice. Studenti su ocjenjivali što im najviše pomaže pri postizanju uspjeha tijekom studiranja (1= najmanje pomaže, 5= najviše pomaže).

Tablica 3. Prosječna ocjena za pomoć knjižničnih službi i usluga tijekom studija

	Zbirka	Pomoć knjižničara	Ref. zbirka	Baze podataka	Internet	Čitaonica	Računala	Među-knjižnična posudba
Pula	3,92	3,25	2,61	3,58	2,94	2,00	2,56	1,97
Zadar	3,83	2,89	2,86	2,92	2,84	2,76	3,23	1,48
Split	2,50	2,11	4,11	2,32	2,41	2,20	2,89	1,34
Rijeka	3,33	2,75	3,53	2,60	2,72	2,23	2,55	1,91

Prema navedenom, može se zaključiti kako zadarski studenti smatraju da im tijekom studija najviše pomaže knjižnična zbirka i internet u knjižnici, studentima u Splitu najviše pomaže čitaonica, onima u Rijeci knjižnična zbirka i čitaonica, dok je studentima u Puli knjižnična zbirka i pomoć knjižničara od najveće pomoći. Koeficijent korelacije je pokazao značajnu povezanost za knjižničnu zbirku i uspjeh, a za čitaonicu i internet je negativan, što znači da se povećanje korištenja čitaonice i interneta odnosi i na studente sa slabijim uspjehom.

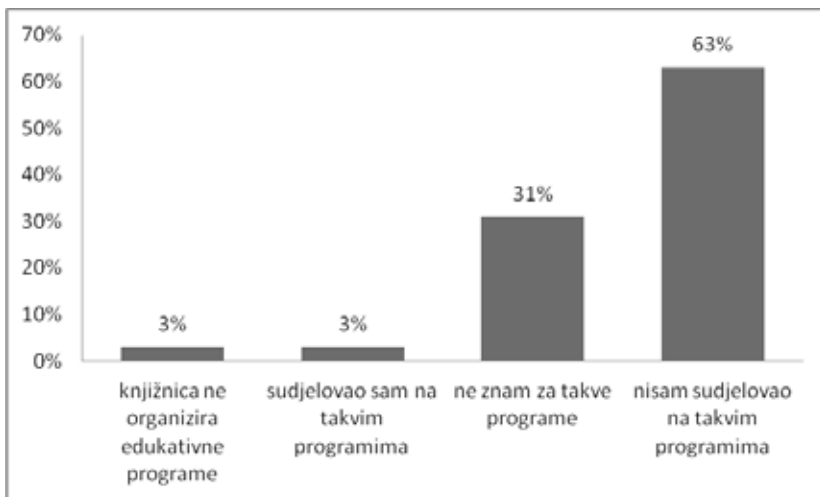
Od studenata se tražilo da ocjenama od 1 do 5 prikažu svoje slaganje ili neslaganje s tvrdnjama navedenim u *Tablici 3*.

Tablica 4. Prosječna ocjena za slaganje s pojedinom tvrdnjom

	<b>Zadar</b>	<b>Split</b>	<b>Rijeka</b>	<b>Pula</b>
Sveučilišna knjižnica mi pomaže da trošim manje vremena na učenje/pisanje radova	2,85	3,09	3,22	3,31
Osoblje Sveučilišne knjižnice mi uvijek pomaže kada mu se obratim	4,56	4,41	4,63	4,72
Sveučilišna knjižnica mi pomaže da završim studentske obveze na vrijeme	3,18	3,84	3,63	3,54
Sveučilišna knjižnica mi pruža adekvatne uvjete za učenje/rad	3,53	4,36	3,8	3,41
Sveučilišna knjižnica me uči kako pravilno pretraživati i koristiti informacije	2,79	3,29	3,43	4,08
Sveučilišna knjižnica mi pomaže da budem učinkovitiji pri učenju/radu	2,96	3,7	3,62	3,59
Sveučilišna knjižnica mi pomaže da ostvarim svoje akademske ciljeve	3,4	3,84	3,82	3,95

Može se vidjeti da se studenti iz svih gradova najviše slažu s tvrdnjom da im osoblje sveučilišne knjižnice uvijek pomaže kada mu se obrate. Studenti iz Splita smatraju da im knjižnica pruža odgovarajuće uvjete za učenje/pisanje radova, dok su studenti u Puli visoko ocijenili tvrdnju kako ih Sveučilišna knjižnica uči pravilnom pretraživanju i korištenju informacija.

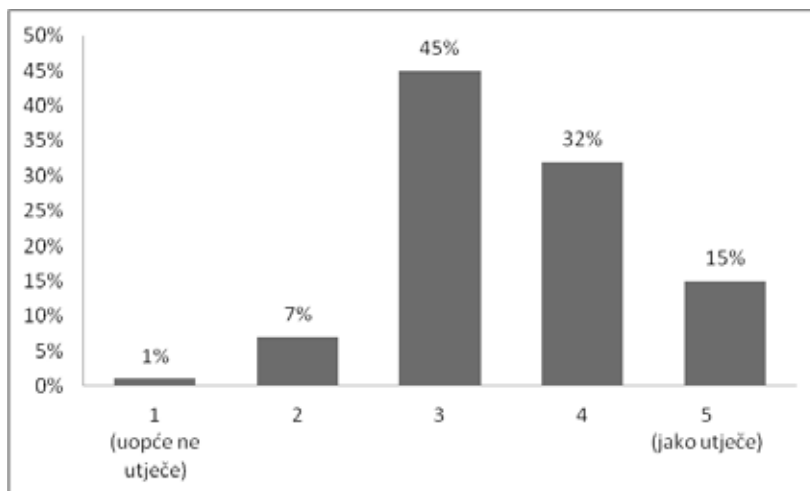
Što se tiče obrazovnih programa/radionica u sveučilišnim knjižnicama, od svih ispitanika samo je 3 posto studenata iz Rijeke sudjelovalo na takvim radionicama, a čak 31 posto od ukupnog broja anketiranih ne zna organizira li knjižnica obrazovne programe.



Grafički prikaz 2. Edukativni programi sveučilišnih knjižnica

Studenti su se također mogli izjasniti o tome jesu li u knjižnici naučili nešto što prije nisu znali. Od 46 posto studenata koji su rekli da su naučili nešto novo, najveći dio naučio je služiti se katalogom (72 posto), zatim pretraživati baze podataka (16 posto), odabirati značajnu literaturu (10 posto) i dr. Prema hi-kvadrat testu, nije se uspjelo točno utvrditi utječe li ono što su studenti naučili u knjižnici na njihov uspjeh jer je rezultat testa pokazao graničnu vrijednost.

Jedno od najvažnijih pitanja u anketnom upitniku vezano uz temu istraživanja jest u kojoj mjeri studenti smatraju da sveučilišna knjižnica utječe na njihov uspjeh. Sljedeći grafikon prikazuje odgovore na to pitanje, a utjecaj je trebalo izraziti ocjenama od 1 (uopće ne utječe) do 5 (jako utječe).



Grafički prikaz 3. U kojoj mjeri sveučilišna knjižnica utječe na Vaš uspjeh?

Iz rezultata se može vidjeti da je najveći broj studenata utjecaj sveučilišne knjižnice ocijenio ocjenom 3 (njih 45 posto). 32 posto studenata je utjecaj ocijenilo četvorkom, a 15 posto peticom. Samo 1 posto studenata iz cjelokupnog uzorka smatra da knjižnica uopće ne utječe na njihov uspjeh tijekom studija.

### 3.5. Rasprava

Rezultati istraživanja o utjecaju sveučilišnih knjižnica u Puli, Rijeci, Splitu i Zadru na akademski uspjeh studenata pokazali su da knjižnica nekim dijelovima svog poslovanja utječe na studentski uspjeh. Broj ispitanika koji su sudjelovali u istraživanju bio je ukupno 236 (u svim gradovima). Podjela ispitanika prema studijskim skupinama pokazala je da najviše anketiranih studenata dolazi s područja društvenih, humanističkih i tehničkih znanosti. Što se tiče prosječnog uspjeha studenata, moglo se vidjeti da postoje značajne razlike među gradovima. Najbolji prosjek imaju studenti iz Pule, Zadar je drugi, Rijeka treća, a splitski studenti nalaze se po prosjeku na posljednjem mjestu. Istražena je i učestalost dolazaka studenata u knjižnicu. U Zadru najveći broj studenata sveučilišnu knjižnicu posjećuje nekoliko puta tjedno (40 posto), a svaki dan dolazi 13 posto studenata. U Splitu 53 posto studenata dolazi u knjižnicu nekoliko puta tjedno, a svaki dan ju posjećuje 19 posto. U Rijeci

se također najveći broj studenata izjasnio da dolazi u knjižnicu nekoliko puta tjedno, a čak 30 posto studenata dolazi svaki dan. U Puli je stanje malo drugačije – većina studenata knjižnicu posjećuje nekoliko puta mjesečno, a samo 2 posto studenata u knjižnicu dolazi svaki dan.

Pomoću izračuna koeficijenata korelacije pokazalo se da su značajne korelacije studentskog uspjeha i korištenja knjižnične zbirke, referentne zbirke, čitaonice i pomoći knjižničara. Knjižnične usluge – međuknjižnična posudba, računala i internet u knjižnici te online baze podataka prema istom izračunu nisu povezane s uspjehom studenata.

Studenti su u anketnim upitnicima iznosili svoje stavove o tome što im u sveučilišnoj knjižnici najviše pomaže tijekom studiranja. Tako zaderski studenti smatraju da im tijekom studija najviše pomaže knjižnična zbirka i internet u knjižnici, studentima u Splitu najviše pomaže čitaonica, onima u Rijeci knjižnična zbirka i čitaonica, dok je studentima u Puli knjižnična zbirka i pomoć knjižničara od najveće pomoći. U ovom slučaju, koeficijent korelacije je značajan samo za knjižničnu zbirku i uspjeh.

Iz *Tablice 3* može se primijetiti kako se studenti u svim sveučilišnim knjižnicama u kojima je provođeno istraživanje slažu da im je knjižnično osoblje uvijek spremno pomoći kada mu se obrate, što je za svaku pohvalu. S druge strane, ono što nije pohvalno jest to što većina studenata nije nikad sudjelovala na obrazovnim radionicama u organizaciji knjižnice, a velik broj uopće ne zna organizira li njihova sveučilišna knjižnica uopće takve radionice (*Tablica 4*). Stoga bi bilo uputno za sve sveučilišne knjižnice da ponude studentima obrazovne programe, te da ih na što bolji način promoviraju među studentima.

Gotovo polovica anketiranih studenata izjavila je da su u sveučilišnoj knjižnici naučili nešto što prije nisu znali. U velikoj većini to se odnosi na pretraživanje knjižničnih kataloga, ali i na pretraživanje baza podataka, korištenje znanstvenih časopisa, odabir značajne građe, snalaženje u knjižnici (signature) i dr.

Jedno od važnijih pitanja u anketi za ovo istraživanje bilo je koliko studenti smatraju da sveučilišna knjižnica utječe na njihov akademski uspjeh. Utjecaj su mogli ocijeniti ocjenama od 1 do 5, gdje je 1 značilo da knjižnica uopće ne utječe na njihov uspjeh, a 5 da jako utječe. Najveći broj studenata utjecaj je ocijenio trojkom (45 posto) i četvorkom (32 posto). Da sveučilišna knjižnica jako utječe na akademski uspjeh smatra 15 posto studenata, a da uopće ne utječe smatra samo 1 posto cjelokupnog uzorka (*Grafički prikaz 1*).



Na kraju rasprave o provedenom istraživanju, navedeni su komentari/primjedbe nekih studenata koji su bili dodatno napisani na nekolicini anketnih upitnika, a također govore o poslovanju navedenih sveučilišnih knjižnica:

*Više volim koristiti knjižnicu na fakultetu – imaju prednost u tome što je literatura vidljiva na policama, pa mogu direktno vidjeti što se nudi i o čemu je riječ. Također, brže nađem/dobijem knjigu koja mi treba.*

studentica iz Pule

*Zašto sveučilišna knjižnica nema više primjeraka jedne knjige i ne daje više knjiga na posudbu?*

studentica iz Pule

*Sveučilišna knjižnica bi trebala građu koju posjeduje učiniti vidljivijom i staviti je na police, barem jedan dio, kao u NSK u Zagrebu. Mnoge moje kolege odbija birokratizacija naručivanja građe, dugotrajan proces posudbe i sl.*

student iz Splita

Navedeni komentari prikazuju činjenicu da studentima smeta što se u sveučilišnim knjižnicama građa nalazi u zatvorenom pristupu, pa im na taj način nije u potpunosti dostupna. Također, željeli bi izbjeći ispunjavanje obrazaca za posudbu građe i čekanje same posudbe. Studentima bi sigurno odgovaralo i kada bi knjižnica davala više knjiga na posudbu i kada bi imala više primjeraka određene knjige. No nisu sva očekivanja korisnika opravdana i realna – visokoškolske knjižnice su dužne nabavljati određeni broj primjeraka publikacija, ali se i od studenata očekuje da će sami kupiti određene udžbenike propisane izvedbenim planovima kolegija.

Što se tiče otvorenog pristupa građi, vjerojatno je problem u prostornim rješenjima zgrada u kojima se knjižnice nalaze te ne mogu prilagoditi smještaj građe kako bi ona bila dostupna studentima. Sveučilišna knjižnica u Splitu nedavno se preselila u novu zgradu, koja je predviđena da bude knjižnica, no građa je u zatvorenom pristupu i na taj način nedostupna onima koji je trebaju. U svakom slučaju, sveučilišne knjižnice trebaju oslušivati potrebe i želje svojih korisnicima i izlaziti im u susret – naravno, u skladu sa svojim mogućnostima.

#### 4. Zaključak

Vrednovanje u knjižnicama postupak je kojim dolazimo do pokazatelja o uspješnosti poslovanja određene knjižnice. Posljednjih godina sve se više pažnje obraća mjerenju uspješnosti poslovanja knjižnica jer rezultati takvih mjerenja, između ostalog, mogu poslužiti za poslovanje knjižnice te za poboljšanje rada knjižničnih službi i usluga. Mjerenje uspješnosti poslovanja potrebno je barem zbog toga da bi se moglo pratiti ispunjava li knjižnica svoje ciljeve i poslanje.

U Hrvatskoj, svijest o potrebi za vrednovanjem knjižničkog poslovanja još uvijek nije dovoljno proširena, no mogu se zamijetiti naznake poboljšanja – postupno se naglašava važnost vrednovanja te ukazuje na nedostatnu pozornost koju matične knjižnice posvećuju vođenju knjižnične statistike te analizi i predstavljanju rezultata stručnoj javnosti i osnivačima. Sustavno mjerenje uspješnosti poslovanja knjižnica, međutim, još je u povojima. Može se ipak primijetiti da se posljednjih godina počinju održavati skupovi i konferencije na temu vrednovanja knjižničkog poslovanja.

Utjecaji knjižnica samo su jedan dio njihova poslovanja, ali jednako važan kao i svi ostali. Vezano uz vrednovanje utjecaja knjižnica, u stručnoj literaturi je vidljiv nedostatak takvih istraživanja, ali se ipak ukazuje na njihovu važnost. Knjižnični utjecaji su važni jer pokazuju promjene na korisnicima nakon korištenja knjižnice, gdje se uglavnom radi o dugoročnim promjenama koje utječu na određeni dio života korisnika.

Što se tiče sveučilišnih knjižnica, istraživanja njihovog utjecaja na studente kao primarne skupine korisnika, uglavnom se vežu na informacijsku pismenost. Širenje informacijske pismenosti među studentima jedna je od važnijih zadaća sveučilišnih i visokoškolskih knjižnica, ali jednako je važno istražiti podršku koju te knjižnice pružaju studentima tijekom njihovog studiranja.

U svijetu, a pogotovo u Hrvatskoj, jako je malo istraživanja utjecaja sveučilišnih/visokoškolskih knjižnica na akademski uspjeh studenata – iako takve knjižnice u svojim poslanjima uglavnom naglašavaju svoju ulogu središta akademskog života. Najvjerojatnije je razlog tomu naglašavanje činjenice da je takav utjecaj teško mjeriti, odnosno izdvojiti od drugih važnih čimbenika koji utječu na akademski uspjeh studenata kao što su predavanja, konzultacije i dr. Ako se žele dodatno uključiti u akademski život studenata, sveučilišne i

visokoškolske knjižnice mogu pokušati ponuditi vlastito obrazovanje u suradnji sa sveučilišnim odjelima kako bi studenti dobili što bolja znanja vezana uz pretraživanje i korištenje informacija i informacijskih izvora.

Jedan od glavnih razloga zašto je baš utjecaj sveučilišnih knjižnica na uspjeh studenata odabran kao tema istraživanja u ovom radu, jest taj što do sada u Hrvatskoj nije provedeno niti jedno takvo istraživanje. Nadležna ustanova za prikupljanje statističkih podataka o poslovanju sveučilišnih knjižnica je Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, ali zbog stanja u Republici Hrvatskoj vezanog uz prikupljanje podataka o poslovanju knjižnica, i ta ustanova potražuje samo osnovne statističke podatke koji su potrebni za popunjavanje jednostavnih godišnjih izvješća o poslovanju knjižnica, prikuplja ih, ali ih ne analizira i ne objavljuje.

Za potrebe ovog rada provedeno je istraživanje utjecaja zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata sveučilišta u Rijeci, Puli, Splitu i Zadru, kako bi se prikazali rezultati utjecaja poslovanja sveučilišnih knjižnica u navedenim sveučilišnim središtima.

Po rezultatima koji su dobiveni istraživanjem studenata diplomskih studija u Splitu, Zadru, Puli i Rijeci, moguće je zaključiti da je potvrđena hipoteza postavljena na početku istraživanja – da sveučilišne knjižnice u navedenim gradovima nude značajne izvore informacija i odgovarajuće uvjete za studijski rad koji utječu na akademski uspjeh studenata, ali nemaju dovoljno razvijene usluge i programe koji bi studentima pomogli za postizanje boljeg uspjeha tijekom studiranja. Da su knjižnična zbirka i odgovarajući uvjeti za rad (ali i pomoć knjižničara) povezani s uspjehom studenata, pokazali su izračuni koeficijenta korelacije, dok povezanost usluga i studentskog uspjeha nije bila vidljiva. Što se tiče obrazovnih programa/radionica u navedenim sveučilišnim knjižnicama, već je spomenuto kako većina studenata nije sudjelovala na njima i ne znaju da se takvi programi održavaju. Stoga sveučilišne knjižnice trebaju više pažnje posvetiti organizaciji takvih radionica i njihovoj promidžbi, kako bi svoje korisnike podučili da što bolje pretražuju i koriste informacije.

U svim gradovima u kojima se provodila anketa, studenti su pohvalili knjižničare za pružanje pomoći u bilo kakvim okolnostima. Upravo ti knjižničari mogu kroz komunikaciju sa studentima pokušati istražiti njihove potrebe i pokušati im pružiti ono što žele.

Istraživanje je pokazalo da sveučilišne knjižnice u određenoj mjeri ipak utječu na akademski uspjeh studenata. U svakom slučaju, one im zacijelo pomažu tijekom studiranja. Svakako je potrebno naglasiti da je ovakva istraživanja potrebno nastaviti i sustavno provoditi kako bi se ukazivalo na važnost sveučilišnih knjižnica u akademskom životu studenata.

## LITERATURA

ACRL – Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report [citirano: 2010-05-31]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/taskforceacademic.cfm>

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: 2010-02-27]. Dostupno na: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

Aparac, Tatjana. Trebaju li studenti knjižnice i zašto [citirano: 2010-02-10]. Dostupno na: <http://dzs.ffzg.hr/text/tskz.htm> – rad je objavljen u Knjižnici.

Bertot, John C.; Charles R. McClure. Outcomes assessment in the networked environment : research questions, issues, considerations and moving forward. // *Library trends* 51, 4(2003), 590-613.

Boekhorst, Peter. Measuring Quality : The IFLA Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. // *IFLA Journal* 21, 4(1995). Str. 278-281 [citirano: 2010-10-01]. Dostupno na: <http://www.sagepub.com/>

Dickenson, Don. How Academic Libraries Help Faculty Teach and Students Learn [citirano: 2010-02-16]. Dostupno na: [www.eric.ed.gov](http://www.eric.ed.gov)

Dugan, Robert E.; Peter Herson; Danuta A. Nitecki. *Viewing library metrics from different perspectives : inputs, outputs and outcomes*. Santa Barbara, Denver, Oxford : ABC CLIO, 2009.

Gratch Lindauer, Bonnie. Defining and Measuring the Library Impact on Campus-wide Outcomes [citirano: 2010-02-28]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/1998/nov/gratch.pdf>

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

Mihalić, Marina. Mogući zajednički pokazatelji uspješnosti za nacionalne i visokoškolske knjižnice. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. "Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju" : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 105-114.

Nagata, Haruki; Akira Toda; Päivi Kytömäki. Students' Patterns of Library Use and Their Learning Outcomes [citirano: 2010-06-02]. Dostupno na: <http://www.eblip4.unc.edu/papers/Nagata.pdf>

Petr Balog, Kornelija. Akademске knjižnice u Hrvatskoj : spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. "Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju" : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 83-104.

Petr, Kornelija. Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2004.

Petr, Kornelija. Uspješnost poslovanja knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku : zadovoljstvo korisnika knjižnicom i njezinim uslugama. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 43, 4(2000), 80-90.

Poll, Roswitha; Peter Boekhorst. Measuring quality : Performance measurement in Libraries. München : K. G. Saur, 2007.

Poll, Roswitha; Phillip Payne. Impact measures for libraries and information services. // Library Hi Tech 24, 4(2006) [citirano: 2010-03-04]. Dostupno na: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

Saračević, Tefko; Paul B. Kantor. Studying the Value of Library and Information Services. Part II. Methodology and Taxonomy. // Journal of the American Society of Information Science 48, 6(1997) [citirano: 2010-02-22]. Dostupno na: <http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/articles.htm>

Thebridge, Stella; Peter Dalton. Working towards outcomes assessment in UK academic libraries. // Journal of Librarianship and Information Science 35, 2(2003) [citirano: 2010-02-19]. Dostupno na: <http://www.sagepublications.com>

Wallace, D. P. i C. Van Fleet. Library evaluation : a casebook and can do guide. Englewood : Libraries Unlimited, 2001.

Wilson, Anne; Leanne Pitson. Best Practice Handbook for Australian University Libraries [citirano: 2010-03-12]. Dostupno na: [http://www.dest.gov.au/sectors/higher\\_education/publications\\_resources/profiles/archives/best\\_practice\\_handbook\\_australian\\_university\\_libraries.htm](http://www.dest.gov.au/sectors/higher_education/publications_resources/profiles/archives/best_practice_handbook_australian_university_libraries.htm)