

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

Sveučilišni udžbenik *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama* autorice Kornelije Petr Balog prerađeno je i dopunjeno izdanje njezine doktorske disertacije obranjene 2004. godine na Filozofskom fakultetu u Zagrebu (mentorica: prof. dr. sc. Tatjana Aparac Jelušić). Kao takvo, prvo je opsežnije izdanje na temu vrednovanja uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica na hrvatskom jeziku te bi trebalo biti nezaobilazno štivo za svakog knjižničara i studenta koji se bavi i propitkuje tematiku vezanu uz mjerenje uspješnosti poslovanja knjižnica. Iako je u pristupu naglasak stavljen na visokoškolske knjižnice, u udžbeniku se nalaze brojne definicije i prilozi koji će biti od velike koristi za sve zainteresirane za ovu temu budući da se problematika mjerenja uspješnosti poslovanja tek u nekim dijelovima razlikuje u pojedinim vrstama knjižnica.

Udžbenik je podijeljen na četiri poglavlja. U prvom uvodnom poglavlju autorica daje pregled znanstvenog i društvenog napretka te u taj okvir smješta visoka učilišta, analizira njihovu prilagodbu (ili odsustvo iste) promjenama u društvu te poseban naglasak stavlja na visokoškolske knjižnice i njihov odgovor na izazove promijenjenih okolnosti njihovog postojanja. Autorica u svome radu iskazuje bojazan da bi se postupci mjerenja uspješnosti poslovanja u hrvatskim knjižnicama mogli provoditi usporeno i s poteškoćama. Naime, nedostatak djelatnika koji bi mogli provoditi aktivnosti vezane uz mjerenje uspješnosti koje su iznimno radno i vremenski zahtjevne, samo je jedan od problema s kojima će se susresti sve knjižnice koje započnu ove aktivnosti. U poglavlju se elaboriraju i ostali mogući problemi.

U drugom poglavlju pod nazivom Teorijsko-metodološka ishodišta vrednovanja uspješnosti visokoškolskih knjižnica daje se pregled ishodišne literature te će ovo poglavlje biti dobra polazišna točka za sve one koji žele saznati

više o tome kako je sve započelo, što se mjerilo i vrednovalo u počecima (šezdesete godine 20. st.), koji su najvažniji priručnici, norme ili projekti na ovu temu. Nadalje, u ovom se poglavlju nalazi i iznimno iscrpna rasprava o problemima nazivlja ovog područja, sinonimiji i homonimiji te komplikacijama koji proizlaze iz ove terminološke zbrke. U nastavku se daju definicije najvažnijih pojmova u kontekstu vrednovanja uspješnosti. Pored definicija, ovo poglavlje nudi i brojne teme vezane uz problematiku upravljanja u knjižnicama, a koje su u knjižničnu i informacijsku znanost došle iz područja ekonomije. Tako se ovdje može pronaći ispitivanje složenih odnosa kvalitete i standarda, kvalitete i usluge te kvalitete i zadovoljstva, kao i pomagala za mjerenje kvalitete usluge: SERVQUAL i LibQUAL+™. U zadnjem dijelu poglavlja raspravlja se o novim upravljačkim pristupima općenito, koji u središte pozornosti stavljaju upravo kvalitetu i njezino mjerenje poput TQM, upravljanja kvalitetom i sl. te s tim u vezi i postojanje nagrada kvalitete za profitno područje kao i onih za koje mogu aplicirati knjižnice kao neprofitne organizacije. Poglavlje završava raspravom na temu sporazuma o razini usluge (SLA) kao korisnog pomagala kojima knjižnice mogu upravljati i oblikovati iščekivanja svojih korisnika.

U trećem se poglavlju autorica posvećuje temama vrednovanja u kontekstu poslovanja visokoškolskih knjižnica. Ovdje se ponovno naglašavaju propusti ranih priručnika i metoda vrednovanja poslovanja uz uporabu tzv. tradicionalnih pokazatelja koji su se koncentrirali na kvantitativne (uložena sredstva, izlazne proizvode), a izostavljali kvalitativne pokazatelje (zadovoljavaju li se potrebe korisnika, kakvi su učinci knjižnica na društvo u cjelini), te se ističe potreba holističkog pristupa vrednovanju organizacije kao cjeline i sagledavanja svih vidova poslovanja odnosno kombinaciji kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja. U ovom se poglavlju daje prostora raspravi o važnosti definiranja knjižničkog poslanja, te s njim u vezi ciljeva i zadaća; daje se podjela modela organizacijske uspješnosti; daju se primjeri pokazatelja uspješnosti za visokoškolske knjižnice, a poglavlje završava raspravom o krajnjim rezultatima ili učincima knjižnica (*outcomes*) te složenosti mjerenja knjižničnih usluga u umreženom okruženju.

U posljednjem poglavlju autorica spekulira o metodološkim vidovima i mogućim pristupima vrednovanju uspješnosti poslovanja u hrvatskim visokoškolskim knjižnicama te daje vrlo precizne upute o tome kako pripremiti, prikupiti te obraditi i analizirati prikupljene podatke.

Vrlo vrijedan dio ovog udžbenika svakako su i prilozi. U njima se, između ostalog, može pronaći prijevod pokazatelja uspješnosti oblikovan za primjenu po metodi *Balanced Scorecard*, a preuzeti iz IFLA-inog udžbenika

iz 2007.¹ godine. Ovdje je važno napomenuti da su ovi pokazatelji pisani za narodne i visokoškolske knjižnice tako da će, unatoč svome naslovu, narodne knjižnice svakako pronaći dijelove udžbenika koje mogu iskoristiti i primijeniti na svoje okruženje. Pored ovih pokazatelja, u priložima se mogu pronaći i primjeri različitih upitnika koji mogu poslužiti kao smjernice knjižnicama pri aktivnosti mjerenja poslovanja.

Izvaci iz recenzija:

Autorica se u knjizi bavi kako vrednovanjem tradicionalnih knjižničnih i informacijskih službi i usluga tako i pitanjima upravljanja kvalitete hibridnih i elektroničkih knjižnica i informacijskih usluga. Upoznaje čitatelja s razvijenim upravljačkim alatima koji ravnateljima pružaju mogućnost ispitivanja učinkovitosti službi i ekonomskog vrednovanja usluga i proizvoda. Jasno je da je u pozadini savladavanje financijskih problema u situaciji kada zahtjevi korisnika postaju sve veći, publikacije i dostup do njih sve skuplji, a financijeri sve kritičniji. Knjižnice su u suvremenom svijetu uveliko proširile svoje tradicionalne funkcije i uključile se pojačano u programe učenja kroz tehnologiju i stvaranje obrazovanoga informacijskog društva.

izv. prof. dr. sc. Dora Sečić

U ponuđenome rukopisu posebno mjesto zauzima pregledno i temeljito predstavljanje novih metoda i mjera koje se rabe u procesima vrednovanja uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica. Držim stoga da će tekst pridonijeti jasnijem sagledavanju problematike vrednovanja te pomoći studentima i stručnjacima u praksi da razumiju i primijene one metode, kriterije i mjera za koje utvrde da su primjereni ciljevima i zadacima koje nastoje ostvariti, bilo u procesu učenja i savladavanja nastavnoga gradiva, bilo u konkretnim radnim okruženjima u kojima se promiče kultura vrednovanja.

prof. dr. sc. Tatjana Aparac-Jelušić

¹ Poll, R.; Boekhorst, P. te. Measuring quality : performance measurement in libraries. 2nd revised ed. München : Saur, 2007.