

Knjižnična podrška studentskom učenju i istraživanju: ocjena kvalitete hrvatskih visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije visokih učilišta

Aleksandra Pikić, apikic@ffzg.hr

Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Knjižnica

Libellarium, IX, 1 (2016): 111 - 126.

UDK: [027.7:021]:378.1

DOI: <http://dx.doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.287>

Izvorni znanstveni rad

Sažetak

Potpisivanjem Bolonjske deklaracije Republika Hrvatska obavezala se na kontinuirano praćenje kvalitete sustava za visoko obrazovanje, koje se u praksi između ostaloga odvija postupkom reakreditacije. Cilj ovog istraživanja bio je ispitati razinu uspješnosti hrvatskih visokoškolskih knjižnica pomoću analize ocjena knjižničnih resursa koje su dali članovi stručnih povjerenstava prvog ciklusa reakreditacije hrvatskih visokih učilišta. Istraživanje obuhvaća sva hrvatska visoka učilišta koja su prošla postupak reakreditacije od samog početka njezina provođenja (ak. god. 2010./11.) pa do kraja 2015. U tom periodu kroz postupak je prošlo ukupno 129 visokih učilišta ili dijelova visokih učilišta. Rezultati su pokazali da su, ukupno gledajući, hrvatske visokoškolske knjižnice u prosjeku dobile ocjenu 3. Također se pokazalo da nema razlike u ocjeni knjižničnih resursa između sveučilišnih sastavnica te veleučilišta i visokih škola, zatim između javnih i privatnih visokih učilišta te na kraju između glavnih sveučilišnih središta: Zagreba, Splita, Rijeke i Osijeka.

KLJUČNE RIJEČI: visokoškolske knjižnice, vrednovanje, reakreditacija visokih učilišta, kvaliteta knjižnične usluge

Uvod

Međunarodni, a ujedno i hrvatski knjižničarski standard ISO 11620 „Pokazatelji učinka knjižnica“ kvalitetu definira kao stupanj u kojem set svojstvenih obilježja ispunjava zahtjeve (Informacije i dokumentacija 2014, 8). Takva formalna definicija kvalitete, ogoljena od konkretnog sadržaja, sastoji se od dva, međusobno neodvojivo povezana, elementa svakog vrednovanja. U postupku vrednovanja institucija kao što je knjižnica prvi se element odnosi na skup odabranih karakteristika knjižničnog poslovanja, dok

je drugi element kriterij na osnovi kojeg knjižnice svojim poslovanjem moraju dokazati kvalitetu. Odabir obilježja poslovanja čije će se performanse mjeriti, kao i izbor kriterija na osnovi kojeg će se utvrđivati stupanj dosegnute kvalitete, sadržajno su bitno definirani početnim određenjem kvalitete knjižnice općenito. S obzirom na različite pristupe u definiranju determinanti kvalitete knjižnice, vrednovanja možemo grupirati u tri skupine: 1) ispitivanje ekonomičnosti i adekvatnosti poslovanja knjižnica, 2) provjeravanje utjecaja knjižnica na pojedince i društvo u cjelini te 3) utvrđivanje korisničkog osjećaja zadovoljstva knjižnicom, odnosno njihova stava o razini kvalitete knjižnične usluge.

Prvoj skupini pripadaju ona vrednovanja koja kvalitetu definiraju pomoću uspješnosti knjižnice da svojim karakteristikama poslovanja i/ili aktivnostima dokaže ekonomičnost svog poslovanja i adekvatnost svojih resursa za informacijske potrebe svojih korisnika (Petr Balog 2010). Prema tome neka bi knjižnica bila kvalitetna ukoliko vodi svoje poslovanje uzimajući u obzir povoljan odnos troškova i rezultata poslovanja. Ekonomičnost se mjeri analizom isplativosti i iskorištenosti uloženi sredstava spram izlaznih proizvoda poput troška po posudbi ili troška po preuzimanju elektroničkih izvora, dok se analizom primjerenosti i dostupnosti usluga knjižnice mjeri adekvatnost knjižničnih resursa npr. omjer udjela fonda koji se ne koristi ili postotak uspješnih međuknjižničnih posudbi. Takva se vrednovanja temelje na statističkim podacima i pokazateljima uspješnosti kako su opisani u dva međunarodna, a ujedno i hrvatska standarda: HRN ISO 2789 (1991, 2003, 2006, 2013) „Informacije i dokumentacija - Međunarodna knjižnična statistika“ i HRN ISO 11620 (1998, 2003, 2008, 2014) „Informacije i dokumentacija - Pokazatelji učinka knjižnica“. U HRN ISO 2789 popisani su statistički podaci, tj. jednostavne varijable koje služe za opisivanje uloženi sredstava u knjižnicu te postignuća/proizvoda knjižnice. Stavljanjem u odnos gore spomenutih statističkih podataka dolazimo do parametara za procjenu ekonomičnosti i adekvatnosti poslovanja knjižnice, a to su pokazatelji uspješnosti definirani normom HRN ISO 11620, kao što su broj korisnika u odnosu na broj osoblja knjižnice ili veličina prostora knjižnice u odnosu na broj korisnika. Na temelju tog pristupa u Hrvatskoj su na visokoškolskim knjižnicama istraživanja provele Blaženka Čuić (2012) i Zrinka Udiljak Bugarinovski (2011).

Drugi pristup vrednovanju knjižnica kvalitetu definira kao stupanj utjecaja knjižnica na svoje članove, institucije, ali i društvo u cjelini (Poll i Boekhorst 2007). Polazišna premisa tog pristupa vrednovanju knjižnica jest u tome da korištenje knjižnica ima za posljedicu pozitivne kratkoročne, srednjoročne i dugoročne koristi za pojedinca i društvo. Djelovanjem knjižnica korisnici dobivaju znanje, razvijaju informacijsku pismenost, ostvaruju akademski i profesionalni uspjeh te im se omogućuje cjeloživotno obrazovanje. Vrednovanja knjižnica iz perspektive ovog pristupa uključuju istraživanja poput citatne analize završnih radova, testiranja informacijske pismenosti, istraživanja povezanosti korištenja knjižnice i studentskog uspjeha itd. Nadalje, prema

tom pristupu društvo u cjelini ima korist od djelovanja knjižnica jer one pomažu razvoju demokratičnosti društva pružanjem informacija svima, štite kulturnu baštinu, promiču socijalnu inkluziju npr. informatičkim radionicama za starije građanstvo ili skrbi o dostupnosti građe i knjižničkog prostora osobama s invaliditetom. Međunarodni i hrvatski knjižnični standard HRN ISO 16439(2014) „Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica“ opisuje mjere za taj pristup vrednovanju knjižnice. Vrednovanjem visokoškolskih knjižnica iz perspektive tog pristupa u Hrvatskoj su se bavile Morić Filipović i Dragija Ivanović (2012).

Treći pristup vrednovanju knjižnica kvalitetu definira iz perspektive različitih knjižničnih dionika poput zaposlenika, voditelja, ali prije svega knjižničnih korisnika. U takvim vrednovanjima korisnici povratnim informacijama daju ocjenu o tome u kojoj je mjeri knjižnica svojim poslovanjem i uslugama zadovoljila njihove informacijske potrebe ili u kojoj je mjeri dobivena knjižnična usluga u skladu s korisničkim očekivanjima. Ono što korisnici obično procjenjuju u knjižnicama jesu adekvatnost i privlačnost prostora, ljubaznost i kompetentnost knjižničkog osoblja, relevantnost i dostupnost knjižničkog fonda, jednostavnost navigacije kroz fizički i virtualni prostor knjižnice te lakoća pristupa fondu i opremi knjižnice (Badurina, Dragija Ivanović i Krtalić 2010, Hernon i Whitman 2001, Kyrillidou 2009, Petr Balog 2010, Pikić 2015). Istraživači koji vrednuju knjižnice pomoću tog pristupa najčešće razvijaju ankete poput britanskog SCONUL Satisfaction Survey ili američkog LibQUAL+. Prema tom pristupu kvalitetna je knjižnica ona čiji su korisnici zadovoljni opsegom i izvedbom knjižničnih usluga ili koji procjenjuju da je dobivena usluga u knjižnici ispunila ili čak nadmašila njihova očekivanja. To je najpopularniji pristup za vrednovanje visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj, a dosada su ga provodili Badurina, Dragija Ivanović i Krtalić (2010), Dukić, Hasenay i Mokriš Marendić (2010), Petr (2000), Petr Balog (2010), Petr Balog, Dragija-Ivanović i Feldvari (2010), Petr Balog i Plaščak (2012), Pikić (2015), Radičević (2013).

Empirijsko vrednovanje ne mora se nužno fokusirati na jedan od navedenih pristupa. Broj odabranih pristupa ovisi o tome koje se sve odrednice kvalitete knjižnice želi mjeriti. No svi spomenuti pristupi vrednovanju knjižnice imaju za cilj dobivanje uvida u bolje i lošije aspekte usluga i poslovanja neke knjižnice. Uvid u razinu dostignute kvalitete treba poslužiti vodstvu knjižnice za izradu strateških dokumenata u kojima bi se razradio plan održavanja dobrih strana poslovanja knjižnice te sustavnog poboljšanja onih dijelova koji su detektirani kao lošiji, odnosno koji su na nezadovoljavajućoj razini kvalitete (Badurina, Dragija Ivanović i Krtalić 2010, Petr Balog, Aparac Jelušić i Matošić 2015).

U ovom radu pobliže ćemo istražiti procjenu kvalitete visokoškolskih knjižnica metodologijom korištenom u postupku reakreditacije visokih učilišta. Kvaliteta knjižnice u postupku reakreditacije definirana je kao stupanj u kojem knjižnice svojim resursima osiguravaju odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju. Budući

da vrednovanje visokoškolskih knjižnica provode članovi stručnih povjerenstava za reakreditaciju visokih učilišta, koji su pripadnici akademske zajednice, a ujedno i sami korisnici visokoškolskih knjižnica, taj tip vrednovanja mogli bismo podvesti pod treći pristup. Prije opisa samog istraživanja u sljedećim odjeljcima opisat će se kontekst visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije visokih učilišta.

Bolonjski proces i praćenje kvalitete visokih učilišta

Bolonjski proces je naziv za reformu visokog obrazovanja u zemljama Europske unije koja je imala za cilj transformirati razdijeljeni europski prostor visokog obrazovanja u usporedivi, kompatibilni i koherentni sustav visokog obrazovanja. Temelji se na deklaraciji Europski prostor visokoga obrazovanja, koja se danas popularno naziva Bolonjska deklaracija. Republika Hrvatska potpisala je Bolonjsku deklaraciju na ministarskoj konferenciji u Pragu 2001. godine, dok je sama implementacija njezinih ciljeva započela akademske godine 2005./06., a dovršena 2010. godine. Države potpisnice Bolonjske deklaracije obavezale su se na redovito praćenje kvalitete institucionalnih resursa i studijskih programa visokih učilišta. Nadzor nad kvalitetom sustava visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj provodi se postupcima unutarnjeg i vanjskog vrednovanja. Unutarne vrednovanje provode sama visoka učilišta sa svrhom vlastitog, kontinuiranog nadzora nad kvalitetom svih relevantnih procesa koji se u njemu odvijaju. Vanjsko vrednovanje ima za cilj izdavanje, odnosno uskraćivanje suglasnosti za osnivanjem visokih učilišta i njihovih studijskih programa kao i izdavanje, odnosno uskraćivanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja. Referentni je dokument pomoću kojeg se provodi vrednovanje sustava visokog obrazovanja „Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja“¹, dok je temeljem Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju te Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, Agencija za znanost i visoko obrazovanje (dalje: AZVO) ovlaštena ustanova za provedbu vanjskog vrednovanja, odnosno provjere kvalitete visokih učilišta te njihovih studijskih programa u Republici Hrvatskoj. AZVO provodi vanjsko vrednovanje putem sljedećih postupaka:

- a) inicijalne akreditacije - postupka utvrđivanja propisanih nužnih uvjeta novih visokih učilišta i njihovih programa, novih studijskih programa te znanstvenih ustanova
- b) reakreditacije - vrednovanja kvalitete postojećih visokih učilišta, njihovih studijskih programa i znanstvenih ustanova
- c) tematskog vrednovanja - vrednovanja kvalitete ustrojstvene jedinice i/ili studijskoga programa visokog učilišta ili znanstvene ustanove te
- d) vanjske prosudbe sustava osiguranja kvalitete visokih učilišta i znanstvenih organizacija, prosudbe stupnja razvijenosti i učinkovitosti unutarnjega sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta ili znanstvene ustanove.

Implementacijom bolonjskog procesa hrvatske visokoškolske knjižnice postale su predmetom sustavnog vrednovanja. U spomenutom referentnom dokumentu za vrednovanje visokih učilišta „Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja“, knjižnice se spominju u kontekstu obrazovnih resursa i pomoći studentima koje visoko učilište mora osigurati, čime knjižnice postaju važan čimbenik procjene kvalitete institucionalne podrške studentskom učenju, pa onda i uspjeha kako studenata tako i cjelokupnog visokog učilišta.

Postupak reakreditacije hrvatskih visokih učilišta te vrednovanje knjižničnih resursa

Iako pri samoj inicijalnoj akreditaciji visoka učilišta u osnivanju moraju (između ostalog) predati dokumentaciju o prostornim uvjetima i opremi koja sadržava podatke o njihovim knjižnicama, knjižnični resursi visokih učilišta ocjenjuju se tek u postupku reakreditacije visokog učilišta. Predviđeno je da visoka učilišta prolaze proces reakreditacije svakih pet godina. U tom postupku, koji organizira i provodi AZVO, visoka učilišta moraju dokazati da oni i njihovi studijski programi ispunjavaju nužne, unaprijed postavljene uvjete, kriterije i standarde kako bi obavljali djelatnost visokog obrazovanja. Kao što je ranije navedeno, cilj je postupka reakreditacije izdavanje ili uskrata potvrde o ispunjavanju uvjeta (dopusnice) ili izdavanje pisma očekivanja s rokom uklanjanja nedostataka za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja visokim učilištima. Navedene odluke donosi ministar nadležan za poslove visokog obrazovanja na osnovi akreditacijske preporuke AZVO-a.

Vrednovanje knjižnice u postupku reakreditacije započinje opisom stanja i ocjenom kvalitete knjižničnih resursa koje visoko učilište mora producirati u dokumentu „samoanaliza“ prema uputama AZVO-a. Fokusirajući se samo na one elemente „samoanalize“ koji se odnose na vrednovanje knjižničnih resursa², vidjet ćemo da je u uputama za njezinu izradu, u sedmom poglavlju, visoko učilište obavezno iscrpno opisati prostor knjižnice, navesti radno vrijeme, osvrnuti se na broj knjiga kao i domaćih i stranih časopisa te na iznos sredstava koja svake godine troši na prinove knjiga i časopise. Osim toga visoka učilišta moraju ocijeniti stupanj informatizacije knjižnice s posebnim naglaskom na pretplaćene baze podataka s cjelovitim tekstom kao i bibliografske baze podataka dostupnih znanstveno-nastavnom osoblju i studentima, a onda opisati način i učestalost njihova korištenja te za kraj trebaju usporediti informacijske izvore svoje knjižnice s informacijskim izvorima drugih, srodnih visokih

2 Dostupno na https://www.azvo.hr/images/stories/vrednovanja/reakreditacija_vu/Upute%20za%20sastavljanje%20samoanalize-sveu%C4%8Dili%C5%A1ta-2013.doc i https://www.azvo.hr/images/stories/vrednovanja/reakreditacija_vu/Upute%20za%20sastavljanje%20samoanalize-visoke%20%C5%A1kole-veleu%C4%8Dili%C5%A1ta%202013.doc (25.01.2016.)

učilišta³. Cjelokupnu „samoanalizu“, pa tako i ovaj dio o knjižničnim resursima, dobivaju na uvid članovi stručnog povjerenstva koji su imenovani od strane AZVO-a za reakreditaciju visokog učilišta. Članovi stručnog povjerenstva za reakreditaciju odabrani su strani i domaći stručnjaci iz znanstvenog područja i polja djelovanja reakreditiranog visokog učilišta te studenti srodnih učilišta. Kako bi se što bolje upoznali sa stanjem i djelovanjem visokog učilišta i njihovih knjižnica, članovi stručnog povjerenstva obavezni su posjetiti njihove prostore te razgovarati sa zaposlenicima i studentima. Slijedom toga članovi stručnih povjerenstava analiziraju stanje knjižnica visokog učilišta: a) uvidom u opis knjižničnih resursa u samoanalizi reakreditiranog visokog učilišta; b) posjetom prostoru knjižnice i razgovorom s knjižničnim osobljem te c) razgovorom sa studentima o njihovu iskustvu korištenja knjižnice. Na samom kraju svog dijela obaveza u postupku reakreditacije članovi stručnog povjerenstva pišu izvješće uzimajući u obzir svoja prethodna iskustva, spoznaje i dojmove koje su stekli posjetom visokom učilištu te se svojim komentarima i preporukama osvrću na stanje knjižničnih resursa. Osim toga članovi stručnog povjerenstva moraju ocijeniti knjižnicu prema tome koliko svojom veličinom, iskoristivošću, dostupnošću i opremljenošću osigurava odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju.

Stanje visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj

Prema zadnjim objavljenim podacima Državnog zavoda za statistiku u Republici Hrvatskoj je 2013. godine⁴ djelovalo 146 visokoškolskih knjižnica, što čini tek oko 8% svih knjižnica u Hrvatskoj (Tablica 1).

Svojim poslovanjem visokoškolske knjižnice sudjeluju s udjelom od 7% do 15% od ukupnog broja svih knjižnica: prinovljenom i obrađenom građom, zaposlenim osobljem općenito i zaposlenim diplomiranim knjižničarima. One su u većoj mjeri od ostalih vrsta hrvatskih knjižnica opskrbljene bežičnom mrežom (17,2%). Kao što u Tablici 1 možemo vidjeti, iznenađuje činjenica da samo pola hrvatskih visokoškolskih knjižnica (N=73) nudi svojim korisnicima uslugu bežičnog povezivanja na internet. Omogućavanje bežičnog povezivanja korisničkih računala na mrežne kataloge knjižnice, pretplaćene baze podataka znanstvenih informacija kao i sve ostale elektroničke izvore na internetu bilo gdje u knjižnici sve se više smatra minimalnim preduvjetom za kvalitetnu knjižničnu uslugu. U nekim segmentima poslovanja visokoškolske knjižnice nadzastupljene su u

3 Osim opisa knjižničnih resursa visoka učilišta moraju u samoanalizi kvantitativno prikazati podatke o sljedećim obilježjima knjižnice: 1) prostoru – navođenjem veličine prostora knjižnice u m² i broja sjedaćih mjesta, 2) osoblju knjižnice i navođenjem broja zaposlenih, 3) o korisnicima i navođenjem broja studenata koji koriste knjižnicu, 4) bazama podataka vlastitih knjiga i časopisa, 5) knjižničnom fondu i navođenjem broja naslova knjiga, broja udžbenika te naslova domaćih i inozemnih časopisa te za kraj, obavezni su samovrednovati sljedeće značajke knjižničnih resursa (na skali od 1 do 5), 6) suvremenosti knjiga i udžbenika, 7) funkcionalnosti kataloga knjiga i časopisa, 8) opremljenosti knjižnice te 9) razini kvalitete i dostupnosti elektroničkih sadržaja.

4 Dostupno na: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/08-03-01_01_2014.htm (20.12.2015.)

odnosu na njihov udio u ukupnom broju svih knjižnica. Primjerice primljeni zahtjevi za međuknjižničnu posudbu, korištenje knjižnične građe te broj čitaonica visokoškolskih knjižnica čine 20% ukupnog broja zahtjeva svih knjižnica za tu vrstu usluga. Navedeni segmenti poslovanja ističu važne zadaće visokoškolskih knjižnica: zadovoljavanje informacijskih potreba korisnika oblikovanih studijskim programima i znanstvenim projektima visokih učilišta te osiguravanje odgovarajućeg prostora za učenje i istraživanje. S druge strane, 9% svih visokoškolskih knjižnica (N=13) nije moglo pružiti svojim korisnicima nikakav radni prostor. Ako promotrimo broj osoblja, možemo zaključiti da u prosjeku visokoškolska knjižnica ima tek 2 zaposlene osobe, od kojih je jedna diplomirani knjižničar. Tako mali broj zaposlenih daje nam za pravo pretpostaviti da su hrvatske visokoškolske knjižnice u prosjeku male knjižnice, pa je pitanje koliko knjižnice s malim brojem osoblja mogu ostvariti svoje poslanje i kvalitetno odgovoriti na brojne i složene zahtjeve svojih korisnika.

Tablica 1. Podaci o knjižnicama iz 2013. godine

Knjižnice u 2013. godini	Visokoškolske knjižnice*		Ukupno sve knjižnice RH	
	N	%	N	%
Broj i udio knjižnica	146	8,2	1.781	100,00
Broj i udio prinova knjiga i brošura te časopisa (svezaka)	87.624	10,1	864.348	100,00
Broj i udio obrađenih knjiga i brošura te časopisa	4.454	14,5	30.707	100,00
Broj i udio članova	175.224	12,8	1.366.366	100,00
Broj i udio korištene knjižnične građe	3.124.022	22,6	13.830.352	100,00
Broj i udio čitaonica	133	27,3	488	100,00
Broj i udio bežične mreže (WLAN)	73	17,2	425	100,00
Broj i udio primljenih zahtjeva u međuknjižničnoj posudbi na nacionalnoj i međunarodnoj razini	8.237	26,7	30.866	100,00
Broj i udio zaposlenih	342	8,5	4.036	100,00
Broj i udio diplomiranih knjižničara	149	7,5	1.999	100,00

* Ovdje nisu uvrštene sveučilišne knjižnice.

Ciljevi istraživanja i istraživački problemi

U radu ćemo se fokusirati na analizu ocjena knjižničnih resursa kako su ih vidjeli članovi stručnih povjerenstava prvog ciklusa reakreditacije hrvatskih visokih učilišta. Prvi ciklus reakreditacije započet je ak. god. 2010./11., a trebao bi biti dovršen ak. god. 2015./16. Cilj istraživanja bio je ispitati razinu uspješnosti hrvatskih visokoškolskih knjižnica u postupku reakreditacije. S obzirom na cilj, istraživačkim problemima htjelo se odgovoriti na sljedeća pitanja: koja je prosječna ocjena koju su dobili knjižnični

resursi visokih učilišta; postoje li razlike u ocjenama knjižničnih resursa između fakultetskih i sveučilišnih knjižnica s jedne strane i knjižnica veleučilišta i visokih škola s druge strane; postoji li razlika u ocjenama knjižnica javnih i privatnih visokih učilišta te postoji li razlika u ocjenama fakultetskih knjižnica četiriju najvećih hrvatskih sveučilišnih središta: Zagreba, Splita, Rijeke i Osijeka.

Kako navode Barić i Obadić (2013), javna učilišta koja organiziraju i izvode sveučilišne i stručne studije u većini europskih zemalja, pa tako i u Hrvatskoj, osiguravaju veću kvalitetu obrazovanja od privatnih, stručnih studija. Dok se upisna politika javnih učilišta temelji na npr. prijamnim ispitima ili minimalnom broju bodova, osnovni je kriterij za upis na privatna učilišta visina studentskih školarina. Osim toga razlika je između javnih i privatnih visokih učilišta i u sigurnosti izvora prihoda, gdje se javna visoka učilišta u oko 70% svojih ukupnih troškova financiraju iz državnog proračuna, dok se privatna visoka učilišta u potpunosti financiraju od studentskih školarina i njihovih osnivača (Doolan, Dolenc i Domazet 2012). Budući da im je financiranje sigurnije, može se pretpostaviti da javna visoka učilišta ulažu veća sredstva u svoje knjižnične resurse u odnosu na privatna visoka učilišta. Nadalje, visoka učilišta koja izvode sveučilišne studije moraju po zakonu o visokom obrazovanju razvijati svoj knjižnični sustav kako bi podržala studentske aktivnosti, bilo one vezane uz učenje bilo uz znanstveno-istraživački rad, pa se također može pretpostaviti da sveučilišta u većoj mjeri ulažu u svoje knjižnične resurse. Uzimajući u obzir sve dosad izneseno, pretpostavljamo da će knjižnični resursi javnih i sveučilišnih sastavnica u prosjeku dobiti višu ocjenu od privatnih visokih učilišta te veleučilišta i visokih škola.

Metoda istraživanja

Istraživanjem su obuhvaćena sva hrvatska visoka učilišta⁵ koja su prošla postupak reakreditacije od samog početka njezina provođenja (ak. god. 2010./11.), pa do kraja 2015. U tom periodu kroz postupak je prošlo ukupno 129 visokih učilišta ili dijelova visokih učilišta, a od toga:

- 91 javna sveučilišna sastavnica ili dio javnih sveučilišta te 1 kompletno privatno sveučilište
- 23 visoke škole (3 javne i 20 privatnih) i
- 14 veleučilišta (11 javnih i 3 privatna).

5 Prema informacijskom sustavu za podršku vrednovanja studijskih programa MOZVAG-u u Republici Hrvatskoj trenutno djeluju 132 visoka učilišta, od čega su prema vlasništvu 104 javna i 28 privatnih visokih učilišta. Prema vrsti studija koje ustrojavaju i provode u Hrvatskoj djeluje: 10 sveučilišta (9 javnih sveučilišta s 82 sastavnice i 1 privatno sveučilište), 15 veleučilišta (3 privatna i 12 javnih veleučilišta) i 29 visokih škola (26 privatnih i 3 javne visoke škole).

S obzirom na to da smo željeli ispitati razinu uspješnosti hrvatskih visokoškolskih knjižnica, prikupljene su ocjene na kriteriju broj 7.6 dokumenata Kriteriji za ocjenu kvalitete visokih učilišta u sastavu sveučilišta i Kriteriji za ocjenu kvalitete veleučilišta i visokih škola, koje su stručna povjerenstva dala knjižničnim resursima reakreditiranih visokih učilišta. Ocjene su se prikupile uvidom u dokumentaciju postupka koja je smještena u prostorima AZVO-a, i to u dva navrata – početkom lipnja 2014. i početkom studenog 2015. godine.

U istraživanju su se koristile tri nezavisne i jedna zavisna varijabla. Nezavisne su varijable tri obilježja visokih učilišta:

- 1) vrsta visokog učilišta s obzirom na studij koji organizira i izvodi s dvije kategorije: sveučilišna sastavnica te veleučilište i visoka škola
- 2) vrsta vlasništva s dvije kategorije: javno visoko učilište i privatno visoko učilište te
- 3) sveučilišno sjedište s četiri kategorije: Zagreb, Split, Rijeka i Osijek.

Zavisna je varijabla ocjena knjižničnih resursa stručnog povjerenstva. Povjerenstvo je trebalo odgovoriti na tvrdnju⁶: „Veličina, iskoristivost, dostupnost i razina opremljenosti knjižnice osigurava odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju“ pomoću sljedećih odgovora: 1 - nije provedeno, 2 - u početnoj fazi provedbe, 3 - djelomično provedeno, 4 - uglavnom provedeno i 5 - potpuno provedeno. Veća vrijednost na ljestvici ukazuje na veću kvalitetu knjižnice.

Od statističkih analiza koristili su se t-test i Kruskal Wallisov H-test u statističkom paketu za obradu podataka SPSS.

Rezultati i rasprava

Prije odgovora na četiri istraživačka pitanja prikazane su frekvencije i postoci odgovora o kvaliteti knjižnica mjerenoj gore navedenom tvrdnjom, i to na cijelom uzorku.

Rezultati pokazuju da je lošijim ocjenama (1 i 2) vrednovano 31,8% hrvatskih visokih učilišta (N=41), odnosno da su stručna povjerenstva smatrala da ta učilišta svojom veličinom, iskoristivosti, dostupnosti i razinom opremljenosti ne osiguravaju odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju ili su tek u početnoj fazi provedbe. Nasuprot njima 36,4% visokih učilišta (N=47) dobilo je više ocjene (4 i 5). Ta učilišta, prema mišljenju povjerenstava, u potpunosti ili uglavnom zadovoljavaju informacijske potrebe svojih studenata. I naposljetku, 31,8% visokih učilišta (N=41)

6 Knjižnica se spominje u još jednom kriteriju za ocjenu kvalitete visokih učilišta knjižnica, i to u 7.1 „Visoko učilište ima dovoljno resursa za učinkovito učenje svih studenata. Ti resursi uključuju predavaonice, laboratorije i opremu, knjižnicu, računala, pojedinačne i grupne prostore za učenje i ostalo u skladu s raznim mogućnostima učenja unutar visokog učilišta.“ Kako se tim kriterijem ne vrednuje samo knjižnica, već skupno i drugi resursi visokih učilišta, nije se mogao iskoristiti za naše istraživanje.

prema mišljenju povjerenstva djelomično, odnosno osrednje zadovoljava informacijske potrebe svojih studenata (Tablica 2).

Tablica 2. Frekvencije i postoci ocjena na kriteriju „Veličina, iskoristivost, dostupnost i razina opremljenosti knjižnice osigurava odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju“ ukupno, prema vrsti studija, vlasništvu i prema četiri najveća hrvatska sveučilišna sjedišta.

Ocjene	1		2		3		4		5		Ukupno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<i>Sveukupno</i>	4	3,1	37	28,7	41	31,8	33	25,5	14	10,9	129	100
Prema vrsti studija												
Sveučilišne sastavnice	1	1,1	30	32,6	25	27,2	24	26,1	12	13,0	92	100
Veleučilišta i visoke škole	3	8,1	7	18,9	16	43,2	9	24,3	2	5,4	37	100
Prema vlasništvu												
Javno	1	1,0	33	31,4	30	28,6	28	26,7	13	12,4	105	100
Privatno	3	12,5	4	16,7	11	45,8	5	20,8	1	4,2	24	100
Prema sjedištu												
Zagreb	0	0,0	8	23,5	7	20,6	12	35,3	7	20,6	34	100
Split	0	0,0	5	41,7	2	16,7	3	25,0	2	16,7	12	100
Rijeka	0	0,0	5	35,7	5	35,7	4	28,6	0	0,0	14	100
Osijek	1	6,3	5	31,3	6	37,5	3	18,8	1	6,3	16	100

- 1- nije provedeno
- 2- u početnoj fazi provedbe
- 3- djelomično provedeno
- 4- uglavnom provedeno
- 5- potpuno provedeno

Prvim istraživačkim problemom željelo se ispitati koja je prosječna ocjena koju su dobili knjižnični resursi visokih učilišta. Za tu priliku izračunala se aritmetička sredina, medijan i mod na zavisnoj varijabli. Gledajući sve hrvatske visokoškolske knjižnice zajedno, dobili smo da su one u prosjeku dobile srednju ocjenu: $M=3,1$ ($SD=1,046$), $Medijan=3$, $Mod=3$. To znači da vrednovane knjižnice sveučilišnih sastavnica, veleučilišta i visokih škola svojom veličinom, iskoristivosti, dostupnosti i razinom opremljenosti tek djelomično osiguravaju prikladne i potrebne obrazovne resurse svojim studentima. Procjenjujući razinu kvalitete hrvatskih visokoškolskih knjižnica, stručna su ih povjerenstva okarakterizirala kao osrednja, što ukazuje na to da veći broj visokih učilišta mora dodatno raditi na poboljšanju svojih knjižnica kako bi svojim studentima pružila nužne preduvjete za uspješno studiranje.

Drugim istraživačkim problemom željelo se ispitati postoji li razlika u ocjenama knjižničnih resursa između knjižnica sveučilišnih sastavnica s jedne strane i knjižnica veleučilišta i visokih škola s druge strane. Budući da su visoka učilišta koja izvode sveučilišne studije po zakonu o visokom obrazovanju obavezna razvijati svoj knjižnični sustav, pretpostavilo se da su dobila višu ocjenu od veleučilišta i visokih škola. Ako pogledamo rezultate frekvencija i postotaka u tablici 2, vidjet ćemo da je veći udio sveučilišnih sastavnica koje su dobile niže ocjene (1 i 2), ali i više ocjene (4 i 5) za svoje knjižnične resurse u odnosu na knjižnice veleučilišta i visokih škola. Ocjene 1 i 2 dobilo je 33,7% svih knjižnica sveučilišnih sastavnica u odnosu na 27,0% svih veleučilišta i visokih škola. S druge strane 39,1% svih sveučilišnih sastavnica dobilo je više ocjene (4 i 5) za svoje knjižnične resurse, za razliku od 29,7% svih veleučilišta i visokih škola. No da bismo mogli sa sigurnošću zaključivati o razlici između visokih učilišta prema vrsti studija koje organiziraju i izvode, proveo se t-test za nezavisne uzorke. Iako su u prosjeku nešto veću ocjenu dobile sveučilišne sastavnice ($M=3,2$, $SD=1,065$) od visokih škola i veleučilišta ($M=3,0$, $SD=1,000$), rezultat t-testa pokazao je da nema statistički značajne razlike ($t(129)=0,853$, $df=127$, $p>0,05$) među njima. Stoga zaključujemo da su, suprotno našim očekivanjima, stručna povjerenstva smatrala da i jedni i drugi u prosjeku tek djelomično osiguravaju odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju. Razloge možemo naći u tome da stručna povjerenstva više očekuju od knjižnica sveučilišnih sastavnica, pa stoga za njih imaju strože kriterije pri ocjenjivanju ili da su knjižnice sveučilišnih sastavnica na sličan način neadekvatne u zadovoljavanju informacijskih potreba svojih studenata kao i knjižnice veleučilišta i visokih škola.

Trećim istraživačkim problemom željelo se utvrditi razlikuju li se u ocjenama knjižničnih resursa javna i privatna visoka učilišta. Ako pogledamo rezultate frekvencija i postotaka u tablici 2, vidjet ćemo da javna visoka učilišta imaju veće udjele niskih ocjena (1 i 2), ali i visokih ocjena (4 i 5) u odnosu na privatna visoka učilišta. Tako je 32,4% svih javnih visokih učilišta dobilo niže ocjene (1 i 2) za svoje knjižnične resurse u odnosu na 29,2% svih privatnih učilišta. S druge strane 39,1% javnih visokih učilišta dobilo je više ocjene (4 i 5) za svoje knjižnične resurse, za razliku od 25,0% privatnih visokih učilišta. Statističku značajnost razlike računali smo t-testom. Rezultati su pokazali da ni ovdje nema statistički značajne razlike ($t(129)=1,296$, $df=127$, $p>0,05$). I javna i privatna visoka učilišta u prosjeku su dobila ocjenu 3. Nešto višu ocjenu dobile su knjižnice javnih visokih učilišta ($M=3,2$, $SD=1,045$), ali opet nedovoljno visoku da bi bila statistički značajna, od knjižnica privatnih učilišta koje su u prosjeku dobile ocjenu $M=2,9$ ($SD=1,035$). Suprotno očekivanjima da bi javna visoka učilišta zbog više razine kvalitete obrazovanja koju osiguravaju svojim studentima i sigurnijih prihoda trebala omogućiti i višu kvalitetu knjižničnih resursa, rezultati su pokazali da javna i privatna visoka učilišta u prosjeku tek djelomično osiguravaju odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju.

Četvrtim i posljednjim istraživačkim problemom željelo se ispitati postoji li razlika u ocjenama knjižnica sveučilišnih sastavnica četiriju najvećih hrvatskih sveučilišnih središta: Zagreba, Splita, Rijeke i Osijeka. Ako pogledamo rezultate frekvencija i postotaka u tablici 2, vidjet ćemo da je samo jedna sveučilišna sastavnica Sveučilišta u Osijeku dobila najnižu ocjenu (1), dok su najviše ocjena 5 dobili knjižnični resursi sastavnica Sveučilišta u Zagrebu. Nijedna sastavnica Sveučilišta u Rijeci nije dobila nijednu najvišu ni najnižu ocjenu. Ipak, da bismo utvrdili statističku značajnost tih razlika, proveli smo neparametrijsku statističku analizu Kruskal-Wallisov H-test za nezavisne uzorke jer su poduzorci veličinom mali (Tablica 2). Iako knjižnice sastavnica Sveučilišta u Zagrebu u prosjeku imaju najvišu ocjenu ($M=3,5$; $SD=1,080$), a Sveučilišta u Osijeku najnižu na spomenutom kriteriju ($M=2,9$; $SD=1,025$), rezultat testa pokazao je da ne postoji statistički značajna razlika među sveučilišnim središtima u ocjeni njihovih knjižničnih resursa ($H(76)=5,263$, $df=3$, $p>0,05$). U prosjeku su knjižnični resursi najvećih hrvatskih sveučilišnih središta također ocijenjeni kao osrednji u pomoći studentima pri učenju i istraživanju.

Čini se da bez obzira na vrstu učilišta, njegov status, odnosno vlasništvo i sjedište sveučilišnih sastavnica, prema mišljenju članova povjerenstava za reakreditaciju visokih učilišta, njihove knjižnice tek djelomično svojom veličinom, iskoristivosti, dostupnosti i opremljenosti osiguravaju odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju, odnosno ocijenjene su ocjenom 3.

Zaključak

Do kraja 2015. godine u prvom ciklusu reakreditacije visokih učilišta sudjelovalo je 129 hrvatskih sveučilišnih sastavnica, veleučilišta i visokih škola. Analizirajući dokumentaciju stručnih povjerenstava za reakreditaciju, željeli smo utvrditi kako su ocijenjene visokoškolske knjižnice u sposobnosti pružanja pomoći svojim studentima pri učenju i istraživanju. Pokazalo se da je otprilike dvije trećine visokih učilišta, bez obzira gledamo li ukupne rezultate, zatim rezultate prema vrsti studija i vlasništva, dobilo ocjene od 1 do 3, što ukazuje na to da većina visokih učilišta mora dodatno raditi na poboljšanju svojih knjižnica kako bi svojim studentima pružila adekvatne uvjete za uspješno studiranje.

Rezultati su pokazali da su u prosjeku hrvatske visokoškolske knjižnice iz perspektive stručnih povjerenstava tek osrednje kvalitete. Bez obzira na vrstu studija koje organiziraju i provode, tip vlasništva ili uspoređujući četiri najstarija sveučilišna središta, knjižnice visokih učilišta tek djelomično ispunjavaju svoju zadaću, odnosno zadovoljavaju informacijske potrebe svojih studenata. Statistički značajna razlika nije nađena između ocjena knjižnica javnih i privatnih učilišta, knjižnica sveučilišnih sastavnica te veleučilišta i visokih škola, kao ni između knjižnica sveučilišnih

sastavnica Zagreba, Splita, Rijeke i Osijeka. Razloge takvim rezultatima možemo pronaći u vjerojatno višim inherentnim kriterijima koje stručna povjerenstva imaju za procjenu kvalitete knjižnica javnih sveučilišnih sastavnica jer knjižnice sveučilišnih sastavnica imaju bolju infrastrukturu i resurse od knjižnica veleučilišta i visokih škola. Svakako da ta interpretacija rezultata povlači za sobom problem nejednakih kriterija koji vjerojatno proizlaze iz nedovoljno jasnih smjernica za ocjenjivanje knjižničnih resursa članovima stručnih povjerenstava za reakreditaciju visokih učilišta. Jasnijim uputama o tome što čini jednu visokoškolsku knjižnicu kvalitetnom svakako bi se olakšao njihov posao, a ocjene bi bile preciznije i pouzdanije. S druge strane, moguće je da sve vrste visokoškolskih knjižnica, bez obzira na vrstu visokih učilišta, na sličan način ne uspijevaju biti kvalitetna podrška studiranju. Visokoškolske knjižnice kao knjižnice u sastavu visokih učilišta svojim poslanjem imaju zadaću uskladiti svoje ciljeve s ciljevima svoje matične ustanove, poticati uspješno studiranje, podržavati znanstveno-nastavne i druge aktivnosti znanstveno-nastavnog osoblja. No kao što smo već rekli, hrvatske su visokoškolske knjižnice u prosjeku male knjižnice s tek dvije zaposlene osobe od kojih je jedna diplomirani knjižničar, pa je pitanje kako tako mali broj stručnog osoblja uopće može kvalitetno odgovoriti na brojne i složene zahtjeve svojih korisnika.

Sve to ukazuje da visoka učilišta nedovoljno brinu o razvoju vlastitih knjižnica, a onda, posljedično, da velik dio hrvatskih visokoškolskih knjižnica nije u stanju osigurati svojim korisnicima kvalitetnu uslugu koja je primjerena njihovim potrebama u 21. stoljeću. Svakako će biti zanimljivo vidjeti što će visoka učilišta učiniti u vezi s pitanjem podizanja razine kvalitete svojih knjižnica u razdoblju do sljedećeg ciklusa reakreditacije.

Literatura:

- Badurina, Boris, Martina Dragija Ivanović i Maja Krtalić. 2010. "Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 1: 47-63.
- Barić, Vinko i Alka Obadić. 2013. "Odnos javnih i privatnih ekonomskih učilišta u svjetski trendovi i praksa u Hrvatskoj." *EFZG Occasional Publications (Department of Macroeconomics)* 1: 57-85. <http://web.efzg.hr/RePEc/Chapters/chapter13-02.pdf> (pristupljeno 30.1.2016.)
- Čuić, Blaženka. 2012. "Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice : primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1: 45-64.

- Doolan, Karin, Danijela Dolenc i Mladen Domazet. 2012. *Hrvatski sustav financiranja visokog obrazovanja u europskom kontekstu: komparativna studija*. Zagreb : Institut za razvoj obrazovanja. http://iro.hr/userdocs/File/ACCESS-glavni/2%20ACCESS_Financiranje_visokog_obrazovanja_web.pdf (pristupljeno 24.1.2016.)
- Dukić, Gordana, Sanda Hasenay i Svjetlana Mokriš Marendić. 2010. "Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 52, 1-4: 172-187.
- Hernon, Peter i John R. Whitman. 2001. *Delivering satisfaction and service quality: a customer-based approach for libraries*. Chicago; London: American Library Association.
- Informacije i dokumentacija – Međunarodne knjižnične statistike : (ISO 2789:2006)*. 2007. 2. izd. Zagreb: Hrvatski zavod za norme.
- Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica : (ISO 16439:2014)*. 2014. Zagreb : Hrvatski zavod za norme.
- Informacije i dokumentacija – Pokazatelji učinka knjižnica : (ISO 11620:2014)*. 2014. Zagreb: Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo.
- Knjižnice u 2013*. 2015. Zagreb: Državni zavod za statistiku. http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/08-03-01_01_2014.htm (pristupljeno 20.12.2015.)
- Kyrillidou, Martha. 2009. *Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden : „The LibQual+ Lite“ randomized control trial (RCT)*. PhD diss., M. Kyrillidou.
- Morić Filipović, Ivana i Martina Dragija Ivanović. 2012. "Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj : istraživanje utjecaja zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 54, 4: 1-22.
- Petr Balog, Kornelija i Bernardica Plaščak. 2012. "Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia." *Performance Measurement and Metrics* 13, 2: 74-91.

- Petr Balog, Kornelija, Martina Dragija-Ivanović i Kristina Feldvari. 2010. "Percepcija kvalitete 'iznutra' : razgovori s ravnateljima narodnih i voditeljima visokoškolskih knjižnica." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 3-4: 1-24.
- Petr Balog, Kornelija, Tatjana Aparac Jelušić i Mirta Matošić. 2015. "Quality assurance practices in Croatian academic libraries : two case-studies." In *Internacionalizacija in sodelovanje: zbornik referatov 34. međunarodne konference o razvoju organizacijskih znanosti Slovenija, Portorož, 25.-27. 3. 2015.* = *Internationalisation and cooperation: conference proceedings of the 34th International Conference on Organisational Science Development Slovenia, Portorož, 25th- 27th March 2015.*, Doucek, Petr ; Novak, Aleš ; Paape, Bjoern (ur.), 874-885. Kranj : Moderna organizacija.
- Petr Balog, Kornelija. 2010. *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama.* Osijek : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet.
- Petr, Kornelija. 2000. "Uspješnost poslovanja knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku : zadovoljstvo korisnika knjižnicom i njezinim uslugama." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 43, 4: 80-90.
- Pikić, Aleksandra. 2015. *Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive.* Doktorski rad, A. Pikić.
- Poll, Roswitha i Peter te Boekhorst. 2007. *Measuring quality: performance measurement in libraries.* 2nd revised ed. München : K. G. Saur.
- Radičević, Vesna. 2013. "Samovrednovanje visokoškolske knjižnice Đ na primjeru Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku." *Knjižničarstvo* 17, 1: 83-98.
- Udiljak Bugarinovski, Zrinka. 2011. *Benchmarking u funkciji unaprjeđenja marketinga u visokoškolskim knjižnicama.* Specijalistički poslijediplomski rad, Z. Udiljak Bugarinovski.

Abstract

Library support for student learning and research: quality assessment of Croatian academic libraries in the HEI re-accreditation process

By signing the Bologna Declaration, the Republic of Croatia has committed itself to continuous quality assessment of its higher education system. The paper focuses on the analysis of the scores given by members of the expert panels during the first cycle of re-accreditation of Croatian HEIs for their library resources. The aim of the research was to examine the performance of Croatian academic libraries. The study included all Croatian HEIs which had participated in the re-accreditation process from the very beginning of its implementation (2010/11) until the end of 2015. The total of 129 higher education institutions or parts of institutions were included in the process. The results have shown that Croatian academic libraries received an average score of 3, and that there is no statistically significant difference in the assessment of library resources between university members on one side and polytechnics and colleges on the other, or between public and private HEIs. Furthermore, there is no statistically significant difference between Croatian largest and oldest university centres: Zagreb, Split, Rijeka, and Osijek.

KEYWORDS: academic libraries, assessment, HEI re-accreditation, library service quality