



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET

Aleksandra Pikić

**KVALITETA KNJIŽNIČNE USLUGE U
VISOKOŠKOLSKOJ KNJIŽNICI IZ
KORISNIČKE PERSPEKTIVE**

DOKTORSKI RAD

Zagreb, 2015.



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET**

Aleksandra Pikić

**KVALITETA KNJIŽNIČNE USLUGE U
VISOKOŠKOLSKOJ KNJIŽNICI IZ
KORISNIČKE PERSPEKTIVE**

DOKTORSKI RAD

Mentori:

dr.sc. Aleksandra Horvat, red. prof. u miru

dr.sc. Krešimir Kufrin, izv. prof.

Zagreb, 2015



UNIVERSITY OF ZAGREB
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

Aleksandra Pikić

**LIBRARY SERVICE QUALITY IN A
HIGHER EDUCATION LIBRARY FROM A
USER'S PERSPECTIVE**

DOCTORAL THESIS

Supervisors:

Full professor (retired) Aleksandra Horvat, Ph.D

Associate professor Krešimir Kufrin, Ph.D

Zagreb, 2015

ZAHVALE

Iskreno se zahvaljujem svojim mentorima prof. dr. sc. Aleksandri Horvat i prof. dr. sc. Krešimiru Kufrinu, na strpljenju, savjetima i prenesenom znanju tijekom provedbe istraživanja i izrade ovoga rada. Zajednički razgovori te njihove sugestije nanovo su me motivirali i inspirirali u radu.

Zahvaljujem se i članicama povjerenstva za ocjenu i obranu doktorskog rada: doc. dr. sc. Ani Barbarić, doc. dr. sc. Ivani Hebrang Grgić i red. prof. dr. sc. Korneliji Petr Balog na korisnim komentarima u pisanju rada.

Dragoj prijateljici i kolegici Tamari Bakran se posebno zahvaljujem na bodrenju i komentarima koji su mi pomogli u izradi ove disertacije. Zahvaljujem se kolegici Ivi Morandini Čavarović, kao i kolegicama, tajnicama odsjeka Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu na pomoći pri prikupljanju podataka i provedbi istraživanja.

Posebno se zahvaljujem svojoj obitelji: partnerici Ivani na uloženom trudu u čitanje i komentiranje brojnih verzija rada te na strpljenju i podršci tijekom pisanja rada, te majci Jovanki i bratu Aleksandru na pažnji, bodrenju i podršci.

Ovaj rad posvećujem svome pokojnom ocu Slavku.

SAŽETAK I KLJUČNE RIJEČI

Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive

Cilj istraživanja bio je ispitati koji elementi teorije kvalitete usluge (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1985) najbolje objašnjavaju zadovoljstvo uslugom, a koji bi se mogli proglasiti suvišnima vodeći se načelom parsimonije. Dosadašnja istraživanja pokazuju da očekivanja od usluge puno slabije objašnjavaju zadovoljstvo uslugom od procjene dobivene usluge. Istraživanje je provedeno metodom ankete na uzorku od 479 studenata i znanstveno-nastavnog osoblja Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Kvaliteta knjižnične usluge je istražena instrumentom LibQUAL+™ koji ispituje procjenu dobivene usluge, te minimalno i maksimalno očekivanje od usluge, dok je zadovoljstvo ispitano pomoću dvije varijable: zadovoljstva postupanjem osoblja i zadovoljstva podrškom radnim potrebama. Statističke analize korištene u istraživanju su: analiza varijance, eksploratorna faktorska analiza te multipla regresijska analiza. Zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika je objašnjeno svim trima faktorima na razini dobivene usluge: knjižnično osoblje, prostor knjižnice i mogućnost kontrole informacija, dok je zadovoljstvo postupanjem osoblja objašnjeno faktorom knjižnično osoblje na razini dobivene usluge te faktorom prostor knjižnice na nesrazmjeru superiornosti. Ovi su rezultati potvrdili da je procjena dobivene usluge najkorisniji dio instrumenta, dok je u manjoj mjeri značajan i nesrazmjer superiornost. Teorijska implikacija istraživanja je stoga, vodeći se načelom parsimonije, razmatranje ispuštanja koncepta minimalnog očekivanja iz teorijskog modela. Praktični značaj istraživanja je u tome što je provjerena valjanost i pouzdanost hrvatske inačice instrumenta LibQUAL+™ te je uz to, predloženo ispuštanje ljestvice minimalnog očekivanja iz ovog instrumenta.

Ključne riječi: kvaliteta knjižnične usluge, zadovoljstvo knjižničnom uslugom, visokoškolske knjižnice, teorijski model kvalitete usluge, LibQUAL+™

SUMMARY AND KEY WORDS

Library service quality in a higher education library from a user's perspective

The goal of the research was to explore which elements of the service quality model (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1985) best explained service satisfaction, and which could be declared surplus guided by a principle of parsimony. Previous studies had shown that scores on expectation levels poorly predicted service satisfaction in regards to perceived performance ratings. The research was conducted using the questionnaire method on a sample of 479 students and faculties of the Faculty of Humanities and Social Sciences University of Zagreb. The library service quality was examined using LibQUAL+™ instrument which investigated percieved library service quality, and the minimum and maximum expectations of the library service, while service satisfaction was tested using two variables: satisfaction with the staff treatment and satisfaction with work needs support. Statistical analyses that were used in the research were: analysis of variance, exploratory factor analysis and multiple regression analysis. The satisfaction with work needs support was explained with all three factors: affect of service, library as place and information control at the perceived level, while satisfaction with staff treatment was explained with affect of service at the perceived level and library as place at the superiority gap scale. These results confirm that the most useful part of the instrument is perceived level of the service quality and to a lesser extent, superiority gap. The theoretical implications of the research is therefore, guided by the principle of parsimony, consideration of the removal of minimum service quality expectation from the concept of service quality. The practical significance of the study is that the Croatian version of the instrument LIBQUAL + ™ was tested for its validity and reliability, together with proposed deletion of the minimum service expectation scale from the instrument.

Key words: Library service quality, library service satisfaction, academic libraries, service quality model, LibQUAL+™

SADRŽAJ

PREGOVOR.....	11
1. UVOD U KVALITETU KNJIŽNICE.....	18
1.1 Mjerenje uspješnosti poslovanja kao pokazatelj kvalitete knjižnice	21
1.2 Procjena utjecaja kao pokazatelj kvalitete knjižnice	22
1.3 Međunarodni standardi za vrednovanje knjižnica	23
1.4 Alati za vredovanje visokoškolskih knjižnica.....	26
2. VREDNOVANJE HRVATSKIH VISOKOŠKOLSKIH KNJIŽNICA.....	30
2.1.1 Vanjsko vrednovanje hrvatskih visokih učilišta i njihovih knjižnica koje provodi Agencija za znanost i visoko obrazovanje.....	32
2.1.2 Unutarnje vrednovanje visokih učilišta – samovrednovanje	36
2.1.3 Prikupljanje statističkih podataka o visokoškolskim knjižnicama koje provodi Državni zavod za statistiku	37
2.1.4 Zalog za budućnost vrednovanja visokoškolskih knjižnica unutar hrvatskoga knjižničarskog sustava	39
2.1.4.1 Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj: 2013.-2015.	40
2.1.4.2 Strategija hrvatskog knjižničarstva 2015.-2020.....	41
2.1.4.3 Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj (2008).....	41
2.1.5 Vrednovanje visokoškolskih knjižnica unutar knjižničarske zajednice.....	43
3. KVALITETA KNJIŽNIČNE USLUGE IZ KORISNIČKE PERSPEKTIVE : PRIKAZ TEORIJSKOG KONCEPTA I EMPIRIJSKIH OPERACIONALIZACIJA	48
3.1 Teorijski model nesrazmjera u kvaliteti usluge	48
3.2 SERVQUAL	52
3.2.1 Značajnije kritike teorijski model nesrazmjera u kvaliteti usluge i SERVQUAL-a.....	54
3.2.2 Ključne korekcije SERVQUAL-a.....	57
3.2.3 Odnos zadovoljstva i kvalitete usluge prema modelu nesrazmjera u kvaliteti usluge.....	58
3.2.4 SERVQUAL u knjižničarstvu.....	58
3.3 LibQUAL+™.....	60
3.3.1 LibQUAL+™-ove mjere: nesrazmjeri adekvatnosti i superiornosti te zona tolerancije.....	64

3.3.2	LibQUAL+™ protokol	64
3.3.3	LibQUAL+™ LITE	65
3.3.4	Pregled istraživanja u kojima je primijenjen instrument LibQUAL+™	66
3.3.4.1	Rezultati istraživanja na ljestvicama minimalnog i maksimalnog očekivanja, dobivene razine usluge te nesrazmjera adekvatnosti	67
3.3.4.1.1	Minimalno i maksimalno očekivanje od usluge	68
3.3.4.1.2	Dobivena razina usluge i nesrazmjer adekvatnosti	70
3.3.4.2	Istraživanja o karakteristikama korisnika knjižnične usluge	71
3.3.4.3	Istraživanja o procjeni kvalitete usluge od strane knjižničnog osoblja.....	74
3.3.4.4	Istraživanja o navikama i učestalosti korištenja visokoškolske knjižnice te drugih informacijskih izvora.....	75
3.3.4.5	Istraživanja o rodnim razlikama u ocjenjivanju kvalitete usluge.....	78
3.3.4.6	Istraživanja o razlikama među korisnicima u ocjenjivanju kvalitete usluge s obzirom na znanstveno područje kojem pripadaju.....	79
3.3.4.7	Istraživanja o odnosu kvalitete knjižnične usluge sa zadovoljstvom knjižničnom uslugom.....	79
3.3.4.8	Problemi s odzivom i ispunjavanjem ankete	81
3.3.4.9	Istraživanja metrijskih karakteristika instrumenta LibQUAL+™	83
3.3.4.9.1	Provjera valjanosti instrumenta LibQUAL+™	85
3.3.4.9.2	Provjera pouzdanosti LibQUAL+™	87
3.3.4.10	Zaključci o pregledu literature	88

4. EMPIRIJSKA PROVJERA MODELA NESRAZMJERA U KVALITETI USLUGE POMOĆU INSTRUMENTA LIBQUAL+™ NA PRIMJERU KNJIŽNICE FILOZOFSKOG FAKULTETA SVEUČILIŠTA U ZAGREBU..... 92

4.1	Uvod u probleme istraživanja	92
4.2	Cilj, istraživački problemi i hipoteze istraživanja.....	93
4.3	Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu	95
4.4	Metoda istraživanja.....	97
4.4.1	Predistraživačka faza	97
4.4.2	Istraživanje.....	98
4.4.2.1	Uzorak.....	98
4.4.2.2	Postupak.....	100
4.4.2.3	Instrumenti	101
4.4.2.3.1	Sociodemografska obilježja ispitanika i druga srodna pitanja.....	101
4.4.2.3.2	Kvaliteta knjižnične usluge.....	102
4.4.2.3.3	Zadovoljstvo knjižničnom uslugom.....	102
4.4.2.3.4	Korištenje knjižničnih resursa.....	103
4.5	Rezultati i rasprava	104
4.5.1	Deskriptivni statistički pokazatelji za kvalitetu knjižnične usluge i zadovoljstva uslugom.....	104

4.5.1.1	Deskriptivni statistički pokazatelji za konstrukt kvalitete knjižnične usluge.....	104
4.5.1.2	Deskriptivni statistički pokazatelji za tri subskale konstrukta kvalitete knjižnične usluge za sve tri razine procjene usluge	108
4.5.1.3	Deskriptivni statistički pokazatelji za pojedinačne čestice konstrukta kvalitete knjižnične usluge za sve tri razine procjene usluge	112
4.5.1.3.1	Deskriptivni statistički pokazatelji za pojedinačne čestice na razini minimalnog očekivanja od knjižnične usluge.....	112
4.5.1.3.2	Deskriptivni statistički pokazatelji za pojedinačne čestice na razini maksimalnog očekivanja od knjižnične usluge.....	114
4.5.1.3.3	Deskriptivni statistički pokazatelji za pojedinačne čestice na razini procjene dobivene knjižnične usluge	115
4.5.1.4	Deskriptivni statistički pokazatelji za zadovoljstvo postupanjem osoblja i zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika	117
4.5.1.5	Deskriptivni statistički pokazatelji korištenja knjižničnih resursa.....	118
4.5.2	Faktorska analiza hrvatske inačice instrumenta LibQUAL+™	120
4.5.2.1	Eksploratorna faktorska analiza kvalitete knjižnične usluge na ljestvici procjene dobivene usluge.....	125
4.5.2.2	Eksploratorna faktorska analiza kvalitete knjižnične usluge na ljestvici procjene minimalnog očekivanja od usluge.....	128
4.5.2.3	Eksploratorna faktorska analiza kvalitete knjižnične usluge na ljestvici procjene maksimalnog očekivanja od usluge	131
4.5.2.4	Eksploratorna faktorska analiza nesrazmjera adekvatnosti na konstrukt kvalitete knjižnične usluge.....	136
4.5.2.5	Eksploratorna faktorska analiza nesrazmjera superiornosti na konstrukt kvalitete knjižnične usluge.....	138
4.5.3	Povezanost procjene kvalitete knjižnične usluge sa zadovoljstvom uslugom	141
4.5.4	Rezultati multiplih regresijskih analiza za objašnjenje zadovoljstva knjižničnom uslugom.....	146
4.5.4.1	Rezultati multiple regresijske analize za objašnjenje zadovoljstva postupanjem osoblja.....	148
4.5.4.2	Rezultati multiple regresijske analize za objašnjenje zadovoljstva podrškom radnim potrebama korisnika	151
4.5.5	Razlike na rezultatima između tri razine procjene kvalitete knjižnične usluge.....	154
4.5.6	Razlike među korisnicima u ocjenjivanju knjižničnog osoblja Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.....	159
5.	ZAKLJUČNA RAZMATRANJA	164
5.1	Zaključna razmatranja o teorijskom modelu nesrazmjera u kvaliteti usluge.....	164
5.2	Ograničenja istraživanja i preporuke za buduća istraživanja.....	166
5.3	Praktične implikacije provedenog istraživanja	167
5.4	Završno o istraživačkim problemima.....	168

LITERATURA	171
POPIS TABLICA.....	186
POPIS SLIKA	189
PRILOG 1. UPITNIK ZA STUDENTE.....	190
PRILOG 2. UPITNIK ZA ZNANSTVENO-NASTAVNO OSOBLJE	196
PRILOG 3. TABLICE FREKVENCIJA I DESKRIPTIVNA STATISTIKA	202
ŽIVOTOPIS AUTORICE I POPIS OBJAVLJENIH RADOVA	206

Predgovor

Visokoškolske knjižnice su institucije čija je misija i cilj pružanje neposredne podrške obrazovnom, znanstvenom, ali i javnom djelovanju djelatnika i studenata matične ustanove, čime posredno doprinose i razvoju društva u cjelini. Njihova uloga jest „odabiranje, nabavljanje, organizacija, osiguravanje pristupa i čuvanje knjižnične zbirke“ (Moran i Leonard, 2010, str. 1) te su „sastavni dio znanstveno-nastavne i istraživačke infrastrukture, jer svojim fondovima, službama i uslugama doprinose studentskom učenju, razvoju znanosti i pomažu unapređivanju odgojno-obrazovnog i znanstveno-istraživačkog rada“ (Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj, 1990). Visokoškolske knjižnice su dugo vremena smatrane „srcem“ sveučilišta – središnjim mjestom visokih učilišta, prostorom učenja, istraživanja, diskusija i pisanja radova, no promjenama u sustavu visokog školstva, a posebno razvojem informacijsko-komunikacijskih tehnologija, ove knjižnice su suočene s brojnim iskušenjima koje dovode u pitanje njihovu ulogu i organizaciju poslovanja. Kao prvo, nakon Drugog svjetskog rata uloga i položaj visokog obrazovanja se mijenja. Za razliku od dotadašnjeg viđenja visokog obrazovanja kao zatvorenog sustava čiji je osnovni zadatak bila reprodukcija elita u granicama nacionalnih država, od sredine prošlog stoljeća visoko obrazovanje se shvaća kao sustav koji je temelj za razvoj potencijala pojedinaca i društva te za razvoj na globalnoj razini (Schofer i Meyer, 2005). Slijedom takvog poimanja visokog obrazovanja, sustav visokog školstva je doživio snažnu ekspanziju u broju studenata, znanstveno-nastavnog osoblja i visokih učilišta. Prema Schoferu i Meyeru (2005, str. 898), na samom početku 20. stoljeća na visokoškolske institucije je u cijelom svijetu bilo upisano oko 500.000 studenata što je tada činilo 1% od ukupne kohorte mladih te dobne skupine, da bi do 2000. godine taj broj narastao na oko 100 miliona studenata, što je činilo udio od 20% u istoj populaciji. Isto tako broj znanstveno-nastavnog osoblja rapidno raste. Tako je npr. u SAD-u u razdoblju od 1991. do 2011. godine porastao broj stalno zaposlenog znanstveno-nastavnog osoblja s punim radnim vremenom za 42%, a na pola radnog vremena za 162% (Aud et al., 2013, str. 174). Osim porasta broja korisnika, visokoškolske knjižnice su se suočile s još jednim izazovom, a to je rast opsega i cijene znanstvene produkcije. Tako stopa rasta broja znanstvenih

publikacija, bez obzira na format, kontinuirano raste u zadnjih 50 godina (Olesen Larsen i von Ins, 2010; Thornton i Ocasio, 1999), a cijena građe namijenjene sustavu visokog školstva, pogotovo znanstvenih časopisa, bilježi kontinuirani rast. Prema Šemberu (2007, str. 12), od druge polovice 1980-ih do kraja 1990-ih cijene časopisa rastu po godišnjoj stopi od oko 10%. Paralelno s rastom troškova, visokoškolske knjižnice se suočavaju s još jednom otegotnom okolnosti, a to je stalno smanjivanje financijskih sredstava, što dodatno opterećuje njihovo poslovanje (Brophy, 2002; Lincoln, 2002; Udiljak Bugarinovski, 2011).

Međutim, ono što je dovelo do prave revolucije u shvaćanju uloge visokoškolskih knjižnica jest razvoj i široka primjena informacijsko-komunikacijskih tehnologija. U razdoblju nakon Drugog svjetskog rata, a pogotovo 1970-tih godina pojavljuju se mikroprocesori i mikroracunala te prva verzija mreže, onoga što će se kasnije razviti u internet i *World Wide Web*. Znakovito je to da je ova revolucija potekla iz sveučilišne sredine, bilo da su sveučilišta kao institucije ili studenti kao pojedinci bili involvirani u razvojne tehnološkijske projekte (Castells, 2000). Razvoj informacijsko-komunikacijskih tehnologija stubokom je promijenio korisnike, visokoškolske knjižnice i njihov međusobni odnos. U resursima poput *World Wide Web*-a i interneta te pretraživačima poput Google-a pomoću kojih se može jednostavno i brzo pristupiti ogromnoj količini informacija i znanja, visokoškolske knjižnice dobivaju jaku konkurenciju na „tržištu“ informacija i znanja. Korisnici sada mogu samostalno pretraživati veliki broj izvora informacija u vrijeme i na način koji njima najbolje odgovara. Osim toga, prvi put u povijesti korisnici imaju mogućnost komuniciranja u dvije paralelne stvarnosti: fizičkoj i virtualnoj (Brophy, 2002). Lakoću i udobnost navigacije koju korisnici imaju u virtualnom prostoru, korisnici traže i u fizičkom prostoru (Lincoln, 2002). Tako se pojavljuje nova vrsta korisnika – korisnik oslonjen na sebe – onaj koji se želi kretati knjižničnim resursima samostalno s minimalnom pomoći knjižničara. Onako kako je pronašao relativnu anonimnost u *cyber* prostoru, tako ovaj novi, samostalni korisnik sada traži istu neovisnost, rad bez nadzora u knjižnici (Lincoln, 2002). Dok je korištenje interneta za pretragu potrebnih informacija počelo rasti, paralelno su visokoškolske knjižnice počele biti sve praznije. Javio se trend pada korištenja visokoškolskih knjižnica u tradicionalnom smislu, pad dolazaka u prostor knjižnice, pad transakcija u referentnoj

zbirci i pad cirkulacije građe (Cullen, 2001a; Kyrillidou i Young, 2005; Lincoln, 1998, 2002). Kako je modificirala navike i potrebe korisnika, informacijsko-komunikacijska tehnologija je tako transformirala knjižnicu iz isključivo fizičkog mjesta s tekstualnom građom u novu, hibridnu knjižnicu koja pomoću različitih usluga i tehnologija nastoji integrirati različite vrste građe (tradicionalne i digitalne) kako bi korisnicima omogućila integrirani pristup svim izvorima (Brophy, 2002; Lincoln, 2002). Stara paradigma knjižničarstva, koja je u središte svog interesa stavljala čuvanje tiskanih knjiga, zamijenjena je novom paradigmom prema kojoj korisnik i njegove potrebe, u prvom redu pristup informacijama, elektroničkim izvorima, građi i uslugama 24 sata dnevno, postaju fokus cjelokupnog poslovanja visokoškolskih knjižnica.

Ima li je i kakva je budućnost visokoškolskih knjižnica? Kako prenose Majstorović, Čelić-Tica i Lešćić (2013), Kurt de Belder, ravnatelj Sveučilišne Knjižnice u Leidenu je na konferenciji LIBER 2010. godine iznio svoju projekciju budućnosti visokoškolskih knjižnica. Po njemu će tradicionalna knjižnica shvaćena kao repozitorij tiskane građe postati muzejski artefakt, a cjelokupno knjižnično poslovanje će u potpunosti prijeći u globalni digitalni svijet. De Belder predviđa da će nestati tiskani znanstveni časopisi, a tiskane zbirke će biti maknute iz knjižnica. Fizički prostor visokoškolskih knjižnica će se prenamijeniti za rad korisnika, a kataložna obrada neće biti potrebna jer će se znanstvene knjige isporučivati zajedno s kataložnim zapisima. Cullen (2001b) s druge strane izražava bojazan za sigurnost budućnosti visokoškolskih knjižnica. Ona za primjer daje virtualna sveučilišta, čiji rad je podržan virtualnim knjižnicama, što dovodi u pitanje dosadašnje shvaćanje visokoškolske knjižnice kao fizičkog prostora namijenjenog istraživanju, učenju, ali i susretu.

Pored problema s kojima se suočavaju visokoškolske knjižnice na globalnoj razini, sustav hrvatskih visokoškolskih knjižnica je dodatno opterećen nepovoljnom situacijom koju karakterizira fragmentiranost, zastarjelost pravnog okvira za poslovanje, neadekvatnost prostora te smanjeni budžeti za nabavu knjižničnih materijala (Petrač i Aparac Jelušić, 2005; Udiljak Bugarinovski, 2011). Fragmentiranost se ogleda u velikom broju visokoškolskih knjižnica s jednom zaposlenom osobom te velikom broju malih odjelnih knjižnica koje posluju bez međusobno koordinirane nabave knjižnične građe. Osim toga, na fragmentiranost utječu i mnogobrojni softvereri za knjižnično poslovanje koji su

trenutno u upotrebi u visokoškolskim knjižnicama. Trenutno se koristi pet softvera: Aleph, Koha, Metel, Zaki i Crolist, koji nisu međusobno povezani jedinstvenim skupnim katalogom što njezinim korisnicima, članovima akademske zajednice otežava potragu za potrebnom građom. Osim što je fragmentirano, možemo reći da je poslovanje hrvatskih visokoškolskih knjižnica i neujednačeno budući da samo neke od njih npr. nude edukacije svojim korisnicima, imaju repozitorije ili su pretplaćene na dodatne elektroničke izvore. Hrvatske visokoškolske knjižnice karakterizira i problem neadekvatnog prostora: prostor za smještaj građe je nedostatan, a čitaonički prostori za korisnike su mali ili nepostojeći. Osim toga, visokoškolske knjižnice se suočavaju sa sve većim rezanjem financijskih sredstava pa često knjižnice imaju nedovoljno sredstava za nabavu građe, e-izvora, opreme, razvijanje usluga ili cjeloživotnog obrazovanja knjižničara. Sve gore navedeno su otežavajuće okolnosti koje priječe stvaranje efikasne koordinacije, racionalno poslovanje pri nabavi i obradi građe te razvoj mreže visokoškolskih knjižnica općenito, što bi u konačnici omogućilo bolju iskoristivost postojećih knjižničnih fondova i usluga, a korisnicima osiguralo kvalitetniju uslugu. Još jedna problematična točka u radu hrvatskih visokoškolskih knjižnica koja otežava njihov razvoj je zastarjelost pravnog okvira za njihovo poslovanje. U ovom trenutku zastarjela su dva najvažnija pravna akta: Zakon o knjižnicama i Standardi za visokoškolske knjižnice. Osim toga, za razliku od narodnih i školskih knjižnica, visokoškolske knjižnice nemaju odjel ili službenu osobu nadležnog ministarstva koja bi bila zadužena za pitanja i probleme visokoškolskih knjižničara što dodatno otežava već dovoljno tešku situaciju. Prethodno nabrojane okolnosti u kojima posluju hrvatske visokoškolske knjižnice svakako ne pogoduju stvaranju jedinstvenog, nacionalnog sustava upravljanja kvalitetom, kao ni razvijanju kulture vrednovanja poslovanja tih knjižnica.

No gledajući svjetska iskustva, vrednovanje sve više postaje sastavnim dijelom redovitog poslovanja visokoškolskih knjižnica. Naime, zbog svih gore spomenutih iskušenja kao što su smanjeno financiranje, visoki troškovi, manji broj korisnika u tradicionalnom smislu, danas se od visokoškolskih knjižnica zahtijevaju konkretni dokazi o njihovoj korisnosti. Knjižnice se više ne mogu osloniti na vjerovanje o njihovoj važnosti, nego moraju dokazati svoju vrijednost (Oakleaf, 2010). Dok se na tržištu potreba za vrednovanjem nalazi u spoznaji da jedino kontinuiranim praćenjem kvalitete i

poboljšanjem poslovanja, usluga i proizvoda poduzeće može opstati na tržištu, logika vrednovanja u javnom sektoru se temelji na opravdanju potrošnje javnog novca (Petr Balog, 2010). Stoga visokoškolske knjižnice vrednuju svoje poslovanje mjerenjem svoje isplativnosti i učinkovitosti, korisničkim istraživanjima o kvaliteti usluge i zadovoljstvu knjižnicom, kao i procjenom utjecaja knjižnice na pojedince, ali i cijelo društvo. Trenutno se u svijetu koristi nekoliko gotovih alatki za vrednovanje knjižnica, poput: SCONUL, Insync Surveys, BIX i LibQUAL+™. LibQUAL+™ je trenutno najpopularniji instrument koji mjeri korisnikovu percepciju kvalitete knjižnične usluge. Preveden je na 21 jezik, a proveden je u preko 28 zemalja širom svijeta¹.

Vrednovanja visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj su pokrenuta istraživanjima o korisničkom zadovoljstvu, procjeni utjecaja knjižnica na korisnike, mjerenju uspješnosti poslovanja određenih knjižnica te postupkom reakreditacije osnivača knjižnice, matičnog visokog učilišta. Kako istraživanja o kvaliteti knjižnica koriste različite pristupe, instrumente, metodologiju i predmete vrednovanja, otežano je uspoređivanje rezultata istraživanja provedenih u različitim knjižnicama, kao i zaključivanje o razini kvalitete usluge u tim knjižnicama. Do ovog trenutka, u Hrvatskoj nije bilo provedeno istraživanje o procjeni kvalitete knjižnične usluge iz perspektive korisnika pomoću instrumenata koji su prošli postupak rigoroznog metrijskog testiranja: provjeru valjanosti koja mora odgovoriti na pitanje „što instrument mjeri?“ te procjenu pouzdanosti instrumenta čije polazišno pitanje glasi: „koliko precizno instrument mjeri to što mjeri“ (Mejovšek, 2003). Za potrebe ovog rada, LibQUAL+™ je preveden na hrvatski jezik, pa potom testiran na korisnicima Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

Ovaj rad se sastoji od pet poglavlja. U prvom poglavlju bavimo se pojmom kvalitete te dajemo pregled osnovnih postavki dva pristupa u vrednovanju kvalitete knjižnice: mjerenja uspješnosti poslovanja knjižnice i procjene utjecaja knjižnice na pojedince i društvo. Pored toga, opisujemo međunarodne, a koji su ujedno i hrvatski standardi za vrednovanje knjižnica: HRN ISO 2789, HRN ISO 11620 i HRN ISO 16439. Za kraj se

¹ Dostupno na: http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2014/ARL_Notebook_2013.pdf (25.4.2014.)

ukratko predstavljaju alati za vrednovanje visokoškolskih knjižnica: australski Insync Surveys, britanski SCONUL te njemački BIX.

U drugom poglavlju analiziramo razloge nepostojanja strateškog vrednovanja visokoškolskih knjižnica unutar hrvatskoga knjižničarskog sustava. Usitnjenost i nepovezanost su glavna obilježja hrvatskih visokoškolskih knjižnica koje težavaju uspostavu sustava njihovog vrednovanja. Nakon toga predstavljamo vrednovanja visokoškolskih knjižnica koja se provode u Hrvatskoj, kao i rezultate tih vrednovanja: vrednovanje visokoškolskih knjižnica putem vanjskog i unutarnjeg njihovih osnivača, visokih učilišta, prikupljanje statističkih podataka od strane Državnog zavoda za statistiku te vrednovanje visokoškolskih knjižnica od strane knjižničarske zajednice. Također izdajamo planove u vezi uspostave sustava vrednovanja visokoškolskih knjižnica kroz tri strateška dokumenta hrvatskog knjižničarstva: Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj: 2013.-2015., Strategija hrvatskog knjižničarstva 2015.-2020. te Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj (2008).

U trećem poglavlju iznosimo prikaz teorijskog koncepta i empirijskih operacionalizacija koncepta kvalitete usluge iz korisničke perspektive. Na samom početku poglavlja dan je detaljan opis teorijskog modela nesrazmjera u kvaliteti usluge autora Parasuramana, Zeithaml i Berryja (1985). Navedeni autori kvalitetu usluge shvaćaju kao korisničku percepciju smjera i stupnja odstupanja ili slaganja između percepcije dobivene i očekivane usluge te kao korisničku evaluaciju skupa atributa koju neka usluga posjeduje. Prema ovom modelu postoji pet nesrazmjera ili jazova u kvaliteti usluge. Ključan je peti nesrazmjer koji se tiče korisničke percepcije kvalitete usluge, a kojeg su autori sadržajno opisali pomoću deset dimenzija kao što su pouzdanost, kompetencija i uljudnost. Nakon opisa modela, prelazimo na instrument koji je njegova direktna operacionalizacija – a to je SERVQUAL. Osim opisivanja karakteristika ovog instrumenta, dubinski ulazimo u niz prijedora koji se tiču, kako tog instrumenta, tako i teorijskog modela iz kojeg je on proistekao, te naposljetku navodimo na koji je način na temelju kritika modificirana prvotna verzija SERVQUAL-a. Potom slijede opisi razvoja instrumenta LibQUAL+™, njegovih dimenzija (mogućnost kontrole informacija, knjižnično osoblje i prostor knjižnice), mjera (nesrazmjer adekvatnost i superiornosti te zona tolerancije) te tri razine

procjene kvalitete knjižnične usluge (minimalno očekivanje, maksimalno očekivanje i dobivena razina usluge). Pored toga, dajemo iscrpni pregled istraživanja u kojima je primijenjen LibQUAL+™ poput onih u kojima se provjeravaju valjanost i pouzdanost instrumenta, ispituju povezanosti kvalitete usluge sa zadovoljstvom te istražuju razlike u percepciji kvalitete knjižnice među korisnicima s obzirom na znanstveno područje kojem pripadaju ili radni status.

Prva tri dijela, a posebno treći dio rada su poglavlja koja uvode u središnji dio ovog doktorskog rada, a to je četvrto, istraživačko poglavlje, u kojem empirijski provjeravamo glavne postavke modela nesrazmjera u kvaliteti usluge, kao i metrijske karakteristike instrumenta LibQUAL+™ uzimajući u obzir rezultate prethodnih istraživanja. Naše istraživanje se provelo na uzorku od 479 ispitanika, korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Anketa se sastojala od instrumenata koji su mjerili kvalitetu knjižnične usluge, zadovoljstvo uslugom te čestinu korištenja različitih resursa Knjižnice FF-a. U istraživanju su korištene sljedeće statističke tehnike: eksploratorna faktorska analiza, multipla regresijska analiza, Pearsonov koeficijent korelacije, analiza varijance za nezavisne i zavisne uzorke te odabrani deskriptivni statistički pokazatelji, s ciljem provjere pet hipoteza i istraživačkih problema od kojih polazi ovo istraživanje. Osim toga u ovom poglavlju su prikazani i diskutirani rezultati ovog istraživanja u kontekstu nalaza prethodnih istraživanja te teorijskog modela nesrazmjera u kvaliteti usluge, a sve provjeravajući polazne hipoteze čime smo dali svoj teorijski, empirijski i praktični doprinos raspravi o kvaliteti knjižnične usluge iz korisničke perspektive.

U posljednjem, petom poglavlju dajemo zaključna razmatranja o teorijskom modelu nesrazmjera u kvaliteti usluge te valjanosti i pouzdanosti instrumenta LibQUAL+™. Naposljetku iznosimo ograničenja ovog istraživanja i preporuke za buduća istraživanja, praktične implikacije istraživanja te se za kraj osvrćemo na ključne nalaze ovog istraživanja.

1. UVOD U KVALITETU KNJIŽNICE

Kvaliteta je zadaća svih organizacija koje stvaraju proizvode ili pružaju usluge. Nadzor nad kvalitetom je jedan od imperativa poslovanja bilo koje institucije bez obzira nalazila se ona unutar tržišnog, javnog ili nevladinog sektora. Takav pristup kvaliteti je usmjeren ka razvoju i implementaciji kulture vrednovanja koja u fokus stavlja korisnika, stalno poboljšanje poslovanja, osnaživanje zaposlenika i odlučivanje koje se zasniva na analizi prikupljenih podataka o vlastitom poslovanju, ali i poslovanju drugih, srodnih organizacija (Kenyon i Sen, 2015). Konceptualizacija i istraživanje kvalitete započinje 1960-ih godina u sektoru industrijske proizvodnje kada se u fokus promišljanja kvalitete stavljaju proizvod i njegovi atributi. Od tuda dolaze popularne i često citirane definicije dvojice gurua kvalitete u tržišnom sektoru: Philipa B. Crosbyja i Josepha M. Juran. Crosby smatra da je kvalitetan proizvod „bez grešaka“ („*zero defects*“), odnosno proizvod koji je u „sukladnosti sa zahtjevima“ („*conformance to requirements*“), dok Juran definira kvalitetu kao „prikladnost za uporabu“ („*fitness for use*“)². Ove dovtljive definicije kvalitete govore o težini njezinog definiranja.

Kako Brophy (2004, str. 7) prenosi, David Garvin smatra da je kvalitetu teško definirati stoga što se tom konceptu može pristupiti iz barem pet perspektiva:

- transcendentalna perspektiva – kvaliteta se može prepoznati, ali ne i definirati;
- perspektiva korisnika – kvaliteta kao prikladnost za potrebe korisnika ili sukladnost zahtjevima korisnika;
- perspektiva proizvođača – kvaliteta kao sukladnost specifikacijama;
- perspektiva proizvoda – kvaliteta je nerazdvojna karakteristika proizvoda;
- perspektiva vrijednosti – kvaliteta je ovisna o tome koliko je korisnik voljan platiti za nju.

Dok definiciju kvalitete iz perspektive proizvoda olakšavaju karakteristike konkretnog predmeta koje se mogu objektivno mjeriti pomoću indikatora kao što su trajnost, izdržljivost ili broj grešaka, istraživanje kvalitete usluge otežava činjenica da su oba

² Quality Glossary. Dostupno na: <http://asq.org/glossary/q.html> (17.5.2013.)

njegova segmenta: kvaliteta i usluga, nejasni i neuhvatljivi konstrukti. Usluga se obično definira kao proces, odnosno interakcija korisnika i osoblja organizacije koje pruža uslugu te kao interakcija korisnika s materijalnim uvjetima u kojima se usluga odvija (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1985). Materijalni dokazi usluge su ograničeni na fizički izgled prostora, opremu i osoblje. Za razliku od proizvoda gdje kupac dolazi u doticaj samo s krajnjim produktom neke tvrtke, usluga koju korisnik prima ne uključuje samo njezin ishod, već i način na koji je usluga isporučena. Dalje, usluga nekad nije ujednačeno isporučena od strane različitih, a nekad i istog poslužitelja iz jedne te iste organizacije, što dodatno otežava procjenu kvalitete usluge. Neopipljivost, heterogenost i neodvojivost proizvodnje i potrošnje usluge su njezine glavne značajke, pa se stoga kvaliteta usluge teže vrednuje (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1985).

Osim što se kvaliteta shvaća kao skup atributa kojeg neka usluga ili proizvod mora imati kako bi zadovoljila potrebe korisnika, kvaliteti usluge, odnosno proizvoda možemo pristupiti barem na još dva načina. Prvi pristup govori o tome da je kvaliteta sastavni dio procesa isporuke usluge ili proizvodnje proizvoda. Ovako gledajući na kvalitetu, ona se osigurava izradom specifikacija usluge ili proizvoda te pridržavanjem istih u procesu proizvodnje, odnosno isporuke usluge. Svaki odmak od tih specifikacija znači smanjenje kvalitete (Kenyon i Sen, 2015). Za razliku od procesne perspektive, drugi pristup definiranju kvalitete usluge, odnosno proizvoda, je iz pozicije percepcije korisnika, odnosno potrošača. Važnost korisničke perspektive u kvaliteti usluge dobro pokazuje finski akademik Christian Grönroos. Kako prenose Hakala i Nygrén (2010), Grönroos (2007) smatra da su usluge procesi koji su sastavljeni od niza aktivnosti u kojima se koriste različite vrste resursa: od infrastrukture, ljudi i informacija, do dobara. Slijedom toga Grönroos razlikuje dvije vrste kvalitete usluge: „tehnička kvaliteta“ i „funkcionalna kvaliteta“ (prenose Nagata et al., 2004). Tehnička kvaliteta je objektivna procjena o tome što korisnik dobiva od isporučitelja usluge, a odnosi se na ishod ili sadržaj dostavljene usluge. Funkcionalna kvaliteta je subjektivna mjera kako korisnik percipira isporučenu uslugu. Ovdje korisnik zapravo mjeri proces pružanja usluge. Prema Grönroosu važnija je funkcionalna kvaliteta, odnosno važnije je kako korisnici percipiraju uslugu, barem dok je god tehnička kvaliteta, odnosno ishod i sadržaj isporučene usluge, na zadovoljavajućoj razini.

Raspravi o različitim pristupima kvaliteti u knjižničarskom sektoru započet ćemo jednom općom definicijom kvalitete koja se nalazi u međunarodnom knjižničarskom standardu ISO 11620:2008 „Pokazatelji učinka knjižnica“. Na str. 6, kvaliteta je definirana kao stupanj u kojem set svojstvenih obilježja ispunjava zahtjeve. Ovako namjerno „ogoljena“ definicija obuhvaća sve pristupe u istraživanju kvalitete u knjižnici bez obzira na različite aspekte kvalitete knjižnice i/ili dionike u knjižničarskom sektoru.

Fokus ovog doktorskog rada je ispitivanje kvalitete knjižnične usluge na način kako je vide korisnici. Rad se bavi prijedorima i problemima u definiranju različitih aspekata kvalitete knjižnične usluge, a sve to iz korisničke perspektive. Teorijsko polazište rada je model nesrazmjera u kvaliteti usluge autora Parasuramana, Zeithaml i Berryja (1985) koji definiraju kvalitetu usluge kao korisnikovu/klijentovu percepciju o smjeru i mjeri odstupanja ili slaganja između njegove percepcije stvarne izvedbe usluge i očekivanja od usluge. Kvaliteta usluge se ovdje mjeri direktno, na način da se od ispitanika traži da vrednuje svoje očekivanje od usluge i dobivenu uslugu. Detaljniji opis ovog pristupa u istraživanju kvalitete prikazan je u sljedećim poglavljima.

U istraživanjima kvalitete knjižnice, gdje fokus nije samo na knjižničnoj usluzi niti samo na korisniku knjižnice, kvaliteta se implicira različitim pokazateljima koji mjere uspješnost poslovanja knjižnice, kao i onima koji procjenjuju utjecaj knjižnica na pojedince, institucije i društvo. Kornelija Petr Balog u svojoj disertaciji „Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica“ (2004) daje iscrpan pregled terminoloških i konceptualnih prijedora i problema ovog, indirektnog načina mjerenja kvalitete u knjižnici. Na temelju rada spomenute autorice, te IFLA-inih smjernica u koautorstvu Roswithe Poll i Petera te Boekhorsta (2007) u nastavku ćemo pokušati iznijeti tek osnovne postavke ovog pristupa koji kvalitetu knjižnice utvrđuje pomoću pokazatelja: (a) uspješnosti poslovanja knjižnica te (b) utjecaja knjižnica na pojedince, institucije i društvo.

1.1 Mjerenje uspješnosti poslovanja kao pokazatelj kvalitete knjižnice

Kako prenosi Petr Balog (2010, str. 65), IFLA-ine smjernice (1996) definiraju mjerenje uspješnosti kao „zbir statističkih i drugih podataka koji opisuju poslovanje knjižnice te analizu tih podataka s ciljem vrednovanja. U ovom kontekstu uspješnost označava stupanj do kojeg knjižnica uspijeva ispuniti svoje zadaće, posebice vezano uz potrebe korisnika.“ Dvije su glavne odrednice uspješnosti poslovanja: isplativost (*cost-effectiveness*) i zadovoljstvo korisnika. Isplativost ukazuje na ekonomske aspekte poslovanja knjižnica. Da bi neka knjižnica bila kvalitetna, ona treba voditi svoje poslovanje sukladno načelima ekonomičnosti, odnosno mora uzimati u obzir povoljan odnos troškova i rezultata poslovanja. Isplativost se mjeri analizom uložених sredstava i izlaznih proizvoda s obzirom na adekvatnost i dostupnost knjižničnih resursa, njihovu iskorištenost te planiranje budućih usluga i resursa. Iskazuje se kvantitativnim pokazateljima uspješnosti, poput omjera udjela fonda koji se ne koristi, brzine međuknjižnične posudbe, stope posudbe po korisniku i postotka vanjskih korisnika. Analiza iskorištenosti financijskih, ljudskih i ostalih resursa knjižnice je prvenstveno od interesa financijerima i/ili vodstvu knjižnice budući da je navedena analiza podloga za donošenje strateških odluka vezanih za poslovanje knjižnica.

Druga odrednica mjerenja uspješnosti je zadovoljstvo korisnika spektrom i izvedbom aktivnosti knjižnice. U prvom redu se istraživanje zadovoljstva odnosi na korisnike knjižnica, međutim može se istraživati i zadovoljstvo svih ostalih interesnih skupina, a s ciljem vrednovanja knjižnice, poput financijera, vodstva i osoblja knjižnice. Neophodan uvjet kvalitetne knjižnice je zadovoljstvo korisnika opsegom i izvedbom knjižničnih usluga. Budući da se zasniva na korisničkoj subjektivnoj procjeni aktivnosti knjižnice, zadovoljstvo korisnika se smatra kvalitativnim pokazateljem kvalitete knjižnice te se mjeri metodom ankete, intervjua ili fokus grupa (Ambrožič, 1999; Poll i Boekhorst, 2007). Zadovoljstvo korisnika izaziva i nekoliko prijepora. Kao prvo, upitno je koliko se metoda istraživanja poput ankete može svrstati pod kvalitativne metode vrednovanja, budući da se to kosi s uobičajenom podjelom u metodologiji društvenih istraživanja na kvalitativne i kvantitativne metode, gdje je anketno istraživanje shvaćeno kao

kvantitativna metoda (Milas, 2005). Druga rasprava se vodi o tome može li se zadovoljstvo korisnika smatrati izlaznim proizvodom aktivnosti knjižnice (*output*) (Petr Balog, 2004) ili je zadovoljstvo korisnika direktna posljedica korištenja knjižničnih resursa i usluga, odnosno učinak (*outcome*) poslovanja knjižnice (Poll, 2012). Trenutno dominantno stajalište je ono koje zadovoljstvo korisnika smatra učinkom knjižnice (HRN ISO 16439:2014).

1.2 Procjena utjecaja kao pokazatelj kvalitete knjižnice

Dok se vrednovanje uspješnosti fokusira na pitanja knjižnične učinkovitosti i isplativosti poslovanja, a onda i zadovoljstva korisnika, procjena utjecaja knjižnice u središtu svog zanimanja stavlja vrijednost koju knjižnica stvara za pojedinca, instituciju i društvo u cjelini (Poll i Boekhorst, 2007). Poll i Boekhorst smatraju da bi svako vrednovanje poslovanja knjižnica trebalo započeti pitanjem: kakav je utjecaj knjižnica na pojedinca i na društvo? Što je to što korisnik i društvo dobivaju od knjižnica? U legitimaciji ovog pristupa vrednovanju knjižnica polazi se od toga da korištenje knjižnica ima za posljedicu kratkoročne, srednjoročne i dugoročne koristi za pojedinca, institucije i društvo. Poll i Boekhorst tvrde da djelovanjem knjižnica korisnici dobivaju znanje, razvijaju informacijsku pismenost, ostvaruju akademski i profesionalni uspjeh te im se omogućuje cjeloživotno obrazovanje. S druge strane i društvo u cjelini ima korist od djelovanja knjižnica. Knjižnice pomažu razvoju demokratičnosti putem omogućavanja pristupa informacijama za sve, kao i putem socijalne inkluzije, npr. informatičkim radionicama za starije građanstvo ili skrbi o dostupnosti građe i knjižničkog prostora osobama s invaliditetom. U svom širem smislu, vrednovanje utjecaja knjižnice uzima u obzir sve elemente vrednovanja knjižnice: podatke o uložnim sredstvima, procesima, proizvodima, odnosno postignućima knjižnice, učincima te ishodima poslovanja knjižnice. S obzirom na to tko procjenjuje, Roswitha Poll razlikuje dva načina u istraživanju utjecaja knjižnica u užem smislu. Prvi je korisnička samoprocjena direktnih koristi od korištenja usluga knjižnica, poput samoprocjena stečenih vještina i kompetencija te indirektnih koristi, poput slobodnog pristupa informacijama ili kulturnog

života zajednice. Drugi oblik istraživanja utjecaja knjižnica obuhvaća metode koje su neovisne o percepciji korisnika kao što su: testiranje vještina korisnika prije i poslije korištenja određene knjižnične usluge, promatranje postupaka korisnika pri rješavanju zadataka, analiza citata u objavljenim radovima te usporedba korisnikove uspješnosti u studiranju ili znanstvenom radu s korištenjem knjižnice.

Ova dva aspekta utvrđivanja kvalitete knjižnica su predstavljani i opisani u međunarodnim standardima za vrednovanje knjižnica.

1.3 Međunarodni standardi za vrednovanje knjižnica

Međunarodna knjižnična zajednica obrađuje temu vrednovanja knjižničkog poslovanja putem različitih standarda. Ti standardi odražavaju trenutni konsenzus oko pravila, načela, smjernica i najboljih praksi za određenu djelatnost ili usluge. U nastavku je prikazan pregled tri ISO standarda³ koji propisuju mjere za provjeru kvalitete knjižnica, a koje su predložene od strane radnih skupina Međunarodnog saveza knjižničarskih društava i ustanova (*International Federation of Library Associations and Institutions*, dalje u tekstu: IFLA). Roswitha Poll (2003; 2012), dugogodišnja i istaknuta članica IFLA-ine Sekcije za statistiku i vrednovanje, dala je pregled standarda vrednovanja knjižnica koji se ujedno može shvatiti i povijesni razvoj izvještavanja o vrijednosti knjižnica, a koji ovdje predstavljamo.

³ Sve tri norme su proglašene kao hrvatske norme, preuzete u engleskom izvorniku.

Tablica 1. Pregled međunarodnih ISO standarda za vrednovanje knjižnica prema Poll (2003; 2012)

Naziv standarda	Vrsta mjere	Svrha	Područje koje se mjeri	
HRN ISO 2789 „Međunarodna knjižnična statistika“	Tradicionalne mjere za vrednovanje knjižnica	Prikazati pregled poslovanja knjižnica	Uložena sredstva	<ul style="list-style-type: none"> • prihodi i troškovi, • veličine zbirke, • osoblje, • mjesta za učenje, • korisnički prostor u m² itd.
			Izlazni proizvodi ili postignuća	<ul style="list-style-type: none"> • katalogizirani naslovi, • posudba/korištenje građe u čitaonici, • korištenje referentne zbirke, • međuknjižnična posudba, • edukacija korisnika, • posjeti događanjima itd.
HRN ISO 11620 „Pokazatelji učinka knjižnica“	Pokazatelji uspješnosti	Utvrđiti isplativost knjižničnih usluga i stupanj zadovoljstva korisnika	Omjer uložених sredstava i izlaznih proizvoda i zadovoljstvo korisnika	<ul style="list-style-type: none"> • uložena sredstva i korištenje (npr. obrt građe i stopa korištenja računala), • troškovi s obzirom na korištenje (npr. trošak po posudbi, trošak po preuzimanju elektroničkog dokumenta), • korištenje prema populaciji korisnika (npr. posjeti knjižnici po korisniku i posudbe po korisniku) • zadovoljstvo korisnika itd.
HRN ISO 16439(2014) „Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica“	Mjere za vrednovanje utjecaja knjižnica, tzv. nove mjere	Utvrđiti utjecaj knjižnice na njezino okruženje	Kratkoročni i srednjoročni ishodi na pojedince	<ul style="list-style-type: none"> • dobivena informacija, • riješen problem, • uštedeno vrijeme (u studiranju ili znanstvenom radu), • unaprijeđene vještine • uspjeh u studiranju, • unaprijeđene vještine rukovanja ICT tehnologijom itd.
			Dugoročni utjecaji na društvo	<ul style="list-style-type: none"> • socijalna inkluzija, • socijalna kohezija, • slobodni pristup informacijama, • mogućnost edukacije i cjeloživotnog obrazovanja, • lokalna kultura i identitet itd.

Tradicionalne mjere za vrednovanje knjižnica su formalizirane i opisane u normi HRN ISO 2789(1991; 2003; 2006; 2013) „Informacije i dokumentacija — Međunarodna knjižnična statistika“. Tradicionalne mjere su jednostavne varijable koje služe za opisivanje strukture poslovanja knjižnice kroz prikupljanje statističkih podataka o uložnim sredstvima i postignućima-proizvodima knjižnice, organiziranih u šest kategorija: knjižnice, zbirka, korištenje knjižnice i korisnici, pristup i resursi, troškovi i knjižnično osoblje. One su ujedno i najraniji oblik prikupljanja statističkih podataka⁴ o poslovanju knjižnica. Primjeri za tradicionalne mjere su podaci o npr. veličini zbirke, financijama, broju osoblja, posudbi, itd.

U normi HRN ISO 11620(1998; 2003; 2008; 2014) „Informacije i dokumentacija - Pokazatelji učinka knjižnica“ formalizirani su i opisani već spomenuti pokazatelji uspješnosti. Za razliku od tradicionalnih mjera, pokazatelji uspješnosti su složene mjere dobivene stavljanjem u odnos dvaju statističkih podataka o knjižničnim resursima, infrastrukturi ili korištenju, npr. jedinice troška s obzirom na korištenje (trošak po posudbi, trošak po preuzimanju elektroničkog dokumenta) ili jedinice korištenja prema populaciji korisnika (npr. posjeti knjižnici po korisniku i posudbe po korisniku). Ovi pokazatelji su osmišljeni u trenutku kad opis knjižnice s tradicionalnim mjerama više nije bio dostatan već se pristupilo utvrđivanju isplativosti, odnosno iskorištenosti knjižnice i njenih resursa. Pokazatelji uspješnosti su u ovom standardu odabrani na način da pokriju četiri kategorije strukturiranog izvještaja *balanced scorecard*⁵ tj. uravnotežene tablice

⁴ Počeci vrednovanja poslovanja knjižnica odnose se na rad Amerikanca Jamesa Geroulda. Sveučilišni knjižničar James Thayer Gerould je 1906. godine na sastanku Američkog knjižničnog društva održao predavanje pod nazivom „Plan sastavljanja komparativne statistike sveučilišnih i knjižnica visokih škola“, što se smatra začetkom sustavnog vrednovanja knjižnica u SAD-u na nacionalnoj razini. Od 1908. godine Gerould je pokrenuo publiciranje godišnjih statističkih izvještaja o utrošenim sredstvima na zbirke, plaće osoblja te o broju svezaka građe u brojnim američkim visokoškolskim knjižnicama, poput knjižnice Sveučilišta Princeton gdje je i sam radio, zatim knjižnica Sveučilišta Berkeley, Sveučilišta Illinois, Sveučilišta Indiana, itd. (Molyneux, 2010). Zahvaljujući njegovom radu američke sveučilišne knjižnice mogu pratiti trend rasta i razvoja već više od 100 godina. Nakon njegovog umirovljenja 1938. godine, Gerouldov rad je nastavio tim sa Sveučilišta Princeton, a osnutkom američke strukovne udruge visokoškolskih i znanstvenih knjižnica Association of Research Libraries (dalje u tekstu: ARL) 1963. godine, ta institucija preuzima brigu o prikupljanju podataka i publiciranju godišnjih statističkih izvještaja koja traje sve do danas (Kyrillidou i Cook, 2008; Molyneux, 2010).

⁵ *Balanced scorecard* (uravnotežene tablice rezultata), kao i *benchmarking*, su alati za strateško upravljanje i planiranje koji dolaze iz poslovnog sektora, a u knjižničarstvu se najčešće koriste kao kriteriji za odabir pokazatelja uspješnosti u vrednovanju knjižnica.

rezultata, a to su sljedeće kategorije: sredstva i infrastruktura, korištenje, učinkovitost te mogućnosti i razvoj.

Posljednji, najnoviji standard je HRN ISO 16439(2014) „Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica“. U njemu su propisane, tzv. nove mjere, tj. mjere za vrednovanje ishoda ili utjecaja knjižnica. Ove mjere imaju za cilj utvrditi vrijednost knjižnica putem mjerenja direktnih koristi za pojedince i dugoročnih utjecaja na zajednicu i društvo. S jedne strane utjecaj knjižnica na pojedince se očituje u promjeni stava i ponašanja, u uspjehu na studiju ili karijeri ili općoj dobrobiti pojedinca, dok s druge knjižnica utječe na institucije ili društvo socijalnom inkluzijom i kohezijom, zaštitom kulturne baštine, pružanjem informacija i edukacijom korisnika itd. Ovaj standard nastoji objediniti sve vrste podataka koji bi se mogli koristiti u dokazivanju vrijednosti knjižnica. U njemu su ubrojani podaci od pokazatelja uspješnosti, samoprocjene korisnika o dobrobiti koja je rezultat korištenja knjižnice do podataka koji su nastali promatranjem korisnika, bilo njegovog ponašanja ili rezultata njegovog rada.

Kako nije racionalno koristiti odjednom sve pokazatelje kvalitete knjižnica koji su popisani u ova tri ISO standarda, nužno je potrebno s obzirom na cilj i zadaće vrednovanja, odabrati neke od pokazatelja pomoću kojih će se izgraditi gotovi alati za utvrđivanje kvalitete knjižnica.

1.4 Alati za vredovanje visokoškolskih knjižnica

Osim široko korištenog instrumenta LibQUAL+™ koji mjeri korisničku percepciju kvalitete knjižnične usluge, a detaljnije je opisan u sljedećem poglavlju, trenutno postoje i drugi alati namijenjeni vrednovanju visokoškolskih knjižnica. To su: australski Insync Surveys, britanski SCONUL te njemački BIX.

Insync Surveys (nekad Rodski)

Insync Surveys je anketa o zadovoljstvu korisnika knjižničnom uslugom koju je prvi puta implementiralo Vijeće australskih sveučilišnih knjižnica (*Council of Australian University Librarians - CAUL*) 1999. godine. Anketa se sastoji od 33 tvrdnje koje su

organizirane u šest kategorija: (1) komunikacija, (2) sadržaji i oprema, (3) knjižnično osoblje, (4) isporuka usluge, (5) kvaliteta usluge i (6) virtualna knjižnica. Ispitanici moraju odgovoriti na svaku tvrdnju dva puta i to na ljestvicama: važnosti usluge i dobivene usluge. Odgovori su na skali od 1 do 7, gdje 7 označava „najviše” ili „krajnje zadovoljan” ili „odličan”. Ovo istraživanje provode australske i novozelandske visokoškolske i sveučilišne knjižnice (Saw i Clark, 2004).

SCONUL (Society of College, National and University Libraries) istraživanje zadovoljstva korisnika

Poput Insync Survey-a, SCONUL je također anketa o zadovoljstvu korisnika. Anketu su razvili Geoffrey Ford i Don Revill 1996. godine⁶ za britansko i irsko društvo visokoškolskih, nacionalnih i sveučilišnih knjižnica SCONUL. Anketa se sastoji od pet dijelova: (1) sociodemografska pitanja, (2) korištenje usluga knjižnice, (3) pitanja o procjeni uspješnosti različitih aktivnosti u knjižnici kod stvarne i virtualne posjete knjižnici, (4) pitanja o procjeni zadovoljstva te važnosti ključnih usluga i resursa knjižnice, i (5) pitanja o procjeni ukupnog zadovoljstva. Odgovori za zadovoljstvo uslugama su na ordinalnoj ljestvici procjene od 5 stupnjeva, gdje 1 znači „jako zadovoljan“, 2 – „prilično zadovoljan“, 3 – „ni zadovoljan, ni nezadovoljan“, 4 – „prilično nezadovoljan“ i 5 – „jako nezadovoljan“. Odgovori za važnost usluga su također na ordinalnoj ljestvici procjene od pet stupnjeva, gdje 1 znači „jako važno“, 2 – „prilično važno“, 3 – „ni važno, ni nevažno“, 4 – „prilično nevažno“ i 5 – „jako nevažno“. I kod procjene zadovoljstva i kod procjene važnosti dodana je mogućnost za odgovor „ne znam ili nije moguće primijeniti“. Ova anketa se provodila u britanskim visokoškolskim knjižnicama.

BIX Der Bibliothekindex – Knjižnični indeks

Za razliku od Insync Surveys-a i SCONUL-a, BIX nije anketa već indeks složen od odabranih pokazatelja uspješnosti za visokoškolske i narodne (javne) knjižnice. Pokrenuli su ga 1999. godine Zaklada Bertelsmann i Njemačko knjižničarsko društvo⁷. BIX se

⁶ Dostupno na: <http://www.sconul.ac.uk/page/sconul-satisfaction-survey> (15.5.2013.)

⁷ Dostupno na: <http://www.bix-bibliothekindex.de/en/about-us.html> (16.3.2013.)

sastoji od 17 pokazatelja za visokoškolske knjižnice koji su podijeljeni u četiri kategorije izvještaja *balanced scorecard*: usluge, korištenje, učinkovitost i razvoj. Prvenstveno služi za nacionalno benchmarkiranje⁸ knjižnica u Njemačkoj.

Kao što smo već ranije napomenuli, za razliku od anketa o zadovoljstvu korisnika knjižnicom poput *Insync Surveys*-a i *SCONUL*-a te indeksa kvantitativnih pokazatelja uspješnosti *BIX*, *LibQUAL+™* je alat namijenjen za direktno mjerenje kvalitete knjižnične usluge kako je vide korisnici. Iako su *Insync Surveys*, *SCONUL* i *BIX* alati namijenjeni svim visokoškolskim knjižnicama, njihova primjena je najčešće ograničena na države u kojima su i razvijeni. Za razliku od njih, *LibQUAL+™* je napravio veći prodor na svjetskoj razini, o čemu je riječ malo kasnije u tekstu.

Gore spomenute alatke su, kao i *LibQUAL+™*, gotova rješenja za mjerenje kvalitete ili zadovoljstva korisnika knjižnicom. Ovisno o tome na koji način žele mjeriti kvalitetu u svojoj knjižnici, knjižničari mogu i sami izgraditi alat na temelju popisa pokazatelja uspješnosti opisanih u međunarodnom standardu ISO 11620. Samo jedan pokazatelj uspješnosti ovog standarda uzima u obzir mišljenje korisnika, a to je pokazatelj „zadovoljstvo korisnika“ (B.2.4.2.). Prema ovom standardu, zadovoljstvo se mjeri korisnikovom percepcijom svih aktivnosti knjižnice koje su usmjerene prema javnosti. Npr. korisnik može procijeniti svoje zadovoljstvo dostupnošću građe, međuknjižničnom posudbom ili radnim vremenom. No mjerenje zadovoljstva korisnika je problematično ukoliko ne uzima u obzir korisnikovo očekivanje od usluge ili važnost pojedine usluge za njega, pa stoga ne znamo što nam njegovo zadovoljstvo, odnosno nezadovoljstvo govori o kvaliteti usluge knjižnice. Knjižnica može pružati nekvalitetnu uslugu, a da je korisnik još uvijek zadovoljan njome budući da nema visoka očekivanja od iste. Kako pokazatelj zadovoljstvo usluge u ISO 11620 još uvijek ne definira ispitivanje važnosti ili očekivanja od usluge, nužno je potrebno oprezno interpretirati podatke koji bi se prikupili na osnovi ovog pokazatelja.

⁸ Benchmarkiranje je proces mjerenja i uspoređivanja knjižničnih radnih učinaka s učincima najboljih, istovrsnih knjižnica (Sikavica i Bahtijarević-Šiber, 2001).

Koji su problemi u vezi vrednovanja knjižnica? Kao prvo, zbog brzih promjena u IC tehnologijama koje utječu na oblikovanje knjižničnih usluga i poslovanja, velik problem predstavlja nedostatnost ili zastarjelost predloženih pokazatelja kvalitete knjižnica u normama ISO. Najbolji primjer je projekt Europske komisije EQUINOX koji je pokrenut kako bi se testirali pokazatelji uspješnosti za usluge u elektroničkom okruženju (Poll i Boekhorst, 2007). Do tog trenutka nisu postojale smjernice na koji način vrednovati elektroničke usluge knjižnice. Projekt je rezultirao listom od 14 pokazatelja uspješnosti koji su pretočeni u normu ISO TR 20983(2003), a koji su kasnije integrirani u novu verziju norme za pokazatelje uspješnosti knjižnica ISO 11620:2008. Neki autori spominju još jedan problem vezan za pokazatelje uspješnosti i utjecaja knjižnica. Poll i Boekhorst (2007) ističu kako se s jedne strane sve više povećava broj pokazatelja, a s druge strane to prati nedostatak znanja knjižničara o tome kako i koje pokazatelje odabrati te na koji način ih koristiti za vrednovanje knjižnica (Poll i Boekhorst, 2007). Da bi knjižničarima bilo jasno što trebaju vrednovati, ovi autori napominju kako bi svaka knjižnica trebala imati jasno definirane zadaće s obzirom na svoju misiju, a sve kako bi mogla izraditi kratkoročne i dugoročne ciljeve. Ti ciljevi bi trebali biti izvedivi u zadanom roku, a rezultati bi trebali biti mjerljivi i usporedivi u određenom periodu (Poll i Boekhorst, 2007). Nastavljajući se na prethodni problem, Brophy (2002) je istaknuo izazov koji se stavlja pred vodstvo knjižnica, a to je pitanje sinteze pokazatelja uspješnosti u smisleni i praktični okvir. Vodstva moraju razriješiti na koji način spojiti više manjih dijelova u cjelinu, odnosno kako prijeći s mikrorazine opisane pokazateljima uspješnosti, na makrorazinu - sliku stanja kvalitete pojedine knjižnice.

Nakon globalnog pregleda različitih pristupa u definiranju i utvrđivanju kvalitete u knjižnicama, u sljedećem poglavlju ćemo dati uvid u hrvatska iskustva na temu vrednovanja visokoškolskih knjižnica.

2. VREDNOVANJE HRVATSKIH VISOKOŠKOLSKIH KNJIŽNICA

Za Hrvatsku se može reći da je vrednovanje visokoškolskih knjižnica još uvijek u povojima. Autorice Bernardica Plaščak i Kornelija Petr Balog (2011) tvrde da se još uvijek ne može govoriti o postojanju kulture vrednovanja kod hrvatskih visokoškolskih knjižnica. Kako prenosi Petr Balog (2012: str. 11-12), autori Lakos i Phipps (2004) definiraju kulturu vrednovanja kao „organizacijsko okruženje u kojem su odluke utemeljene na činjenicama, istraživanju i analizi te gdje su usluge planirane i isporučene na način koji će dovesti do maksimalno pozitivnih krajnjih rezultata (*outcomes*) i učinaka (*impact*) kako za korisnike knjižnice tako i za sve zainteresirane dionike (*stakeholders*)“. Nepostojanje kulture vrednovanja Plaščak i Petr Balog objašnjavaju s nekoliko razloga. Prvi razlog je pitanje motivacije knjižničara budući da osnivači/financijeri dosad nisu tražili da knjižnice pravdaju svoje poslovanje, niti su prijetili opstanku knjižnica. Drugi razlog se tiče nedovoljnih resursa knjižnica, odnosno činjenica da svako vrednovanje zahtjeva određene financije, vrijeme te osoblje kojeg hrvatske knjižnice u pravilu nemaju dovoljno. Treći razlog se tiče nedovoljnog broja knjižničkog osoblja sa znanjima iz metodologije znanstveno-istraživačkog rada: prikupljanjem podataka, statističkim analizama i interpretacijama rezultata.

Marina Mihalić (2009) također iznosi argumente zbog kojih se prikupljanje podataka o poslovanju visokoškolskih knjižnica ne provodi sustavno: nepostojanje jasno izraženih strateških planova razvoja u većini visokoškolskih sustava; dugogodišnje neodređeno stanje u svezi primjene knjižničkog softvera; nejasan plan i nedovoljna uključenost visokoškolskih knjižničara u primjenu knjižničkog softvera i slabu usuglašenost među fakultetima i sveučilištima, posebice u dijelu koji se tiče njihovih sastavnica knjižnica.

Dragutin Katalenac (2000) iznosi u šest točaka stanje i poteškoće uspostavi sustavnog vrednovanja knjižnica. Kao prvo, Katalenac smatra da u Hrvatskoj ne postoji tradicija sustavnog mjerenja učinaka u knjižnicama na temelju zajedničkih mjerila, već samo individualnog praćenja rezultata rada od strane knjižnica s pretežno kvantitativnim podacima koji pokrivaju samo temeljne funkcije tradicionalnog knjižničkog poslovanja (npr. godišnji izvještaji i sl.). Druga je prepreka odsustvo pouzdanih sumarnih podataka o

(godišnjim) rezultatima djelovanja knjižnica u cjelini na nacionalnoj razini, odnosno pojedinih vrsta knjižnica, izrađenih u okviru knjižnične zajednice što bi po njemu trebala prvenstveno provoditi Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Treća otegotna okolnost je nepreciznost i neupotrebljivost informacija i podataka o knjižnicama iz drugih izvora npr. statistički podaci Državnog zavoda za statistiku. Četvrti otežavajući faktor je neizgrađen sustav referentnih mjernih vrijednosti – uzora odličnih knjižnica, koje su tako identificirane temeljem izgrađenog, nepristranog sustava mjerenja učinka. Peta prepreka uspostavi sustavnog vrednovanja knjižnica je nepostojanje izgrađenog suvremenog sustava mjerenja učinaka za provedbu procesa ocjenjivanja djelovanja knjižnica. Zadnja prepreka je odsustvo interesa i potpore mjerenju učinka, unapređivanju kvalitete usluga i odsustvo poticanja razvoja od strane lokalne i državne uprave, čak i u odnosu na pitanja uloženi sredstava. Razlozi njihove nezainteresiranosti za pitanja kvalitete i mjerenja usluga, prema Katalencu tek djelomično leže u neznanju, te su pretežno odraz svjesnosti da bi analize pokazale nesrazmjer između uloženi sredstava i postignutog rezultata u korist knjižnica, odnosno potvrdile podcijenjenost knjižnične djelatnosti u cjelini. Nažalost i nakon 15 godina, Katalenčeva analiza stanja stvari glede sustava vrednovanja knjižnica unutar hrvatskog knjižničkog sustava i dalje stoji.

Unatoč tome što još uvijek ne postoji kultura vrednovanja hrvatskih visokoškolskih knjižnica, ovdje se mora upozoriti na nekoliko tipova vrednovanja visokoškolskih knjižnica koja se trenutno provode ili se planiraju provoditi u sljedećem razdoblju. Bile one spremne ili ne, Bolonjski proces je pred visokoškolske knjižnice već stavio zadatak kontinuiranog praćenja kvalitete svog rada. Svaka država potpisnica Bolonjske deklaracije, tako i Republika Hrvatska, obavezala se zakonski urediti te redovito provoditi praćenje kvalitete visokih učilišta. Referentni dokument pomoću kojeg se provodi vrednovanje sustava visokog obrazovanja su „Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja“⁹. U tom dokumentu knjižnice se spominju u kontekstu obrazovnih resursa i pomoći studentima koje mora osigurati visoko učilište, čime knjižnice postaju sastavnim dijelom vanjskog i unutarnjeg vrednovanja visokih učilišta. Vanjsko vrednovanje visokih učilišta provodi Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO), a osnovni cilj ovog vrednovanja je izdavanje dopusnice za

⁹ Dostupno na: https://www.azvo.hr/images/stories/publikacije/ESG_HR.pdf (23.08.2014.)

rad visokog učilišta. Knjižnice su također predmet unutarnjeg vrednovanja, odnosno samovrednovanja visokog učilišta, čiji je cilj praćenje vlastite kvalitete. Iako ni kod vanjskog ni unutarnjeg vrednovanja visokoškolska knjižnica nije u fokusu vrednovanja, ona je važan čimbenik procjene kvalitete institucionalne podrške studentskom učenju. Rezultati vanjskih vrednovanja visokih učilišta su pretočeni u akreditacijske preporuke o pojedinačnim visokim učilištima koje AZVO podnosi ministru nadležnom za pitanja visokog obrazovanja. Ove preporuke su dostupne na mrežnim stranicama AZVO-a¹⁰. Sljedeći, treći način vrednovanja su pojedinačni, samoinicijativni napori visokoškolskih knjižničara u vrednovanju usluga svojih knjižnica, a rezultati tih vrednovanja su dostupni u objavljenim člancima istraživača. Posljednji, četvrti postupak je prikupljanje i obrađivanje statističkih podataka koje provodi Državni zavod za statistiku svake četiri godine. Rezultati ovih postupaka publiciraju se u tematskim brošurama Državnog zavoda za statistiku. Iako to nije vrednovanje u pravom smislu riječi, već sustavni prikaz statističkih podataka o nekim segmentima poslovanja visokoškolskih knjižnica, ovdje je ipak predstavljen jer daje sumarni prikaz njihovog stanja na nacionalnoj razini. U sljedećim potpoglavljima je pobliže opisan svaki od četiri načina praćenja kvalitete visokoškolskih knjižnica ili prikupljanja statističkih podataka o njima.

2.1 Vanjsko vrednovanje hrvatskih visokih učilišta¹¹ i njihovih knjižnica koje provodi Agencija za znanost i visoko obrazovanje

Na temelju Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju te Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) je ovlaštena ustanova za provedbu provjere kvalitete visokih

¹⁰ Dostupno na: <https://www.azvo.hr/hr/vrednovanja/postupci-vrednovanja-u-visokom-obrazovanju/reakreditacija-visokih-ucilista/akreditacijske-preporuke-izvjesca-2013-2014> (15.10.2014.)

¹¹ U Republici Hrvatskoj trenutno djeluje 118 visokih učilišta sa statusom ustanove. Od ukupnog broja svih studenata (194.147) na svim visokim učilištima u akademskoj godini 2010./11., najveći dio studenata, njih 77% je upisano na javna sveučilišta. Zagreb je najveći hrvatski sveučilišni centar. U njemu djeluje četrdeset osam visokoškolskih ustanova, od toga dva sveučilišta: javno Sveučilište u Zagrebu s dvadeset devet fakulteta i akademija te privatno Hrvatsko katoličko sveučilište; zatim tri veleučilišta: javna veleučilišta Zdravstveno veleučilište i Tehničko veleučilište te privatno Veleučilište VERN te četrnaest visokih škola: javna Visoka policijska škola i trinaest privatnih visokih škola. Uzimajući u obzir broj studenata, Sveučilište u Zagrebu sa svojim sastavnicama je najveće hrvatsko sveučilište (akad. god. 2010./11. upisano je 76.946 studenata) što čini nešto manje od 40% svih hrvatskih studenata.

učilišta te njihovih studijskih programa. AZVO imenuje stručno povjerenstvo koje ima za cilj provjeriti u postupku vrednovanja ispunjavaju li visokoškolske ustanove i njihovi programi nužne, unaprijed postavljene uvjete, kriterije i standarde. Temeljem izvještaja postupaka stručnog povjerenstva AZVO izdaje Akreditacijsku preporuku na osnovi kojeg ministar nadležan za poslove visokog obrazovanja odlučuje o ishodu vrednovanja kroz izdavanje ili uskratu potvrda za početak ili daljnje poslovanje visokih učilišta. AZVO provodi vanjsko vrednovanje putem sljedećih postupaka:

- inicijalne akreditacije – vrednovanja kvalitete novih visokih učilišta, njihovih studijskih programa i znanstvenih ustanova,
- reakreditacije – vrednovanja kvalitete postojećih visokih učilišta, njihovih studijskih programa i znanstvenih ustanova,
- tematskog vrednovanja – vrednovanja kvalitete ustrojstvene jedinice i/ili studijskoga programa visokog učilišta ili znanstvene ustanove te
- vanjske prosudbe sustava osiguranja kvalitete visokih učilišta i znanstvenih organizacija, prosudbe stupnja razvijenosti i učinkovitosti unutarnjega sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta ili znanstvene ustanove.

U daljnjem tekstu pobliže je opisan postupak reakreditacije visokih učilišta i njihovih studijskih programa budući da se u ovom postupku ocjenjuje kvaliteta visokoškolske knjižnice. U postupku reakreditacije koja se zbiva svakih pet godina, visoka učilišta moraju podastrijeti dokaze o svom primjerenom radu brojnom dokumentacijom, kao i producirati tekst - „samoanalizu“ u kojem opisuju stanje visokog učilišta, uključujući i stanje knjižnice. U dijelu „samoanalize“ koji se odnosi na knjižnicu, visoko učilište je obavezno opisati i prikazati sljedeće dijelove poslovanja knjižnice:

- prostor: površina, broj sjedećih mjesta u čitaonici, radno vrijeme,
- osoblje: broj zaposlenih,
- korisnici: broj studenata koji koriste knjižnicu, opisati načine i učestalost korištenja građe i elektroničkih izvora,
- tiskana građa: broj domaćih i inozemnih knjiga i časopisa,

- iznos sredstava koji se svake godine troši za nove knjige i časopise te elektroničke izvore,
- stupanj informatizacije knjižnice odnosno, postoji li računalna baza podataka knjiga i časopisa.

Osim toga, visoko učilište mora usporediti svoju knjižnicu s drugim knjižnicama srodnih ustanova.

Knjižnicu visokog učilišta stručno povjerenstvo ocjenjuje na osnovi dokumenta Kriteriji za ocjenu kvalitete visokih učilišta¹² i to pod kategorijom - resursi: stručne službe, prostor, oprema i financije. U ovoj kategoriji nalaze se kriteriji pomoću kojih se ocjenjuje može li visoko učilište osigurati dovoljno sredstava kojima može garantirati vlastiti kontinuitet, ali i uspjeh svojih studenata i osoblja. Knjižnica se u toj kategoriji spominje u dva kriterija. Prvim kriterijem¹³ se ocjenjuju resursi potrebni studentima za učenje, pa se osim knjižnice ocjenjuju i svi ostali resursi nužni za učinkovito učenje: predavaonice, laboratoriji i oprema, računala, pojedinačni i grupni prostori za učenje. Drugim kriterijem¹⁴ se ocjenjuje isključivo knjižnica, i to njezina veličina, iskoristivost, dostupnost i razina opremljenosti, a sve to opet kao potpora učenju i istraživanju studentima visokog učilišta.

Budući da je proces vanjskog vrednovanja jedina sustavna procjena kvalitete hrvatskih knjižnica u sustavu visokog obrazovanja, ovdje se posebno osvrćemo na ocjene koje su dobile knjižnice visokih učilišta koje su prošle postupak reakreditacije. Prvi ciklus reakreditacije je započet akad. god. 2010./2011., a bit će dovršen akad. god. 2015./2016. Kako se navodi na mrežnoj stranici Agencije, planira se da do kraja 2014. kroz reakreditaciju prođe velika većina visokih učilišta: ona koja izvode programe iz polja

¹² Dva su dokumenta s kriterijima na osnovi kojih se ocjenjuju visoka učilišta prema svojoj vrsti: Kriteriji za ocjenu kvalitete visokih učilišta u sastavu sveučilišta i Kriteriji za ocjenu kvalitete veleučilište i visokih škola.

¹³ Prvi kriterij u ocjeni knjižnice je: „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.“

¹⁴ Drugi kriterij je: „7.6. Veličina, iskoristivost, dostupnost i razina opremljenosti knjižnice osigurava odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju.“

ekonomije, tehničkog i biotehničkog te društvenog i humanističkog područja, kao i većina privatnih visokih učilišta.

Tablica 2. Ukupan broj visokih učilišta u Republici Hrvatskoj i broj visokih učilišta koja su prošla postupak reakreditacije

	Broj visokih učilišta sa statusom ustanove u RH		Broj visokih učilišta koji su prošli postupak reakreditacije	
	Javna	Privatna	Javna	Privatna
Sveučilišta + Fakulteti i akademije	7 + 67	3	58 ¹⁵	0
Veleučilišta	11	3	10	3 ¹⁶
Visoke škole	3	24	3	20 ¹⁷
Ukupno	88	30	71	23
Sveukupno	118		94	

Nakon što su prikupljene ocjene¹⁸ za svako visoko učilište koje je prošlo postupak reakreditacije prema kriteriju koji glasi: „veličina, iskoristivost, dostupnost i razina opremljenosti knjižnice osigurava odgovarajuću pomoć studentima pri učenju i istraživanju“, analizirali smo te podatke. Rezultati su pokazali da su hrvatske visokoškolske knjižnice u prosjeku dobile ocjenu 3 (Medijan=3; M=3,05; SD=1,078) koja znači da vrednovane hrvatske visokoškolske knjižnice tek djelomično osiguravaju prikladne i potrebne obrazovne resurse studentima. Analizirajući izvještaje reakreditacijskih komisija o visokoškolskim knjižnicama koji su slobodno dostupni na mrežnim stranicama AZVO-a, može se zaključiti da zamjerke idu na račun visokih učilišta zbog premalog prostora knjižnica, nedovoljno velikog čitaoničkog prostora za rad studenata, malog broja udžbenika na engleskom jeziku, nedovoljno uloženi vlastitih sredstava za nabavu tiskane građe i elektroničkih izvora te nedostatnog broja zaposlenih knjižničara. Sve ovo ukazuje da visoka učilišta nedovoljno brinu za vlastite knjižnice te

¹⁵ Reakreditacija integriranih javnih sveučilišta se obavljala u više navrata i to na način da su se skupno vrednovali odjeli prema znanstvenim područjima kojima pripadaju (npr. na Sveučilištu u Puli i Zadru skupno su se vrednovali svi odjeli koji pripadaju društvenim i humanističkim znanostima).

¹⁶ Veleučilište u Varaždinu je prošlo reakreditaciju no ono se u međuvremenu pripojilo Sveučilištu Sjever iz Koprivnice.

¹⁷ Visoka škola za odnose s javnošću i studij medija "Kairos" je prošla reakreditaciju, ali se u međuvremenu pripojila Veleučilištu VERN.

¹⁸ Ljestvica ocjena kvalitete se sastoji od pet stupnjeva: 1 - nije provedeno, 2 - u početnoj fazi provedbe, 3 - djelomično provedeno, 4 - uglavnom provedeno i 5 - potpuno provedeno.

da dobar dio hrvatskih visokoškolskih knjižnica nije u stanju osigurati svojim korisnicima kvalitetnu uslugu koja je primjerena njihovim potrebama.

2.2 Unutarnje vrednovanje visokih učilišta – samovrednovanje

Na temelju Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju te Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju hrvatska visoka učilišta moraju donijeti Pravilnik o unutarnjem sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete. Ovim pravilnikom obično se opisuje ustroj i djelovanje koordinacijsko-izvršnih tijela za kvalitetu, različitih mehanizama samovrednovanja te područja samovrednovanja. Prema javno dostupnim dokumentima neka visoka učilišta ovim pravilnikom definiraju knjižnice kao područje svog samovrednovanja, a to su npr.: Sveučilište u Dubrovniku, Filozofski fakultet u Osijeku, Veleučilište u Velikoj Gorici, Visoka škola za sigurnost s pravom javnosti i Veleučilište u Šibeniku. Neke druge ustanove nemaju eksplicitno navedene knjižnice već, kao predmet samovrednovanja stavljaju resurse za učenje i potporu studentima poput Fakulteta elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu, Sveučilišta u Zagrebu kao ustanove, Sveučilišta u Rijeci ili Visokog gospodarskog učilišta u Križevcima. Osim predmeta istraživanja ništa drugo se ne specificira, tj. nigdje se ne navodi metodologija prikupljanja podataka poput primjene anketnih upitnika ili prikupljanja kvantitativnih pokazatelja kao što su broj ispitne literature, broj mjesta za rad ili broj računala. Težište sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima stavljeno je na obrazovni proces i to anketnim studentskim vrednovanjem nastave te samovrednovanjem nastavnika. Osim vrednovanja knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku, nije poznato koliko se provode samovrednovanja visokih učilišta s fokusom na knjižnicu.

Tablica 3. Broj knjižnica i zaposlenika knjižnice prema Strategiji razvoja sveučilišnih sustava u Republici Hrvatskoj : 2013. do 2015.¹⁹, Adresaru specijalnih i visokoškolskih knjižnica u RH²⁰ i podacima Agencije za znanost i visoko obrazovanje²¹

Naziv sveučilišta	Broj knjižnica u sastavnicama (odjela ili ustanova)	Broj studenata (akad.god. 10./11.)	Broj zaposlenih na stručnim poslovima			Broj studenata po broju zaposlenih
			u sveučilišnoj knjižnici	u sastavnicama	Ukupno	
Sveučilište u Zagrebu	39	76.946	168	163	331	233
Sveučilište u Splitu	11 ²²	21.879	30	25	55	398
Sveučilište u Rijeci	10	20.013	23	23	46	435
Sveučilište u Zadru		5.293	11,5		11,5	460
Sveučilište Jurja Dobrile u Puli	3	2.993	17	3	20	150
Sveučilište u Dubrovniku	3	1.975	U osnivanju	4	4	494
Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku	12	20.421	24	38	62	329

2.3 Prikupljanje statističkih podataka o visokoškolskim knjižnicama koje provodi Državni zavod za statistiku

Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske periodično prikuplja podatke o knjižnicama. Statistika za određenu vrstu knjižnice prikuplja se svake treće godine, a objavljuje se sljedeće kalendarske godine. Knjižnice su dužne dostaviti podatke uglavnom kvantitativne prirode (veličina fonda, prostora, broj djelatnika, broj korisnika, posudba građe, rashodi i sl.) na za tu svrhu predviđenom obrascu²³. Posljednje

¹⁹ Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj : 2013 do 2015. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/05/Strategija-razvoja-SKS.pdf> (10.10.2014.)

²⁰ Adresar specijalnih i visokoškolskih knjižnica u RH. Dostupno na: <http://www.svkst.unist.hr/images/stories/MasterAdresar.xls> (15.06.2014.)

²¹ Agencija za znanost i visoko obrazovanje u Republici Hrvatskoj, akad. god. 2009/10. Dostupno na: <http://www.azvo.hr/index.php/hr/statistike/broj-studenata-po-raznim-kriterijima/44-statistike/568-broj-studenata-na-javnim-sveuilitima> (10.06.2014.)

²² Knjižnica Sveučilišnog odjela zdravstvenih studija je u osnivanju.

²³ Dostupno na: <http://www.dzs.hr/Hrv/important/Obrasci/08-Obrazovanje/Obrasci/KNJ-1.pdf> (15.12.2013.)

prikupljanje statističkih podataka za visokoškolske knjižnice zbililo se 2013. godine, međutim ti podaci bit će objavljeni tek u ožujku 2015. godine²⁴.

Zadnji objavljeni podaci o visokoškolskim knjižnicama su iz 2010. godine i nalaze se u petom poglavlju brošure „Kultura i umjetnost u 2010“²⁵. U Republici Hrvatskoj 2010. godine djelovalo je 137 visokoškolskih knjižnica što čini tek 8% svih knjižnica u Hrvatskoj. Visokoškolske knjižnice sudjeluju s udjelom od 7 do 10% od ukupnog broja svih knjižnica s brojem čitaonica, brojem sjedala u čitaonici, korištenjem knjižnične građe, brojem svih zaposlenih te zaposlenih diplomiranih knjižničara. S oko 13% visokoškolske knjižnice sudjeluju s brojem prinovljene građe, a s oko 17% s brojem obrađene građe i brojem članova. Jedina aktivnost kojom visokoškolske knjižnice iskaču od uobičajenog udjela jesu zahtjevi međuknjižnične posudbe. Trećina svih udovoljenih zahtjeva otpada na visokoškolske knjižnice što tu uslugu čini karakterističnom za poslovanje visokoškolske knjižnice te bitnom razdjelnicom među različitim vrstama knjižnica. S druge strane, čak 18 (13%) visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj nije imalo čitaonicu za korisnike što znači da te knjižnice još uvijek ne ostvaruju svoju osnovnu ulogu, a to je omogućivanje prostora svojim korisnicima za istraživanje i učenje. Kad se pogleda koliko je u prosjeku osoblja zaposleno, koliko sjedala u čitaonici otpada na jednu visokoškolsku knjižnicu te gdje se većinom nalaze visokoškolske knjižnice, dobije se da u prosjeku hrvatska visokoškolska knjižnica ima 3 zaposlene osobe, tek 10 sjedala u čitaonici te da se većinom nalazi u Gradu Zagrebu²⁶. Iz toga možemo zaključiti da su hrvatske visokoškolske knjižnice većinom omanje knjižnice, pa je upitno koliko tako male knjižnice mogu ostvariti svoje poslanje i kvalitetno odgovoriti na brojne i složene zahtjeve svojih korisnika.

²⁴ Dostupno na: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/kalendar/2015/Kalendar2015.pdf (10.11.2014.)

²⁵ Dostupno na: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2011/SI-1447.pdf (05.03.2014.)

²⁶ Prema podacima Državnog zavoda za statistiku u Gradu Zagrebu se nalaze 84 visokoškolske knjižnice ili 61,31% svih visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj.

Tablica 4. Podaci o knjižnicama iz 2010. godine

Knjižnice u 2010. godini	Visokoškolske knjižnice		Ukupno sve knjižnice RH	
	N	%	N	%
Broj i udio knjižnica	137	7,92	1.731	100,00
Broj i udio prinova knjiga i brošura te časopisa (svezaka)	126.403	13,11	964.012	100,00
Broj i udio obrađenih knjiga i brošura te časopisa	4.725	16,76	28.199	100,00
Broj i udio članova	236.374	16,96	1.393.581	100,00
Broj i udio korištene knjižnične građe	1.430.193	7,61	18.794.204	100,00
Broj i udio čitaonica	119	9,28	1.283	100,00
Broj i udio sjedala u čitaonici	1.164	9,73	11.958	100,00
Broj i udio udovoljenih zahtjeva u međuknjižničnoj posudbi na nacionalnoj i međunarodnoj razini	14.373	32,96	43.602	100,00
Broj i udio zaposlenih	392	9,87	3.972	100,00
Broj i udio diplomiranih knjižničara	156	8,91	1.751	100,00

No nažalost, neki od tih podataka nisu u potpunosti pouzdani jer veći broj visokoškolskih knjižnica ne vodi statistiku npr. posudbe građe, pa za ovaj izvještaj daju tek najbolju procjenu o svom poslovanju. Kako je Mihalić (2009) navela, najvažniji razlog toj nepreciznosti je da veliki broj visokoškolskih knjižnica nisu imale riješeno pitanje softvera za knjižnično poslovanje ili im svi segmenti poslovanja nisu bili implementirani u taj softver. Nadamo se da će ovaj problem biti skoro riješen te da će visokoškolske knjižnice moći ispostavljati točne i precizne podatke.

2.4 Zalog za budućnost vrednovanja visokoškolskih knjižnica unutar hrvatskoga knjižničarskog sustava

Sve promjene koje su se dogodile u visokom školstvu kao posljedica implementacije Bolonjskog procesa, zatim zastarjelost relevantnih pravnih i strukovnih dokumenata poput standarda za visokoškolske knjižnice ili nepostojanje jedinstvenog sveučilišnog sustava, motivirale su visokoškolsku knjižničnu zajednicu na djelovanje. Unatoč tome što se još uvijek ne provode sustavna vrednovanja visokoškolskih knjižnica unutar hrvatskoga knjižničnog sustava, ovdje ćemo iznijeti postojeće planove koji predviđaju

praćenje kvalitete rada visokoškolskih knjižnica. Ti planovi se očituju u tri dokumenta: 1. Strategiji razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj : 2013.-2015, 2. Strategiji hrvatskog knjižničarstva 2015.-2020. i 3. prijedlogu nacionalnog standarda za visokoškolske knjižnice „Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj (2008)“.

2.4.1 Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj: 2013.-2015.

U Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu 4. srpnja 2011. godine osnovano je Stručno vijeće sveučilišnih matičnih knjižnica, pa su tako udareni temelji za uspostavu jedinstvenog sveučilišnog sustava na nacionalnoj razini. Jedan od prvih dokumenata koji je Stručno vijeće produciralo je „Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj : 2013.-2015.“. Ovaj dokument predstavlja temeljni dokument na osnovu kojega će se planirati razvoj sveučilišnog knjižničkog sustava u navedenom razdoblju. Strategija predviđa vrednovanje visokoškolskih knjižnica u sastavu sveučilišta, ali samo kroz prizmu istraživanja korisnika i njihovih potreba. Provedbi vrednovanja bi trebalo prethoditi razrađivanje jedinstvenih parametara za vrednovanje službi i usluga u knjižničnom sustavu i provođenje sustavnih istraživanja korisnika i njihovih potreba. Istraživanje korisnika bi se provodilo sa svrhom razvoja službi i usluga prema potrebama korisnika, nastavnog programa i znanstveno-istraživačkog rada na sveučilištu. Ono što ovom dokumentu nedostaje jest orijentacija vrednovanja i prema prikupljanju podataka s obzirom na odabrane statističke pokazatelje te pokazatelje uspješnosti koje bi vrednovale učinkovitost, svrsishodnost, uravnoteženost i stručnost poslovanja knjižnice. Nedostaje i jasna vizija smisla provođenja ovakvih vrednovanja, a to je ocjenjivanje utjecaja rada visokoškolskih knjižnica na svoje korisnike i društvo u cjelini.

2.4.2 Strategija hrvatskog knjižničarstva 2015.-2020.²⁷

Na 6. sjednici Hrvatskoga knjižničnog vijeća održanog 2. lipnja 2014. godine jednoglasno je prihvaćen nacrt Strategije hrvatskog knjižničarstva 2015.-2020. Naglašeno je da će zbog svog značaja ova Strategija biti temeljni dokument iz kojeg će biti izvedeni i s kojim će biti usklađeni i svi ostali dokumenti bitni za knjižničarstvo Hrvatske. Sustav praćenja kvalitete se nalazi u drugom strateškom cilju ovog dokumenta pod nazivom „uspostaviti učinkovitu i funkcionalnu mrežu knjižnica povezanih u jedinstveni nacionalni knjižnični informacijski sustav“, u kojem je istaknuta mjera 2.5. „uspostaviti jedinstveni sustav u praćenju kvalitete knjižničnih usluga“. Ova mjera predviđa sustavno vrednovanje knjižničnih usluga s ciljem analize sustava i podsustava, poboljšanja postojećih i planiranja novih usluga te upravljanja razvojem sustava kao i njegovih sastavnica. Kao rezultat za ovu mjeru predviđa se ustanovljavanje tri sustava: 1. jedinstveni sustav prikupljanja statističkih podataka, 2. sustav pokazatelja za utvrđivanje uspješnosti poslovanja knjižnica te 3. sustav upravljanja kvalitetom u knjižnicama.

2.4.3 Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj (2008)

U Hrvatskoj su trenutno važeći „Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj“ iz 1990. godine koji ne predviđaju mogućnost vrednovanja poslovanja knjižnice. Osim tih standarda koji su već odavna zastarjeli, postoji i prijedlog nacrta standarda iz 2008. godine „Standard i smjernice razvoja i uvođenja najbolje prakse u visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj“. Ovaj prijedlog nacrta standarda i smjernica predviđa obavezu mjerenja uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica, kako sam predlagatelj ističe, imajući u vidu kriterije vanjskog vrednovanja visokih učilišta. Zajednički kriteriji vrednovanja su nužni kako bi se mogla provesti komparativna analiza stanja i projekcija razvoja hrvatskog visokoškolskog knjižničarstva. Vodeći se

²⁷ Dostupno na: [http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/20140407-strategija_2015-2020\(2\).doc](http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/20140407-strategija_2015-2020(2).doc) (20.07.2014.)

ISO standardom Pokazatelji učinka knjižnica 11620(1998), povjerenstvo za izradu standarda je predložilo da se u fokus evaluacije uspješnosti svake visokoškolske knjižnice stave segmenti poslovanja koji su prikazani u tablici 7.

Tablica 5. Popis segmenata poslovanja visokoškolskih knjižnica s pripadajućim predloženim pokazateljima uspješnosti i načinima prikupljanja podataka za te pokazatelje.

Segment poslovanja	Pokazatelji uspješnosti poslovanja	Način prikupljanja podataka
Izgradnja zbirke – nacionalni izvori i strane publikacije	Postotak traženih naslova u zbirci	Broj posudbi. Broj zahtjeva putem međuknjižnične službe i dostava dokumenata.
Dostupnost građe (katalogizacija i bibliografije) i pristup građi (posudba, međuknjižnična posudba – pozitivno riješeni zahtjevi, brzina rješavanja i sl.)	Brzina obrade građe, odnosno osiguranje pristupa građi	Broj dana potrebnih da nabavljena građa stigne na police
	Točnost ulaganja građe na police	Broj primjeraka građe koji su na pravom mjestu na polici prema uzorku.
	Dostava građe iz zatvorenog spremišta	Vremenski raspon između narudžbe građe i vremena kad korisnik preuzima građu
	Brzina međuknjižnične posudbe	Broj sati potrebnih da bi knjižnica koja je zaprimila zahtjev izvršila zahtjev i poslala građu drugoj knjižnici.
	Postotak uspješno ispunjenih zahtjeva	
Informacijske usluge (P/O), uključujući i elektroničke usluge	Mjera procjene točnosti odgovora na pitanja	Ukupan broj pitanja i ukupan broj točno odgovorenih pitanja.
	Postotak primljenih informacijskih zahtjeva od udaljenih korisnika	Ukupan broj informacijskih zahtjeva. Ukupan broj od toga primljenih elektroničkim medijem.
Prostor i oprema (broj čitalačkih mjesta i sl.)	Mjera o dostupnosti mjesta za sjedenje u čitaonicama	Ukupan broj mjesta za sjedenje
Utvrđivanje potreba korisnika	Istraživanje korisnika - upitnici	Zbroj svih vrijednosti koje je naveo korisnik u upitniku. Broj korisnika/knjižnica koje su odgovorile.
Troškovi	Usuglašenost knjižničnog proračuna s unaprijed postavljenim ciljevima. Odnos godišnjeg plana nabave i krajnje realizacije.	

Standardi polaze od pretpostavke da samo kvantitativni pokazatelji, kao što su veličina knjižničnog fonda i prostora, količina opreme i broj zaposlenog osoblja u knjižnici, sami po sebi ne osiguravaju kvalitetu, već da je djelatnost potrebno i kvalitativno vrednovati u odnosu na potrebe korisnika visokoškolske knjižnice: nastavnika, znanstvenika i studenata na visokom učilištu, ali i drugih zaposlenika te šire zajednice uključene u programe cjeloživotnog učenja na visokom učilištu. Iako su postojale najave da bi ovaj standard trebao biti donesen od strane MZOS-a i nakon 7 godina on još uvijek nije potvrđen, pa je sad već izgledno da je i ovaj prijedlog u međuvremenu zastario.

2.5 Vrednovanje visokoškolskih knjižnica unutar knjižničarske zajednice

Iako na nacionalnoj razini ne postoji praćenje kvalitete visokoškolskih knjižnica unutar knjižničarske zajednice, pojedinci su postali svjesni s jedne strane važnosti, a s druge strane izostanka vrednovanja visokoškolskih knjižnica unutar hrvatskog knjižničnog sustava. Tako je provedeno nekoliko istraživanja o kvaliteti visokoškolskih knjižnica koja su među sobom različita po odabranim pristupima u vrednovanju, predmetu istraživanja i instrumentima/pokazateljima koji su korišteni u istraživanju. Po metodologiji ova istraživanja možemo podijeliti na, anketna istraživanja o ishodima korisničkog korištenja knjižnice, zatim istraživanja o zadovoljstvu korisnika knjižnicom putem metoda ankete i intervjuja, kao i istraživanja temeljena na kvantitativnim pokazateljima uspješnosti. Pronađeno je šest istraživanja provedenih na korisnicima ili voditeljima visokoškolskih knjižnica o zadovoljstvu knjižnicom i utjecaju knjižnice na uspjeh korisnika, a u nastavku slijedi opis tih istraživanja s fokusom na koncepte koji su mjereni i metodologije istraživanja.

Radičević (2013) je provela anketno istraživanje na 271 studentu i 40 ispitanika znanstveno-nastavnog osoblja. Tema istraživanja je bila zadovoljstvo studenata i znanstveno-nastavnog osoblja uslugom u cjelini, knjižničnom građom i rješavanjem informacijskih potreba korisnika u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Osijeku. Rezultati su pokazali da je znanstveno-nastavno osoblje nešto zadovoljnije u cjelini knjižničnim uslugama ($M=4,20$) od studenata ($M=4,04$). Studenti su bili najviše

nezadovoljni knjižničnim fondom te računalnom i internetskom opremom, dok je znanstveno-nastavno osoblje Fakulteta zatražilo više dostupnih baza podataka te bržu međuknjižničnu službu.

Morić Filipović i Dragija Ivanović (2012) provele su anketno istraživanje na 236 ispitanika, studenata sveučilišta u Puli, Rijeci, Splitu i Zadru 2010. godine. Cilj istraživanja je bio utvrditi utjecaj korisničkog korištenja knjižnice na uspjeh studenata. U ovom istraživanju, kao pokazatelji utjecaja knjižnice 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. Rezultati su pokazali da je studentski uspjeh povezan s korištenjem knjižnične zbirke, referentne zbirke, čitaonice i pomoći knjižničara. S druge strane knjižnične usluge – poput međuknjižnične posudbe, računala i interneta u knjižnici te online baze podataka nisu bile povezane s uspjehom studenata.

Petr Balog i Plašćak (2012) bavile su se procjenom zadovoljstva preddiplomskih i diplomskih studenata te znanstveno-nastavnog osoblja: knjižničnom uslugom u cjelini, posebnim zbirnama, važnosti Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Osijeku (dalje: FFOS) za svoje korisnike, te razlikama između zadovoljstva i očekivanja za različite dijelove usluge. Rezultati su pokazali da su ispitanici bili zadovoljni knjižničnim uslugama, s time da je znanstveno-nastavno osoblje nešto zadovoljnije ($M=4,20$) od studenata ($M=4,04$). Ispitanici su najzadovoljniji knjižničnim osobljem, dok su najmanje zadovoljni aspektima usluge koje najčešće ovise o podršci uprave Fakulteta poput nabave računala, dodatne ispitne literature, pristupa bazama podataka, dodatne čitaonice za grupni rad, ali i onih segmenata usluge koji se mogu unaprijediti od strane same knjižnice FFOS-a poput mrežnog kataloga, međuknjižnične posudbe i knjižničnih uputa za korisnike.

Dukić, Hasenay i Mokriš Marenić (2010) provele su anketno istraživanje 2007. godine na studentima, korisnicima Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek i Pravnog fakulteta te Studijske čitaonice Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Cilj ovog istraživanja bio je utvrditi koliko studentska populacija poznaje knjižnicu, njezine fondove i usluge te koliko su njima zadovoljni, kao i pomoći koju im pruža knjižnično

osoblje. Rezultati istraživanja su pokazali da studentima s vremenom raste interes za knjižnicu, da raste njihovo znanje o knjižnici te da njihovi zahtjevi prema knjižnici postaju sve složeniji.

Petr Balog, Dragija Ivanović i Feldvari (2010) provele su istraživanje metodom polustrukturiranih intervjua na dvadesetak ravnatelja narodnih i visokoškolskih knjižnica Slavonije i Dalmacije. Ponuđene teme razgovora bile su: definiranje kvalitete u knjižničnom okruženju, odgovornost za kvalitetu, zadovoljstvo knjižničnim uslugama, upoznatost s korisničkom percepcijom knjižnice i knjižničara, očekivanja korisnika, praćenje korisničkih očekivanja i stavova, konkurencija u okruženju, odnos s osnivačem/financijerom (uprava visokog učilišta, mjesna uprava), zadovoljstvo statusom u sklopu visokog učilišta/mjesne zajednice, praćenje uspješnosti poslovanja te posvećenost stalnom unapređivanju kvalitete. Rezultati su pokazali da gotovo svi ispitanici objašnjavaju kvalitetu u knjižničnom kontekstu zadovoljnim korisnicima, a njihovo zadovoljstvo se postiže pomoću ljubaznosti i stručnosti osoblja, ugodne atmosfere u knjižnici, zbirki, knjižničnog prostora, itd.

Petr (2000) je provela anketno istraživanje na uzorku od 131 ispitanika, korisnika Knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku. Ispitivala je kakvo je korištenje Knjižnice, te stupanj zadovoljstva uslugama, fondom i osobljem Knjižnice. Rezultati su pokazali da su studenti u najvećoj mjeri dolazili u Knjižnicu učiti (54,7%), pripremiti se za nastavu (27,4%) ili raditi na izradi seminarskog ili diplomskog rada (27,4%). Nastavno osoblje je svoj dolazak u Knjižnicu u najvećoj mjeri povezivalo s pripremom nastave (58,3%). Mali broj korisnika je nezadovoljno uslugom ove Knjižnice, tek 3,8% nastavnika i 4,7% studenata, a najčešći razlozi nezadovoljstva su bili to što je tražena knjiga već bila posuđena.

Za razliku od spomenutih istraživačica koje su ispitivale utjecaj korištenja knjižnica na uspjeh korisnika ili zadovoljstvo korisnika primjenom metoda ankete ili intervjua, Blaženka Čuić (2012) i Zrinka Udiljak Bugarinovski (2011) provele su istraživanja temeljena na strateškim, menadžmentskim modelima za upravljanje kvalitetom: *balance scorecard* i *benchmarking*. Čuić (2012) je vrednovala Knjižnicu Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Osijeku metodom *balanced scorecard*-a s odabranim kvantitativnim

pokazateljima uspješnosti koji su grupirani u četiri skupine. Prva skupina se odnosi na sredstva i infrastrukturu, a pokazatelji uspješnosti su: broj sjedećih mjesta po glavi stanovnika, broj djelatnika po glavi stanovnika te omjer primljenih i poslanih zahtjeva za međuknjižničnom posudbom. Druga skupina se odnosi na korištenje, a pokazatelji uspješnosti su: stupanj zauzetosti mjesta za učenje u knjižnici te broj posudbi u godini dana podijeljen brojem osoba u primarnoj korisničkoj populaciji. Treća skupina se tiče učinkovitosti, a iskazana je aritmetičkom sredinom broja prinovljenih jedinica građe koje je djelatnik obradio u definiranom razdoblju. Zadnja skupina se odnosi na mogućnosti i razvoj, a njezini pokazatelji uspješnosti su: broj posjećenih seminara za usavršavanje po djelatniku i postotak sredstava dodijeljenih knjižnici u ukupnim sredstvima matične organizacije. Rezultati ovog istraživanja su pokazali da Knjižnica FFOS-a ne posluje bez poteškoća te da svojim korisnicima djelomice pruža kvalitetnu uslugu.

Udiljak Bugarinovski (2011) je vrednovala Knjižnično dokumentacijski centar Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (dalje u tekstu: KDC) primjenom metode *benchmarking*. Uspoređivala je poslovanje KDC-a s dostupnim podacima iz šest visokoškolskih i sveučilišnih knjižnica iz Hrvatske, Škotske, Bosne i Hercegovine te Slovenije temeljem sljedećih poslovnih procesa: financijske i nefinancijske karakteristike poslovanja, korisnici, konkurencija i okružje. SWOT analizom je pokušala utvrditi koji procesi predstavljaju jaku stranu, koji zahtijevaju poboljšanje, zatim utvrditi prilike koje mogu utjecati na poslovanje te opasnosti koje mu prijete. Rezultati su pokazali da prema odabranim kvantitativnim pokazateljima standarda ISO 11620:2008 KDC ima manjak prostora i računalne opreme za korisnike, dok, s obzirom na vrijeme otvorenosti za korisnike, KDC spada među najbolje odabrane visokoškolske knjižnice.

Iz pregleda navedenih istraživanja se može uočiti da se koristila različita metodologija s različitim pristupima vrednovanju, različitim metodama i pokazateljima kvalitete knjižnice. Različite metodologije i predmeti mjerenja otežavaju usporedbu kvalitete među različitim visokoškolskim knjižnicama, te smo stoga zaključili za sustavni pregled kvalitete visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj. Nažalost u Hrvatskoj ne postoji središnja služba koja bi se bavila planiranjem i razvojem sustava knjižnica općenito, a koja bi u sklopu svoje djelatnosti prikupljala i analizirala pokazatelje uspješnosti i utjecaja knjižnica te publicirala izvještaje o stanju kvalitete knjižnica, nešto poput slovenskog

Centra za razvoj knjižnic CeZar²⁸ pri Narodnoj in univerzitetnoj knjižnici u Ljubljani. Ipak ono što je pozitivno je da navedena istraživanja pokazuju volju i trud određenog broja hrvatskih knjižničnih stručnjaka da se bave pitanjem praćenje kvalitete visokoškolskih knjižnica.

Dok se u navedenim istraživanjima u Hrvatskoj kvaliteta knjižnice implicirala putem različitih pokazatelja uspješnosti ili utjecaja knjižnica, ovaj doktorski rad direktno problematizira kvalitetu knjižnične usluge na način kako je vide korisnici. Kako prenose autori Nagata et al. (2004) i Hakala i Nygrén (2010), ekonomist Grönroos ističe da je važnije kako korisnici percipiraju uslugu, barem dok su god ishod i sadržaj isporučene usluge na zadovoljavajućoj razini. Prema Grönroosu, upravo je korisnička percepcija kvalitete presudna za njegovu odluku hoće li se vratiti i ponovno zatražiti uslugu. Kako u Hrvatskoj nije bilo provedeno istraživanje koje problematizira kvalitetu knjižnične usluge iz korisničke perspektive pomoću instrumenata koji su prošli postupak metrijskog testiranja (procjenu valjanosti i pouzdanosti instrumenta), za potrebe ovog rada, LibQUAL+™ je prvi put preveden na hrvatski jezik i testiran u Hrvatskoj. Teorijsko polazište rada je model nesrazmjera u kvaliteti usluge autora Parasuramana, Zeithaml i Berryja (1985) koji definiraju kvalitetu usluge kao korisnikovu/klijentovu percepciju o smjeru i mjeri odstupanja ili slaganja između njegove percepcije stvarne izvedbe usluge i očekivanja od usluge.

²⁸ Dostupno na: <http://cezar.nuk.uni-lj.si/index.php> (20.11.2014.)

3. KVALITETA KNJIŽNIČNE USLUGE IZ KORISNIČKE PERSPEKTIVE : PRIKAZ TEORIJSKOG KONCEPTA I EMPIRIJSKIH OPERACIONALIZACIJA

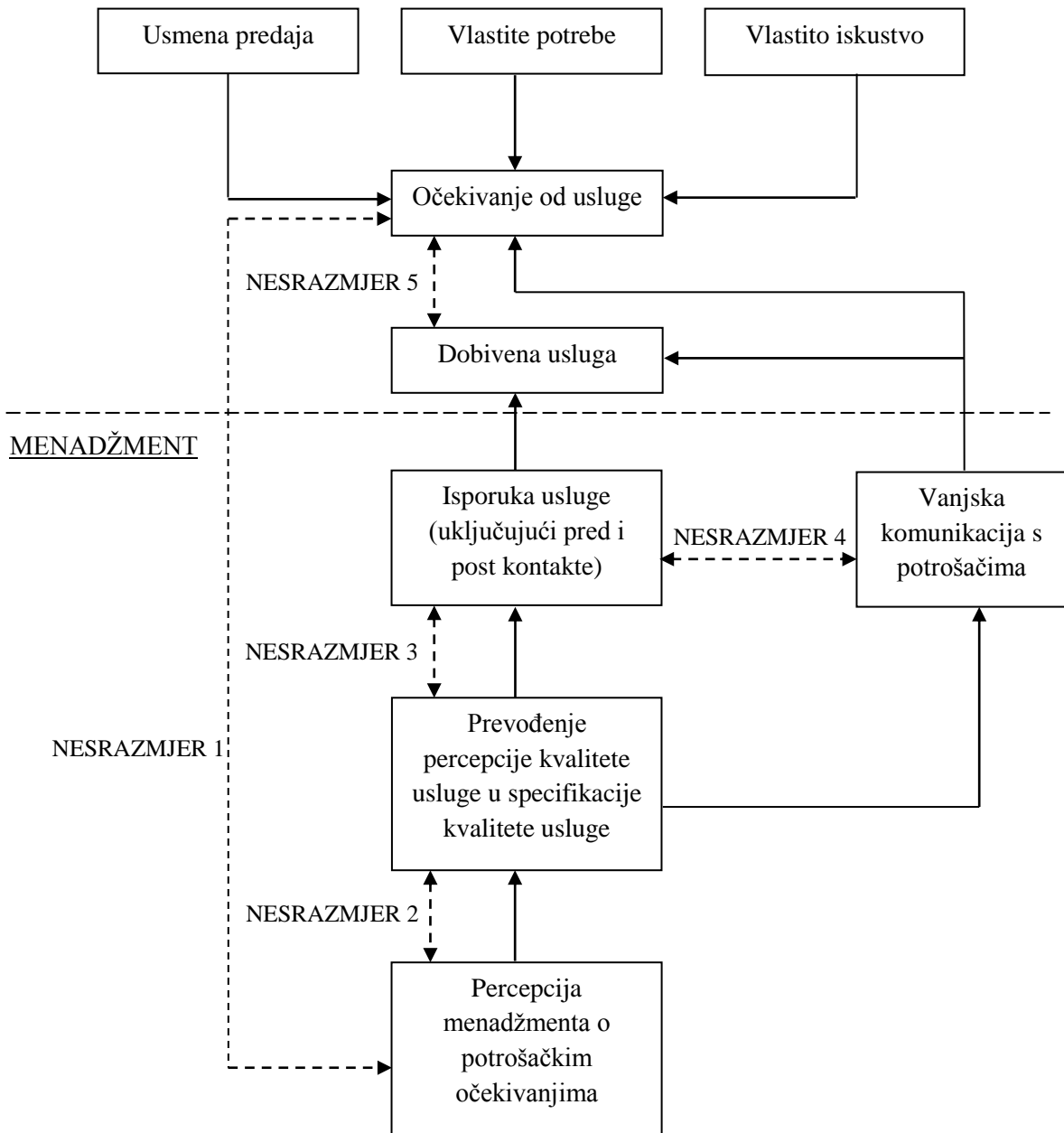
3.1 Teorijski model nesrazmjera u kvaliteti usluge

Jedna od popularnijih teorija za objašnjenje kvalitete usluge općenito u svim uslužnim djelatnostima je teorija nerazmjera u kvaliteti usluge (*Service Quality Gap theory*) američkih ekonomista A. Parasuramana, Valarie A. Zeithaml i Leonarda L. Berryja (1985). Teorija nerazmjera u kvaliteti usluge počiva na postulatu da korisnikovo mišljenje vrijedi poslušati i da je on najbolji sudac kvalitete usluge koju koristi. Teorija nerazmjera u kvaliteti usluge polazi od upravljačke paradigme Potpunog upravljanja kvalitetom (*total quality management*), čija je glavna filozofija usmjerenost na zadovoljavanje potreba i želja korisnika, konstantni naponi za unaprjeđivanjem poslovanja, uspoređivanje vlastitih radnih učinaka s učincima najboljih institucija itd. Parasuraman, Zeithaml i Berry svoju teorijsku podlogu nalaze u istraživanju korisničkog zadovoljstva, odnosno diskonfirmacijskoj teoriji koja je razvijena 1970-ih u SAD-u. Osnovna ideja diskonfirmacijske teorije jest da je zadovoljstvo povezano s veličinom i smjerom odnosa između korisnikova očekivanja od usluge i onoga što je konkretno dobio od usluge (Churchill i Suprenaut, 1982).

Parasuraman, Zeithaml i Berry (1985) su razvili svoj teorijski model empirijskim putem. Koristeći kvalitativnu metodologiju intervju i fokus grupe, pokušali su istražiti koji su to ključni atributi i elementi kvalitete usluge prema menadžerima tvrtki koje pružaju usluge te potrošačima tih usluga. Zanimalo ih je mogu li se prevladati možebitne diskrepancije u razumijevanju kvalitete usluge između menadžmenta i njihovih klijenata. S tim ciljem proveli su 14 intervju s menadžerima i 12 fokus grupa s korisnicima u uslužnim djelatnostima kao što su bankarstvo za građane, usluga kreditnih kartica, posredovanje vrijednosnim papirima te popravlanje i održavanje proizvoda. Sudionici fokus grupa su trebali opisati idealnu uslugu (idealnu banku, idealnu kreditnu karticu), iskazati razloge zadovoljstva ili nezadovoljstva uslugom, što za njih znači kvaliteta usluge, itd.

Uvidom u rezultate gore spomenutih intervjuja i fokus grupa menadžmenta tvrtki za davanje usluga te korisnika tih usluga, Parasuraman, Zeithaml i Berry (1985) su razvili teorijski model nesrazmjera u kvaliteti usluge. Ovaj model se sastoji od pet nesrazmjera ili jazova u kvaliteti usluge.

KORISNIK



Slika 1. Model kvalitete usluge Parasuramana, Zeithaml i Berry (1985)

Nesrazmjer 1 je razlika između očekivanja klijenata i zapažanja menadžmenta o očekivanjima klijenata od usluge. Pretpostavka je da ako menadžment neće biti u mogućnosti ispravno procijeniti potrebe klijenata, onda ih neće moći ni kvalitetno zadovoljiti. Uzroci ovog nesrazmjera su: netočne informacije o potrebama klijenata, netočne interpretacije zahtjeva klijenata, nedostatak povratnih informacija prosljeđenih menadžmentu itd.

Nesrazmjer 2 je razlika između zapažanja menadžmenta i specifikacije kvalitete usluge. Drugim riječima, ovaj nesklad se javlja kada menadžment razumije očekivanja klijenata, ali ih trenutno nije u stanju ispuniti, primjerice zbog nedostatka resursa. Razlozi ovog nesrazmjera su u greškama planiranja ili nedovoljnog planiranja, nedostatku jasnog cilja u organizaciji itd.

Nesrazmjer 3 je razlika između specifikacije kvalitete usluge i stvarne isporuke usluge. Ovaj nesrazmjer naglašava važnost ljudskog čimbenika u isporuci usluge, a najčešće se javlja uslijed lošeg timskog rada.

Nesrazmjer 4 je razlika između isporuke usluge i onoga što je kazano o usluzi putem oglašavanja. Jednostavno, ovaj nesrazmjer se javlja kada menadžment nije u mogućnosti pružiti sve potrebne informacije o naporima firme da isporuči uslugu na način na koji ju je isporučila, kao ni ispuniti sva dana obećanja kad u njima pretjeruje. Stoga dolazi do negativnih percepcija isporuke usluge. Uzroci navedenog nesrazmjera su primjerice to što komunikacija s tržištem nije integrirana s uslugama, te to što organizacija ne djeluje prema vlastitim specifikacijama iako marketinška poruka sadrži obećanje te specifikacije.

Posljednji, peti *nesrazmjer* se tiče isključivo korisničke percepcije kvalitete usluge. Prema ovom nesrazmjeru korisnik na temelju svog iskustva, usmene predaje te vlastitih potreba stvara predodžbu o tome što očekuje od usluge određene vrste djelatnosti, a onda to očekivanje uspoređuje s dobivenom uslugom konkretne ustanove. Korisnička percepcija kvalitete usluge je ovdje definirana dvojako: kao korisnička percepcija smjera i stupnja odstupanja ili slaganja između percepcije dobivene i očekivane usluge te kao korisnička evaluacija skupa atributa koju neka usluga posjeduje. To odstupanje razine dobivene usluge od očekivane usluge autori su nazvali nesrazmjerom u kvaliteti usluge.

Daljnijim fokusom na peti nesrazmjer te analizom rezultata provedenih intervjua i fokus grupa, Parasuraman, Zeithaml i Berry (1985) su utvrdili da korisnici prepoznaju deset ključnih kategorija, odnosno odrednica dobivene razine kvalitete usluge. Autori su se sami ogradili od možebitnih preklapanja kategorija budući da je ovo bio tek konceptualni uvod onoga što će se tek kasnije empirijski provjeriti. U nastavku su nabrojane i ukratko opisane odrednice kvalitete usluge.

- Pouzdanost (*reliability*) odnosi se na dosljednost i pouzdanost isporučitelja usluge. Tvrtka isporučuje uslugu na način kako je i obećala te vodi brigu o točnosti, ispravnim podacima, te pruža uslugu na vrijeme.
- Pripravnost (*responsiveness*) je spremnost i voljnost osoblja tvrtke da isporuči uslugu što uključuje trenutno slanje potvrda o transakciji, brze povratne pozive osoblja, davanje usluge smjesta, itd.
- Kompetencija (*competence*) se odnosi na vještine i znanja za davanje usluge osoblja koje ima direktan kontakt s korisnicima. Uključuje znanja, vještine i istraživačke sposobnosti kontakt osoblja, operativnog osoblja, itd.
- Pristupačnost (*access*) je dostupnost i lakoća komunikacije korisnika s osobljem. Ova dimenzija kvalitete usluge je zadovoljena kada je usluga lako dostupna telefonom, kada čekanje na uslugu ne traje predugo, te kada su radno vrijeme i lokacija na kojoj se usluga pruža prikladni potrebama i mogućnostima korisnika.
- Uljudnost (*courtesy*) se odnosi na pristojnost, poštovanje, susretljivost i prijateljski odnos osoblja prema korisnicima. Neki elementi ove kategorije su čist i uredan izgled osoblja koje komunicira s korisnicima te obzirnost prema vlasništvu korisnika.
- Komunikacija (*communication*) se odnosi na informiranje korisnika jezikom kojeg oni razumiju. Prilagodba jezika različitim korisnicima što uključuje objašnjavanje usluge, njezine cijene, odnosa cijene i usluge, jamčenje korisnicima da će se problemi rješavati i slično, sastavni su dijelovi komunikacijske kategorije kvalitete usluge.
- Vjerodostojnost (*credibility*) uključuje pouzdanost, uvjerljivost i iskrenost isporučitelja usluge. Prilog vjerodostojnosti tvrtke je ime kompanije, njezina reputacija te osobne karakteristike osoblja.

- Sigurnost (*security*) je briga isporučitelja usluge o korisničkoj slobodi od opasnosti, rizika ili nedoumica. Korisnička sloboda uključuje fizičku sigurnost, financijsku sigurnost i povjerljivost.
- Razumijevanja/poznavanje (*understanding/knowing*) obuhvaća razumijevanje korisničkih potreba, učenje o specifičnim korisničkim zahtjevima, davanje individualne pažnje, te prepoznavanje stalnog korisnika.
- Materijalni elementi usluge (*tangibles*) uključuju izgled prostorija i osoblja tvrtke, stanje opreme koja se koristi za isporuku usluge, te reprezentaciju usluge poput članskih iskaznica.

Sljedeći korak autora je bio empirijska provjera deset gore navedenih konceptualnih kategorija te stvaranje instrumenta za mjerenje kvalitete usluge (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1985). Tako je nastao SERVQUAL.

3.2 SERVQUAL

Razvijen 1988. godine, SERVQUAL je instrument koji je nastao kao rezultat operacionalizacije teorijskog modela kvalitete usluge Parasuramana, Zeithaml i Berryja, no samo onog dijela koji se odnosi na korisničku percepciju kvalitete usluge, odnosno na peti nesrazmjer. Uz minimalne preinake, zamišljen je kao generički instrument koji mjeri kvalitetu usluge u širokom spektru uslužnih djelatnosti. Do danas se SERVQUAL rabio u različitim djelatnostima poput zdravstva (Clark i Clark, 2007; Kilbourne et al., 2004; Papanikolaou i Zygiaris, 2014), bankarstva (Činjurević i Tatić, 2011; Echchabi, 2012; Ladhari, 2009; Zhou, Zhang i Xu, 2002), trgovine (Haque, 2013; Hu, 2014), visokog školovanja (Atrek i Bayraktaroglu, 2012), ugostiteljstva (Lokesh, 2014), prometa (Too i Earl, 2010), knjižničarstva (Andaleeb i Simmonds, 1998; Cook i Thompson, 2001; Zabed Ahmed i Shoeb, 2009), itd. Još prije 13 godina, Cook (2001) je izvijestila da se SERVQUAL primjenjuje u svim dijelovima svijeta, da je citiran u više od 100 disertacija i preko 1000 članaka. U Hrvatskoj se provode istraživanja o kvaliteti usluge uz pomoć instrumenta SERVQUAL od sredine 2000-ih pa do danas. Istraživanja su se u Hrvatskoj

provodila u području zdravstva (Mujić i Legčević, 2005, 2006; Mujić i Verner, 2005; Škare, Škare i Ozretić Došen, 2010; Verner, 2005), bankarstva (Pepur, 2006), visokog obrazovanja (Legčević, 2009; Marković, 2003, 2005, 2006), a u najvećoj mjeri turizma i hotelijerstva (Gržinić, 2007; Horvat, Marković i Raspor, 2005; Marković, 2004, 2005a, 2005b, 2005c, 2005d; Marković i Raspor, 2010; Marković i Raspor Janković, 2013; Marković, Raspor i Komšić, 2012; Marković, Raspor i Šegarić, 2010). SERVQUAL se nikad nije primijenio u knjižničarstvu u Hrvatskoj.

SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1988) se sastojao od dvadeset dvije tvrdnje pomoću kojih su ispitanici procjenjivali kvalitetu usluge neke tvrtke na dvije razine. Na razini dobivene usluge ispitanici vrednuju svaku od tvrdnji s obzirom na konkretno iskustvo usluge koju procjenjuju. Na razini očekivanja od usluge ispitanik vrednuje svaku česticu s obzirom na ono što ispitanik misli da bi mu pružatelj usluga trebao dati, odnosno ono što on dodatno želi od usluge. Očekivanje je referentna točka pomoću koje korisnik procjenjuje dobivenu uslugu te služi kao standard na osnovi kojeg će ispitanik raditi usporedbu s dobivenom uslugom. Ta usporedba će u konačnici rezultirati vrednovanjem kvalitete usluge.

Dvadeset dvije tvrdnje SERVQUAL-a imaju projekciju na pet subskala:

- Opipljivi elementi usluge (*tangibles*) obuhvaćaju utvrđivanje kvalitete prostora, opreme i izgleda osoblja. Ova subskala se sastoji od četiri tvrdnje (npr. „Materijali poduzeća su vizualno atraktivni.“).
- Pouzdanost (*reliability*) odnosi se na sposobnosti tvrtke da daje obećanu uslugu pouzdano i precizno. Ispituje se pomoću pet tvrdnji (npr. „Poduzeće djeluje u skladu sa svojim obećanjima.“).
- Odgovornost (*responsiveness*) uključuje spremnost tvrtke da pomogne korisnicima i da pruži uslugu pravovremeno. Ispituje se pomoću četiri tvrdnje (npr. „Zaposlenici su uvijek spremni pomoći.“).
- Sigurnost (*assurance*) odnosi se na znanje i uljudnost osoblja te njihovu sposobnost da ulijevaju povjerenje. Subskala se sastoji od četiri tvrdnje (npr. „Korisnici se osjećaju sigurno u obavljanju svojih poslova.“).

- Razumijevanje za korisnika (*empathy*) obuhvaća brižnu i individualiziranu pažnju koju neka tvrtka pruža korisnicima. Ispituje se pomoću s pet tvrdnji (npr. „Radno vrijeme je odgovarajuće svim korisnicima.“).

Prve tri subskale su zapravo empirijski potvrđene originalne teorijske determinante modela kvalitete usluge, dok su zadnje dvije nastale kao rezultat spajanja sedam originalnih konceptualnih kategorija budući da se nisu potvrdile kao zasebne dimenzije u kasnije provedenim empirijskim istraživanjima. Preciznije, subskala „sigurnost“ je nastala spajanjem sljedećih odrednica kvalitete usluge: komunikacije, vjerodostojnosti, sigurnosti, kompetencije i uljudnosti, a subskala „razumijevanje za korisnika“ nastala je spajanjem razumijevanja/poznavanja i pristupačnosti.

Odgovori su na skali od sedam stupnjeva, od kojih 1 znači – „uopće se ne slažem“, do 7 – „u potpunosti se slažem“ bez oznaka za stupnjeve od 2 do 6. Ispitanici daju procjene na ljestvicama očekivanja i dobivene usluge. Kriterij za sudjelovanje u istraživanju je bio da su ispitanici koristili uslugu tvrtke čija se kvaliteta prosuđuje u zadnja tri mjeseca.

3.2.1 Značajnije kritike teorijski model nesrazmjera u kvaliteti usluge i SERVQUAL-a

Osim velike popularnosti i široke primjene, SERVQUAL je polučio i dosta kritika zbog različitih konceptualnih i operativnih razloga. Kritike su se odnosile na korisnosti i shvaćanje očekivanja, te primjenjivost SERVQUAL-a u različitim vrstama uslužnih djelatnosti.

- **Upitna korisnost ljestvice očekivanja od usluge u određivanju kvalitete usluge (D-O)**

Neka istraživanja su pokazala da kvaliteta usluge (razlika između dobivene razine usluge i očekivanja od usluge) ne daje dodatne informacije koje već nisu sadržane u komponenti dobivene usluge instrumenta SERVQUAL. Teas (1993) je primijetio da se skor kvalitete

usluge (dalje u tekstu: D-O) u iznosu od -1, može dobiti na šest različitih načina: D=1 - O=2; D=2 - O=3; D=3 - O=4; D=4 - O=5; D=5 - O=6; D=6 - O=7. Iako je skor svugdje isti, on se ne smije interpretirati kao jednaka kvaliteta usluge jer ona to nije zbog različitih vrijednosti na procjeni dobivene usluge i očekivanja od usluge. Dalje, Peter, Churchill i Brown (1993) preporučuju da se skorovi razlike uopće ne koriste u istraživanjima jer imaju problematičnu pouzdanost i valjanost. Ovi autori su izvijestili da ispitanici rijetko ocjenjuju dobivenu razinu usluge višom od očekivane, a analizirajući formulu za izračun pouzdanosti skorova razlike, došli su do zaključka da kako korelacije komponentnih skorova rastu, tako pada pouzdanost skorova razlike. U brojnim istraživanjima je nađeno da je narušena konvergentna valjanost (Babakus i Boller, 1992; Carman, 1990; Headley i Miller, 1993; Parasuraman, Berry i Zeithaml, 1991) budući da su neke čestice imale visoke saturacije na faktorima različitim od konceptualnih subskala Parasuramana, Zeithaml i Berryja (1988). Carman (1990) je vidio problem u tome što se ispitanike u istom navratu pita i za očekivanje od usluge i za procjenu dobivene usluge, a ne odvojeno, npr. prije i poslije primanja usluge. Problem je u tome što su na takav način i očekivanje i procjena dobivene usluge stvar prošlosti. Neka istraživanja su pokazala da se ukupna kvaliteta usluge bolje objašnjava mjerenjem percepcije dobivene usluge negoli skorom razlike dobivene i očekivane usluge (Cronin i Taylor, 1992, 1994; McAlexander, Kaldenberg i Koenig, 1994). Isto tako se pokazalo da, kad se kao prediktori uspoređuju rezultati na razini očekivane usluge, dobivene usluge, te nesrazmjernosti i adekvatnosti, zadovoljstvo je najbolje objašnjeno rezultatima na percipiranoj dobivenoj usluzi (Cronin i Taylor, 1992; Roszkowski, Baky i Jones, 2005). O problemu odnosa kvalitete usluge i zadovoljstva referirat ćemo se više u potpoglavlju 1.2.1.3. Jain i Gupta (2004) su našli još jedan argument za uklanjanje ljestvice za procjenu očekivanja od usluge iz SERVQUAL-a, a to je da skraćivanje instrumenta bitno poboljšava odziv ispitanika. Ovi nalazi dovode u pitanje korisnost korisničkih procjena očekivanja od usluge.

- **Višeznačnost koncepta očekivanje od usluge**

Neki prigovori su se odnosili na samo značenje očekivanja od usluge. Prema nekim autorima očekivanje od usluge je dosta slobodno definirano, pa je stoga otvoreno za

brojne interpretacije (Teas, 1993, 1994). Boulding et al. (1993) su definirali barem tri vrste očekivanja: (1) predviđanje – što korisnici vjeruju da će se dogoditi pri sljedećem susretu kod primanja usluge; (2) „što bi trebao očekivati od usluge“ – što korisnici vjeruju da bi se trebalo dogoditi pri sljedećem susretu kod isporuke usluge; i (3) idealno očekivanje, odnosno što korisnik želi u idealnom smislu usluge. Zbog toga nije jasno na što ispitanici daju odgovor s obzirom da postoji više vrsta očekivanja (Boulding et al., 1993; Woodruff et al., 1991), je li to ono što ispitanik misli da bi mu institucija trebala pružiti ili ono što misli da će mu institucija pružiti pri sljedećoj transakciji. Zbog višeznačnosti koncepta očekivanja, Babakus i Boller (1992), Bolton i Drew (1991), Carman (1990) te Peter, Churchill i Brown (1993) su smatrali da je nužno razviti metodološki precizniju skalu kvalitete usluge.

- **Upitna valjanost SERVQUAL-a u svim uslužnim djelatnostima**

Rezultati nekih istraživanja pokazuju da dimenzionalnost kvalitete usluge može ovisiti o vrsti uslužne djelatnosti koja se proučava (Babakus i Boller, 1992; Carman, 1990; Ladhari, 2008). Rezultati istraživanja kojeg je proveo Carman (1990) pokazuju da su originalnih 10 determinanti kvalitete usluge različito važne za različite uslužne djelatnosti (zubna ordinacija, trgovina guma, centar za zapošljavanje, bolničko liječenje). Po njemu izgled odjeće zaposlenika u zdravstvu nije tako važan, dok je od velike važnosti u poslovima prijema klijenata. Kada se mjerila kvaliteta bolničke njege pokazalo se da SERVQUAL nije stabilan u svojim dimenzijama, već se raspao na 8 ili 9 faktora (Carman, 1990).

Brojne kritike koje je izazvao SERVQUAL dovele su u pitanje njegovu primjenu u svim uslužnim djelatnostima te otvorile prostor za razvoj posebnih instrumenata koji su primjenjivi u specifičnim kontekstima (Ladhari, 2008).

3.2.2 Ključne korekcije SERVQUAL-a

Ponukani kritikama o nejasnom značenju očekivanja kojeg koriste u svom modelu, autori su proveli još jedno eksploratorno kvalitativno istraživanje pomoću fokus grupa gdje su željeli provjeriti tezu o nekoliko vrsta standarda koje korisnici koriste u procjenjivanju usluge. Rezultati su pokazali (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1994b; Zeithaml, Berry i Parasuraman, 1993) da ispitanici zaista razlikuju više vrsta standarda, pa su autori slijedom toga odbacili stari model kvalitete usluge s jednim očekivanjem i predstavili novi s dvije vrste očekivanja.

Dva nova standarda su:

- željena (*desired*) razina usluge, odnosno maksimalno očekivanje od usluge - razina usluge koju korisnik vjeruje da mu se može i treba isporučiti – prema autorima konstruirana po uzoru na Liechty i Churchill (1979) i
- adekvatna (*adequate*) razina usluge, odnosno minimalno očekivanje od usluge - razina usluge koju korisnik smatra prihvatljivom – prema autorima konstruirana po uzoru na Johna Millera (1977).

Prostor između ova dva nova standarda su nazvali zonom tolerancije. Autori su očekivali da će rezultat na skali dobivene usluge pasti unutar zone tolerancije iako je teorijski moguće da dobivena usluga nadide željeno očekivanje od usluge, kao i da padne ispod minimalnog očekivanja. Autori su vidjeli smisao istraživanja zone tolerancije u mogućnosti segmentiranja korisnika u smislene grupe, što bi omogućilo razvijanje marketinške strategije za svaku od kategorija (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1994a). Razliku između dobivene i maksimalnog očekivanja od usluge su nazvali nesrazmjerom superiornosti, a razliku između dobivene usluge i minimalnog očekivanja nesrazmjerom adekvatnosti. Postavljanje korigiranog i novog teorijskog modela nije pratilo redefiniranje prvotne definicije kvalitete. Međutim autori su dali naslutiti da je željena razina usluge upravo ono očekivanje na koje su mislili kad su prvi put definirali kvalitetu usluge kao razliku između dobivene usluge i očekivanja, tako da je nesrazmjer superiornosti svojevrsni pandan prvotnoj definiciji kvaliteti usluge (Zeithaml, Berry i Parasuraman, 1993, str. 6).

3.2.3 Odnos zadovoljstva i kvalitete usluge prema modelu nesrazmjera u kvaliteti usluge

Prema Zeithaml, Berryju i Parasuramanu (1993), zadovoljstvo i kvaliteta usluge su dva različita, ali vrlo bliska koncepta koja se često miješaju. Stoga su autori nastojali napraviti što jasniju distinkciju ova dva bliska pojma. Po njima, i zadovoljstvo i kvaliteta usluge počivaju na usporedbi korisničke percepcije dobivene usluge s očekivanjem od te usluge. Razlika je u tome što očekivanje kod zadovoljstva označava ono što korisnik vjeruje da će dobiti kod sljedeće transakcije (prediktivno očekivanje), a kod kvalitete usluge znači ono što korisnik osjeća da bi mu davatelj usluga trebao pružiti (normativno očekivanje). Dalje, prema istim autorima (1993) još jedna razlika između zadovoljstva i kvalitete usluge je u tome što je zadovoljstvo osjećaj ugone korisnika, njegova procjena o pojedinačnim transakcijama, dok je procjena kvalitete usluge korisnikov globalni stav o superiornosti usluge neke organizacije. Iako se ove razlike možda i čine konceptualno smislenima, teško je ne pripitati se može li se uopće smisleno operacionalizirati zadovoljstvo na ovaj način, a da ga ispitanici razlikuju od konstrukta kvalitete usluge pri ispunjavanju ankete.

Kad raspravljaju o smjeru utjecaja ova dva koncepta, isti autori su na samom predstavljanju instrumenta SERVQUAL zastupali tezu da zadovoljstvo utječe na percepciju kvalitete usluge. Tvrđili su da „slučajevi zadovoljstva s vremenom rezultiraju u percepciji kvalitete usluge“ (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1988, str. 16). No pod utjecajem kritika u potpunosti odbacuju postavke o ovakvom smjeru odnosa zadovoljstva korisnika i kvalitete usluge u svom modelu te prihvaćaju da je zapravo kvaliteta usluge prethodnica zadovoljstvu uslugom (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1994a).

3.2.4 SERVQUAL u knjižničarstvu

Velika popularnost i široka primjena SERVQUAL-a u različitim tržišno orijentiranim uslužnim djelatnostima potaknule su i stručnjake u knjižničarstvu na testiranje ovog

instrumenta u svom području rada. Prva primjena SERVQUAL-a u knjižničarstvu zabilježena je 1993. godine u Kanadi, kad je Françoise Hébert vrednovala uslugu međuknjižnične posudbe u velikim javnim knjižnicama (Yu et al., 2008). Pojačano zanimanje se nastavilo od druge polovice 90-tih i to u istraživanjima kvalitete usluge visokoškolskih i javnih (narodnih) knjižnica: Ahmadi et al. (2013), Andaleeb i Simmonds (1998), Calvert (2001), Coleman et al. (1997), Cook i Heath (2002), Cook i Thompson (2000), Landrum i Prybutok (2004), Nagata et al. (2004), Nitecki (1996), Nitecki i Hernon (2000), Sahu (2007), Shoeb (2011), Zabed Ahmed i Shoeb (2009).

Istraživanja o kvaliteti knjižnične usluge koja su se provela uz primjenu SERVQUAL-a možemo podijeliti u tri skupine s obzirom na definiciju istraživačkog cilja. U prvu i rjeđu skupinu spadaju istraživanja koja su imala za cilj vrednovati kvalitetu knjižnične usluge koristeći originalni instrument, poput Coleman et al. (1997) i Landrum i Prybutok (2004). U drugoj skupini se nalaze istraživanja koja su imala za cilj istražiti primjerenost SERVQUAL-a za evaluaciju knjižnične usluge, npr. Andaleeb i Simmonds (1998), Cook i Heath (2002a, 2002b) te Nitecki (1996). Treću skupinu čine istraživanja s instrumentom SERVQUAL prilagođenim knjižničnom kontekstu, poput Ahmadi et al. (2013), Andaleeb i Simmonds (1998), Calvert (2001), Cook i Heath (2002a, 2002b), Nagata et al. (2004), Nitecki (1996), Nitecki i Hernon (2000), Sahu (2007) te Zabed Ahmed i Shoeb (2009).

Do kraja 1990-tih skupina knjižničnih stručnjaka organizirana oko ARL-a došla je do spoznaje da je za vrednovanje kvalitete knjižnične usluge prikladniji modificirani SERVQUAL, adaptiran knjižničnom kontekstu, nego originalni SERVQUAL (Cook i Heath, 2002a i 2002b; Cook i Thompson, 2000a i 2002b; Nitecki, 1996; Nitecki i Hernon, 2000). Ovi autori su tvrdili da instrument koji je razvijen s namjerom korištenja u privatnom/tržišnom sektoru, treba biti prilagođen za javni sektor. Cook i Thompson (2000) su našli da kad se analiziraju rezultati o kvaliteti knjižnične usluge, ispitanici prepoznaju samo tri od pet originalnih SERVQUAL dimenzija. Dvije su "stare" dimenzije: opipljivi elementi usluge i pouzdanost, dok je treća, knjižnično osoblje, spoj triju originalnih subskala: odgovornost, sigurnosti i razumijevanje za korisnika. Nitecki i Hernon (2000) su napomenuli da možda postoji još jedna dimenzija koja je sastavni dio kvalitete knjižnične usluge, a to je korisnička potreba za samodovoljnošću, odnosno samooslanjanjem. Imajući na umu potrebu za prilagodbom SERVQUAL-a, pokrenut je

projekt koji je imao za cilj transformirati ga u instrument primjeren mjerenju kvalitete knjižnične usluge. Tako je nastao LibQUAL+™.

3.3 LibQUAL+™

Za specifične potrebe mjerenja kvalitete knjižnične usluge, konstruiran je novi instrument - LibQUAL+™. LibQUAL+™ je stvoren u suradnji američke strukovne organizacije knjižnica visokih učilišta *Association of Research Libraries* (ARL) pod vodstvom Freda Heatha i Colleen Cook, sa sveučilištem *The Texas A&M University* (TAMU) 2000. godine (Cook, 2002; Cook et al., 2001a; Cook i Heath, 2000)²⁹. Od tad pa do danas, LibQUAL+™ je preveden na 21³⁰ jezik i upotrijebljen u preko 1.200 knjižnica i 28 zemalja Sjeverne Amerike, Afrike, Azije, Australije i Europe, poput npr. SAD-a, Kanade, Francuske, Irske, Egipta, Ujedinjenih Arapskih Emirata, Južnoafričke Republike, Honga Konga, Singapura, i Japana (Kyrillidou, 2009; Voorbij, 2012). Razvijen je s ciljem da se stvori standardizirani, provjereni instrument koji bi se mogao široko primjenjivati u knjižnicama. Od svih vrsta knjižnica, dosadašnja istraživanja s primjenom LibQUAL+™ instrumenta najviše su se provodila u visokoškolskim knjižnicama.

Po uzoru na SERVQUAL te polazeći od originalnih dimenzija SERVQUAL-a, razvoj instrumenta LibQUAL+™ je pokrenut provođenjem preliminarnih kvalitativnih i kvantitativnih istraživanja. Prva faza je započela kvalitativnom metodologijom, preciznije serijom od šezdeset nestrukturiranih intervju s otvorenim pitanjima u devet knjižnica članica ARL-a. Istraživanje je provedeno na korisnicima američkih visokoškolskih knjižnica u proljeće 2000. godine, a ispitanici su bili preddiplomski i diplomski studenti te znanstveno-nastavno osoblje svih znanstvenih područja. Cilj tog istraživanja je bio utvrditi dimenzije kvalitete knjižnične usluge, polazeći od pet originalnih SERVQUAL dimenzija. Konstatirane su tri nove dimenzije specifične za knjižnično poslovanje:

²⁹ ARL ima 126 članica, od kojih su 115 knjižnice visokih učilišta, a ostalih 11 su javne i neprofitne istraživačke knjižnice. Glavnina učlanjenih knjižnica dolazi iz SAD-a (108), a manje iz Kanade (18).

³⁰ Dostupno na: http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2014/ARL_Notebook_2013.pdf (25.04.2014.)

“knjižnica kao prostor”, “pristup zbirkama” i “oslonjenost na sebe” (Cook i Heath, 2001).

Tablica 6. Pregled razvoja instrumenta LibQUAL+™

Godina	2000	2001	2002	2003
Broj čestica	41	56	25	22
Dimenzije	Knjižnično osoblje	Knjižnično osoblje	Knjižnično osoblje	Knjižnično osoblje
	Prostor knjižnice	Prostor knjižnice	Prostor knjižnice	Prostor knjižnice
	Pouzdanost	Pouzdanost	Osobna kontrola	Mogućnost kontrole informacija
	Opskrbljenost fizičkih zbirki	Oslonjenost na sebe	Pristup informacijama	
	Pristup informacijama	Pristup informacijama		

Sljedeća faza u izgradnji instrumenta LibQUAL+™ imala je za cilj utvrditi najmanji broj dimenzija koji može objasniti konstrukt kvalitete knjižnične usluge, provjerom valjanosti i pouzdanosti konstruiranog instrumenta. Autori su testirali LibQUAL+™ u četiri navrata, od 1999. godine do 2003. godine kad je dobivena konačna verzija. Testiranja su rađena na ispitanicima američkih i kanadskih sveučilišta, a veličine uzoraka su se kretale od 4.407 do 60.027 ispitanika. Zadnja, četvrta verzija koja je testirana u 308 knjižnica 2003. godine, sadržavala je 22 čestice koje mjere tri dimenzije: *knjižnično osoblje*, *mogućnost kontrole informacija* i *prostor knjižnice* (Kyrillidou et al., 2004).

Knjižnično osoblje (*service affect*)

Ovom subskalom se opisuje odnos osoblja prema korisnicima za vrijeme isporuke usluge. Ispitanici procjenjuju sljedeće aspekte interakcije s osobljem: razumijevanje korisničkih potreba, ljubaznost, brižnost i individualiziran odnos osoblja, spremnost da osoblje trenutno pruži uslugu ili pomoć, znanje i kompetentnost osoblja odnosno njihovu sposobnost da ulijevaju povjerenje korisnicima te pouzdanost osoblja, odnosno isporučivanje obećane usluge pouzdano, na vrijeme i točno (Cook i Heath, 2001; Kyrillidou, 2009; Thompson, Cook i Thompson, 2002).

Mogućnost kontrole informacija (*information control*)

Ova subskala opisuje aspekt usluge koji se tiče pristupa građi, elektroničkim izvorima, ali i svim ostalim informacijama općenito u knjižnici. Osim toga pristup uključuje osjećaj jednostavnosti i udobnosti navigacije kroz fizički i virtualni prostor knjižnice, mogućnosti lakog pronalaženja i korištenja knjižnične građe te opseg i kvalitetu, dostupnost i pristupačnost informacijskih izvora koje pruža knjižnica. Mogućnost kontrole informacija ispituje obuhvatnost fonda tiskane i elektroničke građe (*scope of content*), udobnost (*convenience*) i jednostavnost navigacije (*ease of navigation*), pravovremenost informacija (*timeliness*), opremu kojom se pristupa informacijskim izvorima (*equipment*) te mogućnost samostalnog korištenja knjižnice, neovisnog od knjižničnog osoblja (*self-reliance*) (Cook i Heath, 2001; Kyrillidou, 2009; Thompson, Cook i Thompson, 2002).

Prostor knjižnice (*library as place*)

Ovom subskalom se mjeri kvaliteta fizičkog prostora knjižnice, odnosno utvrđuje se korisnička procjena o prostornom aspektu kvalitete knjižnične usluge i to na način gdje je knjižnica shvaćena kao radni prostor za učenje i proučavanje (*utilitarian space*). Osim ove utilitarne funkcije, autori LibQUAL+™-a smatraju da knjižnice imaju i simboličnu vrijednost za svoje korisnike. Prema njima knjižnica je mjesto bezvremenske povezanosti s drugim kulturama, misliocima i vremenskim razdobljima. Također u simboličnom smislu, knjižnica korisnicima zamjenjuje dom i susjedstvo, mjesta gdje se korisnici osjećaju sigurno, a okolina poznata (*symbol*). Autori izdvajaju još jedno svojstvo knjižnice za svoje korisnike koje nisu operacionalizirali već je ostalo na konceptualnoj razini, a to svojstvo je knjižnica kao sklonište, mjesto za zaštitu i očuvanje građe, odnosno znanja i kulture koja se nalazi u njima, od zaborava i propasti (*refuge*).

Za svaku česticu, korisnici procjenjuju na trima ljestvicama: minimalnoj razini usluge, maksimalnoj razini i razini dobivene usluge. Na pitanje „Kada je riječ o...“, ispitanici odgovaraju na ljestvici od 1 do 9, gdje 1 označava „nisko“, a 9 „visoko“, dok stupnjevi između 2 i 8 nisu obilježeni (Cook i Heath, 2001; Kyrillidou, 2009; Thompson, Cook i Thompson, 2002).

Tablica 7. Dimenzije LibQUAL+™ s pripadajućim česticama

Kada je riječ o...	<i>Mogućnost kontrole informacija</i>	<i>Prostor knjižnice</i>
knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje
davanju individualne pažnje korisnicima	mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad
zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru
spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	elektroničkim izvorima koje trebam	knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje
osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	zajedničkim prostorijama za grupni rad i učenje
knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	katalozima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	
osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	
spremnosti osoblja da pomogne korisnicima	tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	
pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge		

3.3.1 LibQUAL+™-ove mjere: nesrazmjeri adekvatnosti i superiornosti te zona tolerancije

Autori su, osim rezultata na pojedinim subskalama i česticama, za bolje razumijevanje rezultata definirali i tri vrste odnosa među trima ljestvicama koje ujedno predstavljaju svojevrsne korisničke standarde za knjižničnu uslugu. To su: zona tolerancije (*zone of tolerance*), adekvatnost usluge (*service adequacy*) i superiornost usluge (*service superiority*). Zona tolerancije se odnosi na raspon između minimalnog i maksimalnog očekivanja od kvalitete usluge. U slučaju kad rezultat na dobivenoj razini usluge pada unutar zone tolerancije, to znači da korisnici procjenjuju da knjižnica pruža prihvatljivu uslugu. Adekvatnost usluge se odnosi na razliku između vrijednosti na razini dobivene usluge i vrijednosti minimalnog očekivanja od te usluge. U slučaju kad je adekvatnost negativna, to znači da razina dobivene usluge nije u skladu s minimalnim zahtjevima korisnika od usluge. Superiornost usluge se odnosi na razliku između vrijednosti razine dobivene usluge i vrijednosti maksimalnog očekivanja od te usluge. U slučaju kad je superiornost pozitivna, to znači da je dobivena razina usluge premašila maksimalnu razinu očekivanja od usluge.

3.3.2 LibQUAL+™ protokol

Osim što se instrument LibQUAL+™ koristi u znanstveno-istraživačke svrhe, američka strukovna udruga *Association of Research Libraries* (ARL) koristi LibQUAL+™ i u komercijalne svrhe. Tako ARL svake godine poziva knjižnice da se registriraju i plate pristojbu od 3.200 USD kako bi mogle sudjelovati u zajedničkom istraživanju koje vodi tim iz ARL-a. Osim osnovne jezgre od 22 čestice LibQUAL+™-a, knjižnicama se nudi mogućnost izbora još dodatnih pet čestica s popisa od više od 100 čestica. Zadatak knjižnica koje su se pretplatile na ovo istraživanje je slanje poziva za sudjelovanje svojim korisnicima te distribuiranje URL-a ankete putem e-pošte, mrežne stranice ili na druge načine. Na naslovnoj stranici upitnika su informacije o instrumentu, klauzula o ograničenju sudjelovanja ispitanika na one stare 18 godina i više, e-pošta za ispitanike

koji trebaju pomoć ili imaju pitanja u vezi istraživanja i URL ankete. Naslovna stranica je ujedno povezana s izjavom o informiranom pristanku i povjerljivosti podataka. Nakon što ispitanici ispune anketu, njihovi odgovori se šalju u središnju bazu podataka na Sveučilište Texas A&M. Nakon toga slijedi „čišćenje“ podataka, tj. odstranjuju se one ankete koje imaju 12 ili više odgovora „ne znam“, kao i one koje imaju više od 9 nelogičnosti (vrijednosti na minimalnoj razini očekivanja su veće od onih na maksimalnoj razini usluge). Po završetku istraživanja, podaci se analiziraju i predstavljaju u izvještaju, opisujući korisnička minimalna i maksimalna očekivanja te procjenu dobivene usluge. Za sve ostale analize plaćaju se dodatne pristojbe³¹. ARL nudi mogućnost i besplatnog sudjelovanja u konzorcijalnom LibQUAL+™ istraživanju u slučaju kad knjižnica doprinosi LibQUAL+™-u rastu (*in-kind grant*), poput prevođenja instrumenta na neki novi jezik.

3.3.3 LibQUAL+™ LITE

LibQUAL+™-ovi istraživači su primijetili da postoji problem slabog odziva ispitanika te da se ispitanici žale na repetitivnost i redundantnost čestica. Kako bi se povećao odziv i olakšalo ispunjavanje ankete, Martha Kyriallidou (2009) je u svom doktoratu predložila kratku verziju LibQUAL+™-a kao rješenje opsežnog i zamornog originalnog instrumenta. Tako je nastao LibQUAL+® Lite. LibQUAL+® Lite se zasniva na istraživačkoj strategiji u kojoj se uzorkuju ne samo ispitanici, nego i čestice instrumenta. U istraživanjima u kojima se provodi LibQUAL+® Lite svaki od ispitanika odgovara na samo osam čestica od ukupno njih 22. Tri čestice su za sve ispitanike obavezne i jednake i one se odabiru po jedna iz svake od tri subskale, a na ostalih pet pitanja odgovaraju samo slučajno odabrani poduzorci korisnika. Od tih pet čestica, po dvije su slučajno odabrane iz subskala *knjižnično osoblje* i *mogućnost kontrole informacija*, a po jedna je iz subskale *prostor knjižnice*. Na taj način pojedini ispitanici ocjenjuju tek dio čestica instrumenta, ali tako da sve čestice instrumenta budu vrednovane. Kyriallidou (2009) tvrdi da se implementacijom LibQUAL+® Lite skraćuje vrijeme odgovaranja te da je odziv u

³¹ Dostupno na: http://www.libqual.org/about/about_lq/fee_schedule#subscription (13.04.2013.)

odnosu na “obični” LibQUAL+™ poboljššan. Na takav način se prikupljaju odgovori na svim pitanjima, ali ispitanici ne moraju odgovarati na sva pitanja, što skraćuje vrijeme ispunjavanja upitnika.

Osim što smo opisali što sve LibQUAL+™ mjeri i na koje načine, prije pregleda literature ćemo se samo na kratko osvrnuti na to što on ne mjeri. LibQUAL+™ ne mjeri uspješnost knjižnice iz pozicije različitih dionika, poput knjižničnog osoblja - jer ne mjeri kvalitetu radnih uvjeta u knjižnici; iz pozicije uprave institucije i uprave knjižnice - jer ne mjeri učinkovitost i utilitarnost knjižnice, odnosno korištenje knjižničnih resursa po jedinici troška (Edgar, 2006), te iz pozicije struke – budući da ne mjeri kvalitetu knjižničnog poslovanja s obzirom na načela i standarde struke, odnosno knjižnične zajednice.

3.3.4 Pregled istraživanja u kojima je primijenjen instrument LibQUAL+™

Primjena i razvoj LibQUAL+™-a su dokumentirani u izvještajima istraživanja koje su proveli članovi ekspertnog tima ARL-a³², te također u više od 100 članaka časopisa informacijskih znanosti i knjižničarstva koji su indeksirani u citatnoj bazi podataka Scopus³³. Neki od časopisa su: *Journal of Academic Librarianship*, *College and Research Libraries*, *Performance Measurement and Metrics*, *IFLA Journal*, *Journal of Library Administration*, *Library Quarterly*, *Library Trends*, *Library & Information Science Research*, *Library Administration and Management*, *portal* i drugi.

Literaturu na koju ćemo se osvrnuti u nastavku možemo grupirati u tri kategorije. Prvoj skupini pripadaju publikacije u kojima se iznose rezultati aritmetičkih sredina i standardnih devijacija minimalnog i maksimalnog očekivanja od usluge, dobivene razine usluge, nesrazmjera adekvatnosti i superiornosti na trima dimenzijama kvalitete knjižnične usluge. Ovu kategoriju čine godišnji izvještaji „ARL Notebook ...“³⁴ stručne skupine ARL-a zadužene za provedbu LibQUAL+™-a u knjižnicama koje sudjeluju u

³² Dostupno na: <http://www.libqual.org/publications> (15.04.2013.)

³³ Dostupno na: <http://www.scopus.com/home.url> (12.03.2013.)

³⁴ Dostupno na: <http://www.libqual.org/publications> (10.03.2013.)

istraživanjima³⁵. Drugu skupinu čine članci u kojima se pokušala utvrditi kvaliteta usluge pojedinačne knjižnice s obzirom na vrstu i spol korisnika, vrstu znanstvenog područja i razvijenost društva u kojem je provedeno istraživanje. Konačno, treća kategorija članaka se bavi pitanjima provjere metrijskih karakteristika instrumenta LibQUAL+™.

3.3.4.1 Rezultati istraživanja na ljestvicama minimalnog i maksimalnog očekivanja, dobivene razine usluge te nesrazmjera adekvatnosti

Stručna skupina ARL-a izdaje godišnje izvještaje „ARL Notebook ...“ s grupnim rezultatima LibQUAL+™ konzorcijskih istraživanja koja se provode od 2002. godine do danas. Uzorci na kojima su provedena ta istraživanja imali su od 16.942 do 78.888 ispitanika, a podaci su prikupljeni na između 18 i 164 visokoškolske ustanove SAD-a i Kanade. U izvještajima se prikazuju aritmetičke sredine i standardne devijacije na razini minimalnog i maksimalnog očekivanja, na razini dobivene usluge, te na nesrazmjerima adekvatnosti i superiornosti. Rezultati su organizirani prema ARL kategorizaciji institucija kojoj ispitanici pripadaju: medicina (*academic health sciences*), visoka škola ili sveučilište (*college or university*) i viša škola (*community college*). Uzorak je opisan pomoću znanstvenog polja ispitanika, dobi i spola. U ovom pregledu prikazat ćemo tendencije koje su nađene u vrijednostima minimalnog i maksimalnog očekivanja od usluge, razine dobivene usluge te negativnog nesrazmjera adekvatnosti. Negativan nesrazmjer adekvatnosti smo odabrali budući da on ukazuje na onaj segment usluge koji je najviše problematičan, tj. koji pokazuje što ispitanici ocjenjuju da dobivaju manje od onoga što minimalno očekuju od te iste usluge.

³⁵ Ovdje se nisu posebno obrađivali članci u kojima se izvještava o rezultatima razine kvalitete na pojedinačnim knjižnicama koje su sudjelovale u istraživanju kojeg provodi godišnje ARL jer su oni već obuhvaćeni u grupnim rezultatima.

3.3.4.1.1 Minimalno i maksimalno očekivanje od usluge

Pokazalo se da ispitanici u pravilu najviše očekuju od *mogućnosti kontrole informacija* i na minimalnoj i na maksimalnoj razini (ARL Notebook 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013), odnosno dimenziji *osobne kontrole*³⁶ (ARL Notebook 2002, 2003). Također su rezultati pokazali da ispitanici u pravilu najmanje očekuju od *prostora knjižnice* i na minimalnoj i maksimalnoj razini usluge (ARL Notebook 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013). Rezultati na dimenziji *knjižnično osoblje*, opet na minimalnoj i maksimalnoj razini nalaze se po vrijednosti između rezultata na dimenziji *mogućnost kontrole informacija* i dimenzije *prostor knjižnice* (ARL Notebook 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012).

Neka istraživanja izvan sjevernoameričkog kruga dobila su nalaze slične gornjima. Finsko istraživanje koje je provedeno 2008. godine na 486 ispitanika Turku School of Economics pokazalo je da ispitanici u pravilu najviše očekuju od *mogućnosti kontrole informacija* i na minimalnoj i maksimalnoj razini od usluge, dok su im od *knjižničkog prostora* očekivanja najmanja (Hakala i Nygrén, 2010). Švedska implementacija LibQUAL+™-a je također potvrdila da ispitanici u pravilu najviše očekuju od usluge na dimenziji *mogućnost kontrole informacija*, a najmanje na dimenziji *prostor knjižnice* i to opet na minimalnom i maksimalnom očekivanju od usluge (Kyrillidou i Persson, 2006). I jedno južnoafričko istraživanje je potvrdilo prethodne nalaze. Primjena LibQUAL+™ u Južnoafričkoj Republici na korisnicima knjižnice Rhodes University iz Grahamstowna 2005. godine je pokazala da ispitanici u pravilu najviše očekuju i na minimalnoj i maksimalnoj razini opet od *mogućnosti kontrole informacija*, dok najmanje od fizičkog *prostora knjižnice* (Moon, 2007).

Visoko očekivanje od *mogućnosti kontrole informacija* neki autori objašnjavaju pojavom „netradicionalnog“ korisnika (Hubbard i Walter, 2005) ili „novog knjižničkog korisnika“ (Kyrillidou i Persson, 2006). Prema Hubbard i Walter (2005), „netradicionalnom

³⁶ Čestice faktora *osobne kontrole* i *pristup informacijama* su se nakon 2003. godine spojile u novi faktor: *mogućnost kontrole informacija*.

korisniku“ je potreban kvalitetan udaljeni pristup knjižničnim izvorima kako bi što jednostavnije i brže došao do željene informacije, dok je prema Kyrillidou i Persson (2006) „novi knjižnični korisnik“, onaj koji preferira samostalno pretraživanje informacija pomoću jednostavnih informacijskih alatki te koji knjižničnu kontrolu nad resursima i građom vidi kao smetnju svom stvaralaštvu. Budući da dimenzije *prostor knjižnice* i *knjižnično osoblje* više opisuju tradicionalne aspekte kvalitete knjižnične usluge, zbog toga se pretpostavlja da „novi korisnici“ od njih imaju i niža očekivanja.

Međutim, rezultati LibQUAL+™ istraživanja koja su se provela u Pakistanu i Iranu nisu potvrdili gornje rezultate. Istraživanje provedeno na 1.473 ispitanika University Libraries of Pakistan (ULP) pokazalo je da pakistanski korisnici u pravilu najviše očekuju od fizičkog *prostora knjižnice*, a najmanje od knjižničnog osoblja (Rehman, 2012a i 2012b). Iransko istraživanje iz 2007. godine, na 361 ispitaniku Iran University of Medical Sciences and Health Services je pokazalo da ispitanici u pravilu najviše očekuju od prostora knjižnice i knjižničnog osoblja, a najmanje očekuju od mogućnosti kontrole informacija (Hariri i Afnani, 2008). Još jedno iransko istraživanje na 402 ispitanika Mashhad Medical University Libraries je pokazalo da ovi ispitanici u pravilu ne očekuju najviše od *mogućnosti kontrole informacija* poput njihovih američkih i zapadnoeuropskih kolega, već od *knjižničnog osoblja* (Pedramnia, Modiramani i Ghanbarabadi, 2012). Pakistanski autor Shafiq Ur Rehman objašnjava ovu razliku u rezultatima između američkih i kanadskih knjižnica s jedne strane te iranskih i pakistanskih s druge strane time da korisnici visokoškolskih knjižnica u zemljama u razvoju imaju drugačije prioritete od korisnika u razvijenim, zapadnim zemljama. Za razliku od korisnika u razvijenim zemljama, koji imaju visoka očekivanja u vezi udaljenog pristupa različitim elektroničkim izvorima, korisnici iz zemalja u razvoju su više tradicionalni i zahtjevniji što se tiče prostora i interakcije s osobljem knjižnice. Rehman smatra da pakistanski korisnici nemaju puno iskustva s udaljenim pristupom izvorima, mrežnim uslugama i drugim računalno utemeljenim uslugama te da vjerojatno više koriste osobne zbirke građe i odjelne knjižnice (Rehman, 2012a i 2012b).

3.3.4.1.2 Dobivena razina usluge i nesrazmjer adekvatnosti

Kad se promatraju ukupni grupni konzorcijski rezultati na razini dobivene usluge, oni nisu toliko konzistentni koliko rezultati o minimalnim i maksimalnim očekivanjima od usluge. Od svih dimenzija kvalitete knjižnične usluge, ispitanici su u pravilu dodjeljivali najveće vrijednosti dimenziji *knjižnično osoblje* (ARL Notebook 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2009, 2012, 2013). Gledajući prema vrsti institucije, ispitanici sveučilišnih knjižnica i knjižnica visokih škola su tek u zadnje četiri godine u prosjeku također davali najveće vrijednosti na dimenziji *knjižnično osoblje* (ARL Notebook 2010, 2011, 2012, 2013). Ranije, korisnici sveučilišnih knjižnica i knjižnica visokih škola su u pravilu davali najveću prosječnu ocjenu česticama na dimenzijama *osobna kontrola* odnosno *mogućnost kontrole informacija* (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009). Aritmetičke sredine rezultata na dimenziji *prostor knjižnice* su bile najniže od svih dimenzija svih ovih godina (ARL Notebook 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013). Dva izvankonzorcijska istraživanja, ono iransko (Pedramnia, Modiramani i Ghanbarabadi, 2012) i irsko (Russell, 2010) su potvrdila da ispitanici na razini dobivene usluge u pravilu najviše ocjenjuju *knjižnično osoblje*, a najmanje *prostor knjižnice*. Na osnovi ovih rezultata možemo zaključiti da korisnici prepoznaju trud i rad osoblja knjižnice kao najvrjedniji dio knjižnične usluge. S druge strane, vjerojatno su korisnici stroži prema uvjetima u kojima se usluga odvija nego prema samom osoblju koje pruža tu uslugu.

Kada se promatraju negativni rezultati na nesrazmjeru adekvatnosti, pokazalo se da se u pravilu najproblematičniji dio usluge javlja na česticama dimenzije *mogućnost kontrole informacija* i to one koje mjere pristup, opseg i utilitarnost svih vrsta materijala s naglaskom na elektroničke izvore poput: „cjeloviti nizovi časopisa“ (ARL Notebook 2002), „tiskani i/ili elektronički časopisi koje trebam za rad“ (ARL Notebook 2003, 2004, 2005, 2006, 2007), „pristup elektroničkim izvorima iz doma, ureda i s fakulteta“ (ARL Notebook 2003, 2004, 2005), „zbirke elektroničkih članaka u cjelovitom tekstu koje su dovoljne za moje potrebe“ (ARL Notebook 2004, 2005, 2007, 2010), „elektronički izvori koji odgovaraju mojim informacijskim potrebama“ (ARL Notebook 2004, 2005, 2007, 2011, 2012) i „mrežni katalog koji je jednostavan za pronalaženje materijala“ (ARL

Notebook 2012, 2013). Nastavljajući se na gornje rezultate, nekoliko istraživanja je izvijestilo o najnižim nesrazmjerima adekvatnosti na dimenziji *mogućnost kontrole informacija* (Cook et al., 2003; Hakala i Nygrén, 2010; Hariri i Afnani, 2008; Kachoka i Hoskins, 2009; Kyrillidou i Persson, 2006; Pedramnia, Modiramani i Ghanbarabadi, 2012; Rehman, 2013; Salarzahi, Aramesh i Ebrahimi, 2010; Thompson, Kyrillidou i Cook, 2007b;). Kako se dimenzija *mogućnost kontrole informacija* sadržajno tiče informacija, elektroničkih izvora i građe potrebnih za rad korisnika, razumljivo je da su ispitanici najkritičniji upravo prema tom segmentu kvalitete knjižnične usluge. Ipak, jedno iransko istraživanje dobilo je u potpunosti drugačije nalaze. Ovdje je najmanji nesrazmjer adekvatnosti pronađen na dimenziji *prostor knjižnice*, dok je na dimenziji *mogućnost kontrole informacija*, u suprotnosti s velikom većinom istraživanja, nađen najveći nesrazmjer adekvatnosti (Asemi, Kazempour i Rizi, 2010).

3.3.4.2 Istraživanja o karakteristikama korisnika knjižnične usluge

Pitanja koja se najčešće postavljaju u istraživanjima o karakteristikama korisnika su npr. mogu li se korisnici visokoškolskih knjižnica smatrati homogenom skupinom te postoje li sličnosti i koje su razlike između preddiplomskih i diplomskih studenata te znanstveno-nastavnog osoblja u percepciji očekivanja od usluge i dobivene usluge.

Rezultati konzorcijskih istraživanja LibQUAL+™-a su pokazali da kao i na ukupnom uzorku, tako se i na poduzorcima preddiplomskih studenata, zatim zajedno diplomskih i doktorskih studenata te znanstveno-nastavnog osoblja najčešće pokazuje trend da sve tri grupe najviše očekuju od usluge na dimenziji *mogućnost kontrole informacija*. Tako studenti diplomskih i poslijediplomskih studija sveučilišnih medicinskih ustanova i visokih škola i sveučilišta (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013) te na koncu znanstveno-nastavnog osoblja (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013) u pravilu najviše očekuju od *mogućnosti kontrole informacija* i na razini minimalnog i razini maksimalnog očekivanja od usluge. Rezultati studenata preddiplomskih studija sveučilišnih medicinskih ustanova te visokih škola i sveučilišta nisu toliko jednoznačni. Ranijih godina, studenti

preddiplomskih studija sveučilišnih medicinskih ustanova (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2009) te visokih škola i sveučilišta (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009) su u pravilu najviše očekivali od *mogućnosti kontrole informacija*, a tek u zadnjih nekoliko godina uočava se trend da najviše očekuju od dimenzije *prostor knjižnice* preddiplomski studenti - sveučilišno medicinskih ustanova (ARL Notebook 2012) i visokih škola i sveučilišta (ARL Notebook 2010, 2011, 2012, 2013). Mora se naglasiti da se mora oprezno zaključivati na osnovi ovih rezultata budući da su razlike među aritmetičkim sredinama često minimalne.

Neka su istraživanja imala za cilj utvrditi postojanje tendencije u razlici između tri vrste korisnika u iznosu prosječnih vrijednosti na dimenziji *mogućnost kontrole informacija*. Istraživanja pokazuju da znanstveno-nastavno osoblje te diplomski i poslijediplomski studenti u pravilu više očekuju od *mogućnosti kontrole informacija* u odnosu na preddiplomske studente (ARL Notebook 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012) (Hakala i Nygrén, 2010). Važnost dimenzije *mogućnost kontrole informacija* za znanstveno-nastavno osoblje te diplomske i poslijediplomske studente se dodatno ogleda u tome što obje ove grupe na pojedinim česticama dimenzije *mogućnost kontrole informacija* u pravilu procjenjuju dobivenu razinu blizu ili ispod minimalne razine usluge koju bi prihvatili. Tako su rezultati nekih istraživanja pokazali da je znanstveno-nastavno osoblje u pravilu, većinu (Jankowska, Hertel i Young, 2006; Kayongo i Jones, 2008) ili sve čestice na dimenziji *mogućnost kontrole informacija* (Saunders, 2008) procijenilo nižima od minimalnog očekivanja od usluge, s posebnim naglaskom na dubinu i širinu elektroničke, ali i tiskane građe, pogotovo časopisa. Osim znanstveno-nastavnog osoblja, diplomski i poslijediplomski studenti su također u pravilu dijelili zabrinutost u vezi pristupa (elektroničkim) zbirkama, no oni su negativno ocjenjivali i točnost podataka u katalogu, te točnost podataka o posudbi i zakasnini (McNeil i Giesecke, 2002). Neka istraživanja su pokazala da diplomski i poslijediplomski studenti u pravilu niže vrednuju *mogućnost kontrole informacija*, ali ipak ne toliko nisko koliko znanstveno-nastavno osoblje (Jankowska, Hertel i Young, 2006; Saunders, 2008). Ovakvi rezultati se mogu objasniti time da su građa i jednostavan pristup građi, a pogotovo recentnim elektroničkim izvorima, osnovno sredstvo za rad znanstveno-nastavnom osoblju, odnosno osnovna infrastruktura za njihov rast i razvoj u znanstvenom području u kojem djeluju.

Diplomski i poslijediplomski studenti također imaju potrebu za širokim spektrom elektroničke i tiskane građe za svoje specifične istraživačke ciljeve vezane za izradu eseja, radova i disertacija. Oni su znanstvenici u nastajanju, vježbenici koji će tek postati znanstveno-nastavno osoblje i punopravni članovi akademske zajednice. S druge strane, neki autori tvrde da su informacijske potrebe diplomskih i poslijediplomskih studenata pod velikim utjecajem znanstveno-nastavnog osoblja koje često nije u potpunosti svjesno svih izvora i usluga koje knjižnica nudi, pa otuda i niže vrijednosti na dimenziji *mogućnosti kontrole informacija* kod tih studenata (Jankowska, Hertel i Young, 2006).

Neka istraživanja su imala za cilj provjeriti razlike među korisnicima u procjeni kvalitete dobivene usluge od strane knjižničnog osoblja. Pokazalo se da preddiplomski studenti u pravilu u prosjeku daju najniže ocjene dijelu usluge koji se tiče knjižničnog osoblja, dok znanstveno-nastavno osoblje daje najviše ocjene (Jankowska, Hertel i Young, 2006; Kieftenbeld i Natesan, 2013; Wei, Thompson i Cook, 2005). Korisnici poput znanstveno-nastavnog osoblja koji duže vrijeme primaju knjižničnu uslugu imaju veću šansu da ih osoblje zna po imenu te da je upoznato s njihovim korisničkim potrebama (Roy et al., 2012). Jedno američko istraživanje je također potvrdilo da preddiplomski studenti osjećaju da primaju manje podršku od stručnog knjižničnog osoblja nego diplomski i poslijediplomski studenti te znanstveno-nastavno osoblje (Kieftenbeld i Natesan, 2013). Ovi autori predlažu objašnjenje ovakvog nalaza time da preddiplomski studenti knjižnicu često koriste tijekom noćnih sati kad u knjižnicama radi honorarno (*part-time*) osoblje koje je manje iskusno u pronalaganju informacija o građi ili drugim knjižničnim uslugama.

Kako su diplomski i poslijediplomski studenti slični znanstveno-nastavnom osoblju po očekivanju od *mogućnosti kontrole informacija*, tako su prema procjeni važnosti *prostora knjižnice* sličniji preddiplomskim studentima. Tako se našlo da svi studenti u pravilu u prosjeku više očekuju od *prostora knjižnice* nego znanstveno-nastavno osoblje (ARL Notebook 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013; Hakala i Nygrén, 2010). Da su studentima izuzetno važni materijalni uvjeti u kojima se odvija usluga, potvrđuju rezultati na razini dobivene usluge na dimenziji *prostor knjižnice*, kao i komentari studenata koji su sudjelovali u istraživanjima. Tako je u konzorcijalnim istraživanjima LibQUAL+™-a nađeno da preddiplomski studenti medicinskih sveučilišnih knjižnica

(ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2012), kao i visokih škola i sveučilišnih ustanova (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013) u pravilu najniže ocjenjuju dobivenu uslugu na dimenziji *prostor knjižnice*. Dalje, također su i irski studenti preddiplomskih studija Institute of Technology Tallaght u Dublinu najniže procijenili čestice na dobivenoj razini usluge na dimenziji *prostor knjižnice*, posebno čestice „knjižnični prostor za grupni rad i učenje“ i „miran prostor“. Iskazali su i zabrinutost zbog malog broja računala u knjižnici, kao i stanja fotokopirnih uređaja i printera (Russell, 2010). Američka istraživanja provedena 2001. godine na Washington State University Libraries te 2006. godine na University of Notre Dame Libraries su pokazala da je većina studenata željela dulje radno vrijeme knjižnica, a mnogi od njih su željeli pristup 24 sata dnevno cijelog tjedna (Kayongo i Jones, 2008; McCord i Nofsinger, 2002). Još jedno američko istraživanje provedeno 2000. i 2001. godine na Miami University Libraries je pokazalo da su preddiplomci i diplomci ocijenili razinu tišine u knjižnici nižom od minimuma koji bi prihvatili (Sessions, Schenck i Shrimplin, 2002). Razlog zbog kojeg je studentima tako važan sami prostor knjižnice je u tome što je ona često jedini radni prostor koji im je na raspolaganju, a gdje mogu naći sve potrebne resurse za uspješno studiranje, poput npr. literature ili računala. Za razliku od njih, znanstveno-nastavno osoblje ima osigurane urede za svoj znanstveno-istraživački i nastavnički rad, pa im je sami fizički prostor knjižnice manje važan (Thompson, Kyrillidou i Cook, 2008a).

3.3.4.3 Istraživanja o procjeni kvalitete usluge od strane knjižničnog osoblja

Neka istraživanja su imala za cilj opisati kako knjižnično osoblje percipira kvalitetu knjižnične usluge. Istraživalo se što knjižnično osoblje očekuje od kvalitete usluge te koje su po njima bolje, a koje lošije strane knjižnične usluge. Tako su konzorcijska istraživanja LibQUAL+™-a pokazala da knjižnično osoblje u pravilu više očekuje od knjižničnog osoblja za razliku od studenata i znanstveno-nastavnog osoblja (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013). Također je kod knjižničnog osoblja nađeno da je ocjena koju daju na razini dobivene usluge na ovoj

dimenziji, najbliži minimumu koji bi prihvatili u odnosu na tri kategorije korisnika (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012). Knjižnično osoblje je najkritičnije što se tiče procjene kvalitete svog rada. Dva američka istraživanja, koja su imala za cilj utvrditi razliku u prioritetima³⁷ u knjižničnoj usluzi između osoblja s jedne strane i korisnika s druge, potvrdila su prethodni nalaz o tome da postoji jaz u shvaćanju prioriteta između korisnika i knjižničnog osoblja. Knjižnično osoblje pridaje veću važnost ljubaznosti, pouzdanosti i kompetentnosti osoblja, dok su korisnici fokusiraniji na dobivanje potrebnih informacija, izvora i građe te manje brinu o interpersonalnom dijelu usluge (Duffy, Jaggars, Smith, 2008; Jaggars, Jaggars, Duffy, 2009). Rezultati jednog iranskog istraživanja su potvrdili prvi dio američkih nalaza (Mardani, Alavi i Nazarzadeh, 2014). I ovdje su knjižničari višom ocjenom vrednovali čestice na dimenziji *knjižnično osoblje* od korisnika, no s druge strane knjižničari su više vrednovali i čestice na razini *mogućnost kontrole informacija* od korisnika, što se kosi s američkim nalazima. Prvi nalaz, taj da knjižničari više očekuju i više vrednuju čestice na dimenziji *knjižnično osoblje* nije iznenađenje budući da time naglašavaju vrijednost svojeg neposrednog ophođenja s korisnicima te očekuju pozitivnu potvrdu posvećenosti svom poslu. Drugi nalaz američkih istraživanja, koji govori o tome da korisnici daju veći prioritet *mogućnosti kontrole informacija* od knjižničara, mogao bi biti problematičan budući da knjižnično osoblje ne pridaje jednaku važnost segmentu usluge kojeg korisnici shvaćaju njegovim najvažnijim dijelom. Da zaključimo, ako knjižnično osoblje ne postavi visok prioritet omogućavanju samostalnog pretraživanja i pristup elektroničkim izvorima, korisnici će se vjerojatno još više okrenuti neknjižničnim alternativama, a sve više zaobilaziti knjižničare.

3.3.4.4 Istraživanja o navikama i učestalosti korištenja visokoškolske knjižnice te drugih informacijskih izvora

Rastući utjecaj interneta promijenio je obrasce ponašanja korisnika knjižnica. Kako navode Thompson, Kyrillidou i Cook (2008), od 1996. godine cirkulacija građe i

³⁷ Prioritet je definiran kao razlika vrijednosti čestice svakog ispitanika i prosječne vrijednosti čestice na cijelom uzorku, sve na maksimalnoj razini knjižnične usluge.

korištenje referentne građe u visokoškolskim knjižnicama kontinuirano opada, dok korištenje interneta istovremeno neprekidno raste. Kyrillidou i Persson (2006) tako govore o „novim korisnicima“ koji su samostalni i neovisni u svojoj potrazi za informacijama i izvorima, a koji knjižničnu kontrolu nad resursima vide kao zapreku svojoj kreativnosti. Istraživanja ponašanja korisnika u knjižnici postaju važan faktor u razumijevanju promjene u korisničkim potrebama za informacijom i građom. U jednom američkom istraživanju se pokušala utvrditi razlika u zadovoljstvu korisnika kvalitetom, kvantitetom, brzinom dobivenih informacija, kao i cjelokupnim doživljajem pretraživanja informacija između dobivenih informacija od strane internetskih pretraživača te onih od strane knjižničara. Pokazalo se da su korisnici u pravilu zadovoljniji informacijama koje su dobili od strane internetskih pretraživača, nego od knjižničara. Zadovoljniji su brzinom, količinom i cjelokupnim doživljajem pretraživanja informacija koje im omogućuju internetski pretraživači (De Rosa et al., 2005). Slijedom toga, korisnici u sve većoj mjeri odabiru pretraživače interneta za početak traženja informacija, a zaobilaze korištenje knjižničnih resursa, poput npr. kataloga ili mrežnih stranica knjižnice (De Rosa et al., 2005), a pogotovo zaobilaze fizičku knjižnicu i osobni kontakt s knjižničarima (Boyd-Byrnes i Rosenthal, 2005). Rezultati konzorcijalnih istraživanja LibQUAL+™-a su potvrdili gornje navode o trendu sve većeg korištenja interneta. Po njima, postotak ispitanika koji dnevno pretražuju elektroničke izvore pomoću Google-a, Yahoo-a ili nekog drugog neknjižničnog pretraživača raste s vremenom: od 61.59% 2003. godine, do oko 79% 2013. godine, s malim razlikama između tri vrste korisnika (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013).

Brojna istraživanja provedena su s ciljem proučavanja razlika u obrascima ponašanja korisnika visokoškolskih knjižnica u korištenju resursa knjižnice. Rezultati su pokazali da znanstveno-nastavno osoblje, studenti diplomskih i poslijediplomskih studija na različite načine koriste knjižnicu. Pokazalo se da znanstveno-nastavno osoblje u pravilu u manjoj mjeri svakodnevno dolazi u knjižnicu, dok s druge strane, u većoj mjeri svakodnevno koristi knjižnične elektroničke izvore ali s nekog drugog mjesta, a da to nije knjižnica (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013; Creaser, 2006a i 2006b; Moon, 2007; Thompson, Kyrillidou i Cook, 2007a). Za razliku od

znanstveno-nastavnog osoblja, sve skupine studenata u pravilu više koriste knjižnicu svakodnevno (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013; Creaser, 2006a i 2006b, Hitchingham i Kenney, 2002; Moon, 2007; Thompson, Kyrillidou i Cook, 2007a). Također preddiplomski studenti u pravilu više koriste fizički knjižnični prostor, a manje pristupaju knjižničnim elektroničnim izvorima u odnosu na znanstveno-nastavno osoblje te na diplomске i poslijediplomske studente (Creaser, 2006a i 2006b; Moon, 2007; Thompson, Kyrillidou i Cook, 2007a). Ponašanje diplomskih i poslijediplomskih studenata je slično ponašanju i znanstveno-nastavnog osoblja i preddiplomskih studenata u nekim aspektima. Primjerice, nađeno je da diplomski i poslijediplomski studenti u pravilu u sličnoj mjeri koriste elektroničke izvore kao znanstveno-nastavno osoblje, a resurse unutar knjižničnog prostora kao preddiplomski studenti (Creaser, 2006a i 2006b; Hitchingham i Kenney, 2002; Moon, 2007; Thompson, Kyrillidou i Cook, 2007a).

Thompson, Kyrillidou i Cook (2007) su u svojoj studiji predložili novu podjelu korisnika u četiri kategorije s obzirom na to koliko koriste knjižnične resurse u prostoru knjižnice i ne-knjižnične pretraživače poput Google-a i Yahoo-a u potrazi za svojim informacijskim potrebama. Prvu vrstu su nazvali „proždrljivci” (*voracious*), a odnosi se na korisnike koji koriste resurse u prostoru knjižnice i ne-knjižnične pretraživače poput Google-a i Yahoo-a često (barem tjedno, ako ne i svakodnevno). „Tradicionalisti“ su oni koji dolaze u knjižnicu često (dnevno ili barem tjedno), ali ne-knjižnične pretraživače (Google, Yahoo) koriste rijetko (samo jednom u tri mjeseca ili nikako). „Mrežni znalci“ (*web techies*) su oni koji u knjižnicu dolaze rijetko (samo jednom u tri mjeseca ili nikako), a internet pretraživače koriste često (svakodnevno ili barem tjedno). „Ne-korisnici“ (*nonuser*) su oni koji rijetko koriste resurse u prostoru knjižnice i ne-knjižnične pretraživače poput Google-a i Yahoo-a (jednom u tri mjeseca ili nikako). Thompson, Kyrillidou i Cook (2007) su analizirali rezultate koje su dobili provodeći istraživanja 2003., 2004. i 2005. godine na američkom, britanskom, švedskom i južnoafričkom uzorku s obzirom na gore spomenute četiri vrste informacijskih korisnika, tri dimenzije kvalitete knjižnične usluge na razini dobivene usluge i tri vrste visokoškolskih korisnika (preddiplomskih i diplomskih studenata te znanstveno-nastavnog osoblja). Od svih vrsta informacijskih korisnika najveći udio imaju „proždrljivci“, a najbrojniji „proždrljivci“ među korisnicima

su preddiplomski studenti. S druge strane, najviše „mrežnih znalaca“ je među znanstveno-nastavnim osobljem, osim u južnoafričkom uzorku, gdje su poslijediplomski studenti najbrojniji među „mrežnim znalcima“. Rezultati na američkom i britanskom uzorku su pokazali da „tradicionalisti“ i „ne-korisnici“ u odnosu na „proždrljivce“ i „mrežne znalce“ u pravilu daju više vrijednosti na svim dimenzijama kvalitete usluge (*knjižnično osoblje, mogućnost kontrole informacija i prostor knjižnice*). Autori su naveli da ne mogu prema svojim rezultatima zaključiti da li ispitanici racionaliziraju rjeđe korištenje ne-knjižničnih pretraživača na način da daju više ocjene knjižničnim resursima ili vide knjižnične resurse kao bolje, pa ih kao takve i češće koriste (Thompson, Kyrellidou i Cook, 2007a).

3.3.4.5 Istraživanja o rodnom razlikama u ocjenjivanju kvalitete usluge

Tek mali broj istraživanja ispitivalo je rodne razlike u ocjenjivanju kvalitete usluge među korisničkom populacijom. Nažalost u ovim istraživanjima se nije problematiziralo pitanje zbog čega se javljaju odnosno, ne javljaju rodne razlike. Jedno američko istraživanje je utvrdilo da se muškarci i žene statistički značajno razlikuju na razini dobivene usluge dimenzija *mogućnost kontrole informacija i prostor knjižnice*. Žene procjenjuju *prostor knjižnice i mogućnost kontrole informacija* u knjižnici koju ocjenjuju boljima nego što ih procjenjuju muškarci. Na dimenziji *knjižnično osoblje* nije pronađena statistički značajna razlika, odnosno muškarci i žene su u sličnoj mjeri ocijenili knjižnično osoblje. Autor je zapazio da iako statistički značajne, te razlike su minimalne pa vjerojatno stoga nije ni davao neku posebnu pažnju u objašnjavanju tih nalaza (Martin, 2011). Jedno drugo istraživanje, ovaj put iransko, nije dobilo statistički značajnu razliku između muškaraca i žena na nesrazmjerima niti na tri dimenzije dobivene usluge (Hariri i Afnani, 2008). Još jedno američko istraživanje nije dobilo statistički značajnu razliku između muškaraca i žena na tri dimenzije kvalitete knjižnične usluge na razini dobivene usluge (Posey, 2009). Objašnjenja ovih nalaza o postojanju odnosno nepostojanju rodni razlika nisu ponuđena u navedenim radovima pa bi zasigurno trebalo provesti još takvih istraživanja u

budućnosti kako bi se dobio jasniji odgovor na pitanje vrednuju li muškarci i žene knjižnice različito, kao i imaju li različita očekivanja od knjižnica.

3.3.4.6 Istraživanja o razlikama među korisnicima u ocjenjivanju kvalitete usluge s obzirom na znanstveno područje kojem pripadaju

Stručnjaci u različitim znanstvenim područjima imaju različite obrasce korištenja i preferencija za tiskanu i elektroničku građu. Budući da znanstvenici humanističkih znanosti još uvijek puno više koriste tiskanu građu kod proučavanja i istraživanja, a manje elektroničku građu, dok prirodoznanstvenici puno više koriste elektroničku građu, a manje tiskanu (Shedlock i Walton, 2004; Tenopir, 2003), željelo se utvrditi postoji li razlika u ocjenjivanju knjižnične usluge između ispitanika iz različitih znanstvenih područja. Dva američka istraživanja su pokazala da korisnici iz društvenih i humanističkih znanosti daju niže ocjene kvaliteti knjižnične usluge od korisnika iz svih ostalih znanstvenih područja (Lessin, 2004; Wilson, 2004). Uzimajući u obzir ove rezultate, razlog lošijeg ocjenjivanja kvalitete knjižnične usluge od stručnjaka društvenih i humanističkih znanosti u odnosu na stručnjake iz ostalih znanstvenih područja, možemo naći u tome što društveni i humanistički znanstvenici u svom radu koriste literaturu koja je starija, još uvijek češće u tiskanom formatu i stoga teže dostupna, dok se prirodoznanstvenici češće fokusiraju na recentnu literaturu koja je najčešće dostupna u elektroničkom formatu. Zasigurno bi trebalo provesti još istraživanja kako bi se dobio jasniji odgovor na pitanje je li to stabilna razlika u ocjenjivanju kvalitete knjižnične usluge između korisnika iz različitih znanstvenih područja.

3.3.4.7 Istraživanja o odnosu kvalitete knjižnične usluge sa zadovoljstvom knjižničnom uslugom

Od samog početka, istraživanja temeljena na teorijskom modelu kvalitete usluge su ispitivala smjer odnosa percepcije kvalitete knjižnične usluge i zadovoljstva korisnika uslugom. Iako postoje različita mišljenja o smjeru odnosa kvalitete usluge i zadovoljstva,

gdje jedni autori smatraju da zadovoljstvo prethodi procjeni kvalitete (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1985), ipak većina istraživanja ističe da procjena kvalitete usluge određuje zadovoljstvo korisnika uslugom (Cronin i Taylor, 1992; Morales et al., 2011; Roszkowski, Baky i Jones, 2005).

Neka istraživanja su provjeravala povezanost varijabli zadovoljstva sa subskalama LibQUAL+™-a. U tim analizama, autori su različito tretirali konstrukt zadovoljstva. Jedni autori su analizirali zadovoljstvo kao jedinstveni konstrukt koji se sastojao od tri varijable³⁸ (poput Thompson, Cook i Kyrillidou, 2005), drugi autori su razlikovali dvije vrste zadovoljstva koje su operacionalizirane dvjema varijablama³⁹ (npr. Roszkowski, Baky i Jones, 2005), dok su treći zadovoljstvo mjerili jednom tvrdnjom, procjenom ukupnog zadovoljstva korisnika knjižnicom (poput Roy et al., 2012). Roszkowski, Baky i Jones (2005) su željeli utvrditi koja je od ljestvica dobivene razine usluge i nesrazmjera superiornosti bolje povezana s varijablama zadovoljstva. Pokazalo se da je zadovoljstvo podrškom knjižničnog osoblja više povezano s dimenzijama na razini dobivene usluge LibQUAL+™-a nego što je s dimenzijama na nesrazmjeru superiornosti. Roy et al. (2012) i Thompson, Cook i Kyrillidou (2005) su željeli ispitati u kojoj mjeri je zadovoljstvo povezano sa subskalama LibQUAL+™-a na razini dobivene usluge. Oba ova istraživanja su dobila da je zadovoljstvo najjače povezano sa subskalom *knjižnično osoblje*, a najslabije sa subskalom *prostor knjižnice*.

U već spomenutom istraživanju Roszkowski, Baky i Jones (2005) su ispitivali koja od dviju ljestvica (ljestvica kvalitete na razini dobivene usluge te ljestvica nesrazmjera superiornosti) najbolje objašnjava zadovoljstvo korisnika uslugom. Koristeći stariju verziju LibQUAL+™-a s četiri subskale, Roszkowski, Baky i Jones (2005) su multiplom regresijskom analizom provjerili koji prediktori najbolje objašnjavaju zadovoljstvo uslugom. Svaka od dvije varijable zadovoljstva je stavljena kao kriterij u pojedinačnu regresiju, a za prediktore su odabrane četiri dimenzije kvalitete knjižnične usluge

³⁸ Prva varijabla je: „Općenito gledajući, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u knjižnici“, druga je „Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom knjižnice mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama“ i treća je varijabla: „Kako biste ocijenili ukupnu kvalitetu usluge knjižnice?“

³⁹ Prva varijabla je: „Općenito gledajući, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u knjižnici“, a druga je „Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom knjižnice mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama“.

(knjižnično osoblje, prostor knjižnice, pristup informacijama i osobna kontrola) na ljestvicama dobivene razine usluge i nesrazmjera superiornosti. Rezultati su pokazali da nesrazmjer superiornosti ima mali doprinos objašnjenju varijance zadovoljstva postupanjem osoblja i zadovoljstva podrškom radnim potrebama te da najveći dio zadovoljstva objašnjavaju dimenzije na procjeni dobivene razine usluge. Ovi nalazi dovode u pitanje korisnost, odnosno doseg objašnjavanja zadovoljstva pomoću korisnikovih procjena očekivanja od usluge.

3.3.4.8 Problemi s odzivom i ispunjavanjem ankete

Brojna istraživanja su prijavljivala probleme ispitanika s ispunjavanjem upitnika LibQUAL+™ i to od samih početaka primjene instrumenta pa sve do sad. Problemi se kreću od slabijeg odziva, preduge ankete, repetitivnih pitanja, teškoća u procjenjivanju kvalitete knjižnične usluge na skali od devet stupnjeva do nelogičnosti u odgovaranju na ljestvicama procjene očekivanja od usluge.

Hakala i Nygrén (2010) prenose kako uobičajeni odziv na mrežna istraživanja varira između 15% i 20%, dok postotak odgovora na LibQUAL+™ mrežna istraživanja zna pasti i ispod 15% (Dole, 2002; Hakala i Nygren, 2010; Harer, 2006; Moon, 2007; Roy et al., 2012; Russell, 2010; Sales, 2006). Ovako nizak odziv dovodi u pitanje mogućnost generalizacije rezultata na korisničku populaciju, pa su neki autori pojačali napore u tome da iznađu način kako povećati odziv ispitanika. Tako jedno istraživanje pokazuje da je broj podsjetnika potencijalnih ispitanika e-poštom najjači prediktor većeg odziva za mrežna istraživanja (Hoseth i Kyrillidou, 2006). Buck, Nutefall i Bridges (2012) su provele istraživanje o efektu nagrađivanja za sudjelovanje u LibQUAL+™ istraživanju s ciljem povećanja odziva studenata. Rezultati su pokazali trend da količina novca utrošena u nagrade nema značajnijeg utjecaja na postotak odziva studenata.

Dalje, analiziranjem komentara dobivenih u anketi, ispitanici se najčešće žale na problem dužine upitnika i repetitivnosti pitanja (Guidry, 2002; Russell, 2010; Saunders, 2007). Kyrillidou je u svom doktoratu potvrdila da su autori LibQUAL+™-a namjerno ostavili redundantne čestice koje su prema njezinom mišljenju „korisne za potrebe valjanosti i

pouzdanosti“ instrumenta (Kyrillidou, 2009, str. 9). Ovaj postupak je problematičan budući da prema suvremenim psihometrijskim shvaćanjima, dodavanje semantički vrlo sličnih čestica nije valjan način jačanja pouzdanosti instrumenta. Dodavanje redundantnih čestica rezultira lošijom valjanošću instrumenta jer se može dogoditi da se česticama ne zahvati cijeli konstrukt od interesa nego samo neki njegov dio, zbog čega je instrument previše specifičan i preusko definiran (Boyle, 1991). Osim toga, takvo dodavanje može narušiti balans zastupljenosti dimenzija što dovodi do problematičnog računanja rezultata na skalama.

Neki autori prenose da ispitanicima procjenu otežava ljestvica s devet stupnjeva, umjesto uobičajenih pet ili sedam (Guidry, 2002). U komentarima ispitanici navode svoju zabrinutost vezanu za kompleksnost istraživanja, odnosno zbunjenost u vezi procjene kvalitete usluge na tri različite razine (Russell, 2010). Kvalitativna analiza komentara ispitanika jednog američkog istraživanja je također pokazala da ispitanici teško razlikuju tri razine usluge koje se procjenjuju: minimalnu i maksimalnu očekivanu te dobivenu razinu usluge (Guidry, 2002). Slijedom tih zbunjenosti i teškoća pri procjenjivanju kvalitete knjižnične usluge na tri razine, neki istraživači su izvijestili o ispitanicima koji imaju određeni broj “inverznih” odgovora koje karakterizira to što su im vrijednosti na česticama na ljestvici minimalnog očekivanja od usluge nelogično i neočekivano više od onih na razini maksimalnog očekivanja (Thompson, Kyrillidou i Cook, 2009a i 2009b).

Istraživanje koje se provelo 2008. godine na 886 ispitanika na Quinnipiac University u Hamden, Connecticut, imalo je za cilj provjeriti koja od subskala instrumenta LibQUAL+™ ima najveći udio neodgovorenih pitanja te razlikuju li se korisnici u davanju odgovora na subskali *knjižnično osoblje* (Roy et al., 2012). Autori su polazili od teze da je ta subskala ključna za objašnjenje zadovoljstva korisnika, a po mišljenju autora ona je najteža za vrednovanje od svih subskala LibQUAL+™. Rezultati su pokazali da dimenzija *knjižnično osoblje* ima skoro dvostruko više neodgovorenih pitanja (8,31%) u usporedbi s postocima neodgovorenih pitanja na subskalama *moгуćnost kontrole informacija* (4,79%) i *prostor knjižnice* (4,33%). Također su našli da je postotak odgovorenih pitanja i vrednovanje dimenzije *knjižnično osoblje* povezano s duljinom korištenja knjižnice. Tako znanstveno-nastavno osoblje koje je duže vrijeme radno aktivno u većoj mjeri daje odgovore i daje više ocjene na dimenziji *knjižnično osoblje* od

svojih kolega koji su tek nedavno zaposleni ili studenata. Može se pretpostaviti da je znanstveno-nastavno osoblje bolje upoznato s istraživačkim tehnikama, ljestvicama te su možda čak bolje upoznati s pitanjima od studenata. S druge strane, korisnici koji duže vrijeme koriste knjižničnu uslugu imaju veću šansu da ih poslužitelj zna po imenu, odnosno da bolje poznaje korisničke potrebe, pa stoga korisnici daju veće ocjene (Roy et al., 2012).

3.3.4.9 Istraživanja metrijskih karakteristika instrumenta LibQUAL+™

U ovom dijelu rada izložit ćemo rezultate istraživanja o valjanosti i pouzdanosti instrumenta LibQUAL+™.

Kod procjene vrijednosti svakog instrumenta postavljamo dva pitanja: „što instrument mjeri?“ i „koliko precizno instrument mjeri to što mjeri“ (Mejovšek, 2003). Prvo pitanje se odnosi na valjanost, a drugo na pouzdanost mjernog instrumenta. Valjanost je metrijska karakteristika nekog instrumenta koja pokazuje „da li on mjeri i u kojem stupnju mjeri upravo ono što smatramo da mjeri“ (Frlan et al., 2005, str. 533). Tri su vrste valjanosti: kriterijska, sadržajna i konstruktna (Mejovšek, 2003; Milas, 2005).

Kriterijska utvrđuje se na temelju povezanosti novog mjernog instrumenta s vanjskom, kriterijskom varijablom. Ako je povezanost visoka to znači da se na temelju mjernog instrumenta može predvidjeti rezultat na kriterijskoj varijabli. Razlikujemo dvije vrste kriterijske valjanosti s obzirom na vrijeme kad se prikupljaju kriterijski podaci. Kad mjerimo istovremeno ili u vrlo kratkom razmaku povezanost instrumenta i kriterijske varijable to zovemo dijagnostička valjanost, a njihovu povezanost u nekom kasnijem razdoblju prognostička valjanost (Frlan et al., 2005; Mejovšek, 2003).

Sadržajna valjanost se utvrđuje pomoću sadržajne i logičke analize čestica instrumenta. Utvrđivanje sadržajne valjanosti se provodi pribavljanjem mišljenja stručnjaka za područje za koje je instrument konstruiran o tome da su adekvatno zastupljeni svi dijelovi predmeta mjerenja te da nema čestica koje nisu relevantne za predmet mjerenja (Frlan et al., 2005; Mejovšek, 2003).

Kako je definirano u Psihologijskom rječniku, konstruktna valjanost (sinonim mu je teorijska valjanost) je „skup svih relevantnih informacija koje pridonose utvrđivanju da li, i u kojem stupnju, neki test ili psihološki mjerni postupak općenito mjeri neku hipotetičku osobinu ili „konstrukt“... (Frlan et al., 2005, str. 536). Da bi se mogla utvrditi konstruktna valjanost mjere nekog koncepta, nužan je teorijski okvir koji okružuje taj koncept. Na osnovi teorijski izvedenih hipoteza, definicija i konstrukata, utvrđujemo u kojoj mjeri se empirijski instrument ponaša u skladu s teorijskim očekivanjima (Carmines i Zeller, 1979, str. 24). Ova valjanost zahtjeva čitav niz različitih vrsta konzistentnih nalaza različitih istraživača kako bi se potvrdila (Carmines i Woods, 2005, str. 936). Ovim radom doprinosimo provjeri konstruktne valjanosti instrumenta LibQUAL+™.

Pouzdanost instrumenta se odnosi na preciznost mjerenja bez obzira na to što se mjeri. Pouzdanost je povezana s valjanošću na način da ako instrument ne mjeri precizno to što mjeri, onda nije niti valjan. Mjerni instrument je pouzdan ako se u ponovljenom mjerenju dobiju u osnovi isti rezultati i ako svim svojim dijelovima dosljedno mjeri isti konstrukt (Frlan et al., 2005; Mejovšek, 2003). Najpopularniji način procjenjivanja pouzdanosti instrumenta je utvrđivanjem stupnja unutarnje konzistencije instrumenta koeficijentom pouzdanosti Cronbachov alfa. Cronbachov alfa koeficijent govori koliko su u prosjeku blisko povezane čestice instrumenta pomoću kojih se nešto mjeri. Tako možemo reći, što je veća povezanost među česticama to je veći Cronbach alfa koeficijent. Osim povezanosti među česticama, na iznos ovog koeficijenta utječe i broj čestica. Iznos Cronbachovog alfa koeficijenta će se povećavati ako dodajemo čestice u instrument, ali samo onda kad dodane čestice ne smanjuju prosječnu korelaciju među česticama (Carmines i Zeller, 1979). U istraživanjima u društvenim znanostima Cronbachov α koeficijent treba iznositi barem 0,80 (Carmines i Zeller, 1979) da bi neki instrument bio prihvatljiv⁴⁰.

⁴⁰ Ranije je bio prihvatljiv Cronbachov alfa koeficijent od barem 0,70 (Nunnally, 1994).

3.3.4.9.1 Provjera valjanosti instrumenta LibQUAL+™

S ciljem provjere faktorske strukture koncepta kvalitete knjižnične usluge, provedena su istraživanja koja su za analizu svojih podataka koristila eksploratornu i konfirmatornu faktorsku analizu. Istraživanja su provedena samo na podacima na razini dobivene usluge kako su Zeithaml, Berry i Parasuraman (1996) preporučili kod slučajeva kad se želi objasniti varijanca nekog ovisnog konstrukta poput zadovoljstva. Ipak isti autori smatraju da je ovo pitanje i dalje otvoreno za diskusiju. Faktorske analize su se radile na originalnoj verziji instrumenta na engleskom jeziku kao i njezinim prijevodima. Rezultati nisu u potpunosti jednoznačni s obzirom na broj faktora koji je dobiven.

Na samim počecima korištenja instrumenta, u njegovoj razvojnoj fazi 2000. i 2001. godine, istraživanja metrijskih karakteristika instrumenta LibQUAL+™ davala su strukturu od pet sličnih faktora. Kako prenosi Kyrillidou (2009), 2000. godine faktorskom analizom 41 čestice dobiveni su sljedeći faktori: *knjižnično osoblje, prostor knjižnice, pouzdanost, opskrbljenost fizičkih zbirki te pristup informacijama/zbirkama*. Već sljedeće godine, analizom 56 čestica ponovno je dobiveno pet faktora ali uz jednu izmjenu: *knjižnično osoblje, prostor knjižnice, pouzdanost, oslonjenost na sebe te pristup informacijama/zbirkama*. Eksploratorna faktorska analiza 25 čestica 2002. godine je identificirala četiri faktora kvalitete knjižnične usluge: *knjižnično osoblje, prostor knjižnice, osobna kontrola i pristup informacijama* (Cook et al., 2003; Thompson, Cook i Thompson, 2002), a naknadna konfirmatorna faktorska analiza samo je potvrdila prethodnu faktorsku strukturu (Thompson, Cook i Heath, 2001). Već sljedeće godine dolazi do ponovne i konačne revizije broja i strukture dimenzija. Eksploratorna faktorska analiza je pokazala da su čestice dviju dimenzija, *osobna kontrola i pristup informacijama* imale visoka zasićenja jednim faktorom (Thompson, Cook i Kyrillidou, 2006; Wei, Thompson i Cook, 2005), te se tako zaključno došlo do trofaktorske strukture koja se dominantno pojavljuje do danas, a koju čine tri faktora: *knjižnično osoblje, mogućnost kontrole informacija i knjižnični prostor* (Kyrillidou, 2009).

Prijevod engleske verzije LibQUAL+™-a na druge jezike rijetko su popraćeni analizom metrijskih karakteristika korištenog instrumenta. Malobrojni dostupni radovi s provjerom

valjanosti i pouzdanosti prijevoda instrumenta odnose se samo na razinu dobivene usluge. Od 21 jezika na koliko je preveden LibQUAL+™, samo su za prijevode na (kanadski) francuski, (meksički) španjolski i (pakistanski) urdu jezik dostupni i podaci o provjerama metrijskih karakteristika instrumenta. Rezultati eksploratornih i konfirmatornih faktorskih analiza francuskog prijevoda LibQUAL+™-a pokazali su trofaktorsku strukturu, te projekcije čestica na očekivane faktore analogne originalu (Kyrillidou et al., 2004). Koristeći iste statističke analize, istraživanje na temelju španjolskog prijevoda instrumenta je rezultiralo strukturom LibQUAL+™-a iz 2002. godine, a to je četverodimenzionalna struktura s očekivanim projekcijama (Morales et al., 2011). Posljednje istraživanje s pakistanskim prijevodom je ponovno dobilo trofaktorsku strukturu s očekivanim projekcijama kao u prvom slučaju (Rehman, Kyrillidou i Hameed, 2014). Ovi rezultati govore o potrebi provjere faktorske strukture kod prijevoda instrumenata na drugi jezik zbog jezičnih specifičnosti te različitog socio-kulturnog konteksta u koji se prenose originalna pitanja i tvrdnje.

Jedno američko istraživanje je provedeno s ciljem provjere konstruktne valjanosti pomoću konfirmatorne faktorske analize na 22 čestice, a rezultiralo je vrlo visokim korelacijama među subskalama *knjižnično osoblje* i *mogućnost kontrole informacija* na tri uzorka ($r=,83$, $r=,84$, i $r=,86$), pa su autori provjeravali dvofaktorsku i trofaktorsku strukturu instrumenta. Pristajanje modela je bilo bolje za trofaktorsku strukturu, čime je potvrđeno da skala ima tri faktora. Time je potvrđena konvergentna i divergentna valjanost instrumenta, međutim problem visoke povezanosti dvije dimenzije je ostao otvoren (Lane et al., 2012).

Prilikom provjere metrijskih karakteristika instrumenta LibQUAL+™, u nekim istraživanjima je ispitana kriterijska valjanost ovog instrumenta. Jedan od istraživačkih problema autora Heath et al. (2002) je bio utvrditi kolika je korelacija između LibQUAL+™ subskala (*knjižnično osoblje*, *prostor knjižnice*, *osobna kontrola* i *pristup informacijama*) sa skorovima dvije varijable zadovoljstva i ukupne procjene kvalitete usluge. Istraživanje provedeno na 20.416 ispitanika je pokazalo da su subskale LibQUAL+™ visoko korelirane sa skorom zadovoljstva u dva neovisna subuzorka ($r=,74$ i $r=,75$). Još jedno američko istraživanje je ispitivalo povezanost ukupnog skora LibQUAL+™-a te skorova na njegovim subskalama s pitanjima o zadovoljstvu uslugom.

Provedeno je 2004. godine, a u njemu je sudjelovalo ukupno 88.664 studenata i znanstveno nastavnog osoblja, od kojih je verziju na američkom engleskom ispunilo 69.494 ispitanika, a verziju na britanskom engleskom njih 19.170. Rezultati su pokazali da su skorovi subskala LibQUAL+™-a visoko povezani ($r_{KO}=0,70$, $r_{PK}=0,49$, $r_{MKI}=0,67$) sa zadovoljstvom, te da je subskala *knjižnično osoblje* s njom najjače povezana (Thompson, Cook i Kyrillidou, 2005).

Roszkowski, Baky i Jones (2005) su ispitivali povezanost četiriju dimenzija LibQUAL+™-a na trima ljestvicama procjene usluge i nesrazmjerima adekvatnosti i superiornosti s dvjema kriterijskim varijablama zadovoljstva: zadovoljstvom postupanjem knjižničnog osoblja i zadovoljstvom podrškom radnim potrebama korisnika. Dobili su da su dimenzije na dobivenoj razini usluge jače povezane s kriterijskim varijablama u odnosu na dimenzije na ljestvici nesrazmjera superiornosti. Također se pokazalo da je dimenzija *knjižnično osoblje* najjače povezana ($r=0,70$), a dimenzija *prostor knjižnice* najslabije povezana ($r=0,36$) sa zadovoljstvom postupanjem knjižničnog osoblja. S kriterijskom varijablom zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika više su povezane dimenzije *pristup informacijama* ($r=0,62$) te *knjižnično osoblje* i *osobna kontrola* ($r=0,57$), a slabije dimenzija *prostor knjižnice* ($r=0,44$).

3.3.4.9.2 Provjera pouzdanosti LibQUAL+™

Istraživanja koja su za cilj imala provjeriti valjanost instrumenta LibQUAL+™, izvještavala su i o pouzdanosti, odnosno unutarnjoj konzistentnosti ispitanoj Cronbachovim alfa koeficijentom, ali samo na rezultatima procjene dobivene usluge. Pokazalo se da je iznos koeficijenta zadovoljavajući na svim dimenzijama skale, na ukupnoj skali te na cijelom uzorku i različitim subuzorcima. Na dimenzijama instrumenta LibQUAL+™ dobili su se sljedeći Cronbachov α koeficijenti. U ranim američkim istraživanjima kretao se od 0,73 do 0,97 (Cook et al., 2001b; Cook i Thompson, 2001) i od 0,76 do 0,95 (Thompson, Cook i Thompson, 2002), a u kanadskom istraživanju od 0,76 do 0,93 (Kyrillidou et al., 2004). U recentnijim istraživanjima pouzdanost LibQUAL+™ instrumenta također je bila visoka. Primjerice, u meksičkom istraživanju

su se Cronbachov α koeficijenti kretali od 0,81 do 0,97 (Morales et al., 2011), u američkom su sva tri faktora imala Cronbachov α koeficijent veći od 0,89 (Lane et al., 2012), a u pakistanskom istraživanju su bili u rasponu od 0,81 do 0,94 (Rehman, Kyrillidou i Hameed, 2014). Pouzdanost dimenzija se također provjeravala na razini poduzoraka. Primjerice, u američkom istraživanju na preddiplomskim studentima, diplomskim i poslijediplomskim studentima te znanstveno-nastavnom osoblju je za sva tri poduzorka iznos Cronbachov α koeficijenta bio veći od 0,87 na svim trima subskalama kvalitete knjižnične usluge (Kieftenbeld i Natesan, 2013). Cronbachov α koeficijenti su, osim na subskalama, također računati i na svim česticama instrumenta zajedno. Tako se na 41 čestici dobio Cronbachov α koeficijent 0,97 (Cook et al., 2001b; Thompson, Cook i Heath, 2001), na 34 čestice 0,95 i 0,96 (Cook i Thompson, 2001), na 25 čestica 0,95 (Thompson, Cook i Thompson, 2002) i 0,94 (Kyrillidou et al., 2004), na 22 čestice 0,94 (Kyrillidou et al., 2004), 0,96 (Thompson, Kyrillidou i Cook, 2008b) i 0,95 (Morales et al., 2011). I ovi rezultati su također zadovoljavajući, s time da se mora napomenuti da veći broj čestica nužno povećava iznos Cronbachov α koeficijenta (Milas, 2005). Svi gore spomenuti rezultati govore o dobroj valjanosti i pouzdanosti instrumenta LibQUAL+™ na varijablama na razini dobivene usluge. Valjanost i pouzdanost rezultata na razinama očekivanja od usluga nisu istražena.

3.3.4.10 Zaključci o pregledu literature

Pregled literature je pokazao širinu tema istraživanja kvalitete knjižnične usluge pomoću instrumenta LibQUAL+™. Obuhvaćene teme se kreću od istraživanja razlika u procjeni kvalitete knjižnične usluge ili korištenja knjižnice s obzirom na različite skupine ispitanika (npr. studenti, znanstveno-nastavno osoblje, knjižničari, žene i muškarci itd.), zatim istraživanja odnosa zadovoljstva i kvalitete knjižnične usluge, teškoća u ispunjavanju ankete i problema s odzivom ispitanika te o valjanosti i pouzdanosti instrumenta LibQUAL+™.

Pouzdanost instrumenta LibQUAL+™, mjerena koeficijentom unutarnje konzistencije, pokazala se zadovoljavajućom na svim dimenzijama skale na cijelom uzorku i na

subuzorcima te na ukupnoj skali. Valjanost instrumenta LibQUAL+™ također je bila uglavnom zadovoljavajuća. U najvećoj mjeri istraživanja su dobila očekivanu trofaktorsku strukturu te očekivane projekcije čestica (Kyrillidou, 2009; Kyrillidou et al., 2004; Rehman, Kyrillidou i Hameed, 2014), međutim jedno meksičko istraživanje dobilo je četverodimenzionalnu strukturu (Morales et al., 2011) što ukazuje na kontinuiranu potrebu provjeravanja faktorske strukture, pogotovo kad se instrument prevodi na neki drugi jezik. Ova istraživanja su provedena samo na rezultatima na razini dobivene usluge, pa faktorska struktura razina očekivanja od usluge ostaje nepoznanica. Osim toga, istraživanja pomoću LibQUAL+™-a imaju i svoje metodološke probleme. Neki od izviještenih problema su slabiji odziv ispitanika, preduga anketa, repetitivna pitanja, teškoće u procjenjivanju kvalitete knjižnične usluge na skali od devet stupnjeva te nelogičnosti u odgovaranju na ljestvicama procjene očekivanja od usluge.

Osim navedenih tema, uspoređivale su se i različite skupine ispitanika u tome kakva su im očekivanja i kakvom procjenjuju uslugu koju im pruža visokoškolska knjižnica. Istraživanja su pokazala tendenciju razlikovanja preddiplomskih, diplomskih i poslijediplomskih studenata te znanstveno-nastavnog osoblja u očekivanjima od usluge te korištenju visokoškolskih knjižnica. Diplomski i poslijediplomski studenti više koriste sve resurse visokoškolske knjižnice kao što su elektronički izvori, tiskana građa i prostor knjižnice u usporedbi s preddiplomskim studentima te znanstveno-nastavnim osobljem. Diplomski i poslijediplomski studenti, zajedno s preddiplomskim studentima, imaju viša očekivanja od prostora knjižnice nego znanstveno-nastavno osoblje. Nadalje, diplomski i poslijediplomski studenti te znanstveno-nastavno osoblje imaju viša očekivanja od mogućnosti kontrole informacija nego preddiplomski studenti (Creaser, 2006a i 2006b; Hitchingham i Kenney, 2002; Moon, 2007; Thompson, Kyrillidou i Cook, 2007a). Diplomski i poslijediplomski studenti sveobuhvatno koriste knjižnicu i njezine resurse pa se to reflektira na njihova očekivanja od kvalitete knjižnične usluge. Oni još uvijek trebaju prostor knjižnice kao svoj radni prostor za razliku od znanstveno-nastavnog osoblja, te više koriste elektroničke izvore i tiskanu građu knjižnice jer je njihov znanstveni rad zahtjevniji i kompleksniji od onog preddiplomskih studenata. Pokazalo se da se korisnici u razvijenim zemljama i zemljama u razvoju u pravilu razlikuju u očekivanjima od knjižnične usluge. Korisnici iz razvijenih zemalja, poput SAD-a,

Kanade ili Švedske najviše su očekivali od dimenzije *mogućnost kontrole informacija*, a najmanje od *prostora knjižnice*. Ovaj trend možemo pripisati nastanku „novog korisnika“, onog koji želi neovisan i lak pristup građi, što veći opseg elektroničkih izvora i informacija u knjižnici. Za razliku od njih, korisnici visokoškolskih knjižnica iz zemalja u razvoju, poput onih iz Irana i Pakistana, imaju veća očekivanja od tradicionalnih aspekata knjižnične usluge: prostora knjižnice i knjižničnog osoblje negoli od mogućnosti kontrole informacija. Ipak ove nalaze moramo uzeti s oprezom budući da se interpretacija rezultata bazira na deskriptivnoj statistici, a razlike među aritmetičkim sredinama na subskalama nisu pretjerano velike. S druge strane, istraživale su se i razlike na rezultatima na procjeni dobivene razine knjižnične usluge. Pokazalo se da stručnjaci društvenih i humanističkih znanosti resurse i kvalitetu knjižnične usluge ocjenjuju lošijima od stručnjaka iz ostalih znanstvenih područja (Lessin, 2004; Wilson, 2004). To može značiti da stručnjaci društvenih i humanističkih znanosti trebaju građu koja je teže dostupna jer je u većoj mjeri građa koju oni koriste starija te u tiskanom obliku. Pored toga našlo se da knjižnično osoblje u pravilu vrednuje kvalitetu knjižnične usluge na način da daje veću važnost onom dijelu kvalitete knjižnične usluge koji se tiče njihovog rada za razliku od studenata i znanstveno-nastavnog osoblja (ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013). Po svemu sudeći razlika između knjižničara i korisnika je nastala zato što su korisnici fokusiraniji na dobivanje potrebnih informacija, izvora i građe te manje brinu o interaktivnom dijelu usluge. Zbog ovoga bi knjižnično osoblje moglo dati preveliku važnost onome što korisnici smatraju manje bitnim za njihov rad te zanemariti onaj dio koji je korisnicima najvažniji, a to su pravodobne informacije, dostupna i pristupačna građa i elektronički izvori (Duffy, Jaggars i Smith, 2008; Jaggars, Jaggars i Duffy, 2009).

Sljedeća istraživačka tema, koja je bila fokusom mnogobrojnih istraživanja, je odnos kvalitete knjižnične usluge sa zadovoljstvom knjižničnom uslugom. Rezultati su pokazali da najveći dio zadovoljstva postupanjem i zadovoljstva podrškom radu objašnjavaju subskale na procjeni razine dobivene usluge, dok je nesrazmjernost superiornosti imao mali doprinos objašnjenju varijance zadovoljstva. Ovi nalazi dovode u pitanje korisnost, odnosno doseg objašnjavanja zadovoljstva pomoću korisnikovih procjena očekivanja od

usluge te impliciraju da je ključan čimbenik u objašnjenju zadovoljstva uslugom upravo procjena dobivene knjižnične usluge.

4. EMPIRIJSKA PROVJERA MODELA NESRAZMJERA U KVALITETI USLUGE POMOĆU INSTRUMENTA LIBQUAL+™ NA PRIMJERU KNJIŽNICE FILOZOFSKOG FAKUTETA SVEUČILIŠTA U ZAGREBU

4.1 Uvod u probleme istraživanja

Namjera ovog rada je ispitati kvalitetu usluge Knjižnice FF-a iz korisničke perspektive, provjeriti valjanost i pouzdanost hrvatske inačice instrumenta kvalitete usluge prema protokolu LibQUAL+™ na hrvatskom uzorku te pokušati objasniti koji elementi teorijskog modela nesrazmjera u kvaliteti usluge najbolje objašnjavaju zadovoljstvo knjižničnom uslugom.

Teorija nesrazmjera u kvaliteti usluge Parasuramana, Zeithalm i Berryja (1985) problematizira kvalitetu usluge kao razliku između korisnikova očekivanja od usluge koja se zasniva na prijašnjem iskustvu istog tipa usluge, u odnosu na ono što je korisnik zaista i dobio u konkretnom slučaju. Međutim, taj nesrazmjer usluge se nije pokazao kao dobar prediktor u objašnjenju zadovoljstva korisnika uslugom, a to je krajnji cilj svake institucije koja se bavi uslužnom djelatnosti. Neka istraživanja su pokazala da, kad se kao prediktori uspoređuju minimalna i maksimalna očekivana usluga, zatim percepcija dobivene usluge, te nesrazmjer superiornosti i adekvatnosti, zadovoljstvo je najbolje objašnjeno percipiranom dobivenom uslugom (npr. Cronin i Taylor, 1992; Roszkowski, Baky i Jones, 2005). Ovaj nalaz dovodi u pitanje korisnost, odnosno doseg objašnjavanja zadovoljstva uslugom pomoću korisnikovih procjena očekivanja od usluge.

Nadalje, kvalitativna analiza komentara ispitanika u prijašnjim istraživanjima pokazala je da ispitanici teško razlikuju tri razine usluge koje se procjenjuju: minimalno i maksimalno očekivanje te razinu dobivene usluge (Guidry, 2002).

Osim toga istraživala se i povezanost zadovoljstva i tri subskale LibQUAL+™-a na razini dobivene usluge (*knjižnično osoblje, mogućnost kontrole informacija i prostor knjižnice*) te se dobilo da je zadovoljstvo najjače povezano sa subskalom *knjižnično osoblje* (Roszkowski, Baky i Jones, 2005; Thompson, Cook i Kyrrillidou, 2005).

Iz ovog pregleda se da zaključiti da je važno provjeriti što najbolje objašnjava zadovoljstvo te jesu li očekivanja suvišna u ovoj teoriji, zatim da je nužno provjeriti metrijske karakteristike prijevoda instrumenta zbog možebitnog utjecaja jezičnih specifičnosti i/ili socio-kulturnog konteksta angloameričkih mjernih instrumenata. Za kraj, ukazala se potreba provjere razlika u evaluaciji knjižnične usluge tri vrste korisnika: preddiplomskih studenata, diplomskih studenata i znanstveno-nastavnog osoblja.

4.2 Cilj, istraživački problemi i hipoteze istraživanja

Kako je s jedne strane zadovoljstvo knjižničnom uslugom ključan ishod kojem streme knjižnice, dok se s druge strane ispitanici ankete LibQUAL+™ često žale na repetitivnost i zamornost pitanja, cilj ovog istraživanja je ispitati mogućnosti redukcije instrumenta na one elemente teorije kvalitete usluge koje najbolje objašnjavaju zadovoljstvo uslugom vodeći se načelom parsimonije. Središnja rasprava se vodi oko pitanja treba li se kvaliteta usluge mjeriti kao razlika između korisničke percepcije dobivenog i očekivanja, ili jednostavno samo kao percepcija dobivene usluge s obzirom da je kvaliteta knjižnične usluge operacionalizirana na dva načina: putem bodovanja čestica koje direktno opisuju pojedine segmente kvalitetne usluge na skali od devet stupnjeva te kao razlika između vrijednosti na skalama procjene dobivene usluge i očekivanja od usluge.

Vodeći se gore navedenim ciljem istraživanja te rezultatima dosadašnjih istraživanja, formulirali smo sljedeće istraživačke probleme i hipoteze koje se ovim istraživanjem nastoje provjeriti.

1. Utvrditi faktorsku strukturu instrumenta kvaliteta knjižnične usluge mjerene procjenama na razinama dobivene usluge te minimalnog i maksimalnog očekivanja, budući da je ovo prvi prijevod instrumenta na hrvatski jezik i primjena na hrvatskom uzorku.

Hipoteza 1. Faktorska struktura hrvatske inačice instrumenta kvaliteta knjižnične usluge na razini dobivene usluge analogna je faktorskoj strukturi dobivenoj

korištenjem originalne engleske verzije u istraživanjima na korisnicima američkih sveučilišnih knjižnica nakon 2003. godine.

2. Provjeriti koja je od dimenzija kvalitete knjižnične usluge mjerene na razini dobivene usluge, najjače korelira sa zadovoljstvom uslugom.

Hipoteza 2. Od svih dimenzija kvalitete knjižnične usluge, subskala *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge, najjače je korelirana sa zadovoljstvom uslugom.

3. Utvrditi koja od razina procjene kvalitete knjižnične usluge: minimalno očekivanje od usluge, maksimalno očekivanje od usluge, dobivena usluga te njihove razlike odnosno nesrazmjera superiornosti i adekvatnosti, najbolje objašnjava zadovoljstvo uslugom.

Hipoteza 3. Zadovoljstvo uslugom najbolje objašnjava percipirana dobivena usluga, a slabije minimalno i maksimalno očekivanje te nesrazmjer superiornosti i adekvatnosti.

4. Ispitati razlikuju li ispitanici tri ljestvice procjene kvalitete knjižnične usluge s obzirom na vrijednosti koje odabiru na njima. Prijašnja istraživanja su izvještavala o tome da su ispitanici prijavljivali teškoće pri razlikovanju tri razine procjene kvalitete knjižnične usluge (Guidry, 2002; Russell, 2010).

Hipoteza 4. Nema statistički značajne razlike u aritmetičkim sredinama na skalama maksimalnog i minimalnog očekivanja od usluge te percipirane dobivene usluge.

5. Ispitati postoji li razlika u vrednovanju dimenzije knjižnično osoblje na razini dobivene usluge između tri kategorije korisnika: studenata preddiplomskih studija, studenata diplomskih studija i znanstveno-nastavnog osoblja.

Hipoteza 5. Studenti preddiplomskih studija Filozofskog fakulteta u Zagrebu daju knjižničnom osoblju nižu ocjenu na razini dobivene usluge nego znanstveno-nastavno osoblje i studenti diplomskih studija istog fakulteta.

4.3 Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Prema nekim procjenama Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (dalje: Knjižnica FF-a) je druga najveća hrvatska knjižnica, odmah nakon Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu, a ujedno je najveća hrvatska visokoškolska knjižnica (Knjižnica Filozofskog fakulteta, 2009). Najveća je prema veličini fonda, površini knjižnice i broju zaposlenika. U trenutku preseljenja, u ožujku 2009. godine cjelokupni fond bivših odsječkih knjižnica FF-a je procijenjen na 600.000 svezaka monografskih publikacija te svezaka i sveščića časopisa (Knjižnica Filozofskog fakulteta, 2009). Do kraja akad. godine 2013./14., Knjižnica FF-a je u svom fondu imala 268.719 naslova i 417.908 primjeraka katalogno obrađene tiskane knjižnične građe koja je bila smještena na neto površini od 7.820m². U prosjeku, godišnje se u Knjižnicu FF-a upisuje preko 11.000 korisnika, od kojih je aktivno više od 7.000. Ovi korisnici na godišnjoj razini posuđuju oko 55.000 primjeraka tiskane građe, a brigu o njihovim informacijskim potrebama vodi 52 zaposlenika Knjižnice FF-a.

Kako i zahtjevaju suvremeni uzusi struke, Knjižnica FF-a organizacijom građe, opremom, prostorom, radnim vremenom i poslovanjem brine o tome da njezini korisnici u što većoj mjeri i samostalno koriste knjižnicu i sve njezine resurse, ali i više od toga. Kao prvo, Knjižnica FF-a je otvorena svojim korisnicima 67:30h tjedno, tj. svakim radnim danom od 7:30h do 20h te subotom od 9h do 14h. Najveći dio prostora Knjižnice FF-a je organiziran na način da korisnici mogu slobodno pristupiti te koristiti veliku većinu knjižničnih resursa samostalno: građu, opremu, radni prostor, itd. Tako je u otvorenom pristupu smješteno 60% ukupnog fonda, 700 sjedećih, radnih mjesta za rad korisnika, od kojih je 130 opremljeno i računalima. Pored radnih mjesta, Knjižnica FF-a nudi svojim korisnicima i osam prostorija za individualni rad koje su smještene u podrumu. Prostor Knjižnice FF-a je pokriven bežičnom mrežom što korisnicima

omogućuje pristup mrežnim stranicama Knjižnice FF-a, mrežnom katalogu Koha, elektroničkim alatima i izvorima Knjižnice FF-a te svim ostalim internetskim resursima. Osim toga, korisnici Knjižnice FF-a mogu samostalno zaduživati i razduživati građu pomoću uređaja za samozaduživanje i samorazduživanje građe, zatim samostalno reproducirati građu pomoću slobodno dostupnih fotokopirnih aparata te pretraživati knjižnični katalog, pretraživati, preuzimati i tiskati elektroničke izvore pomoću računala i pisača koji se nalaze u otvorenom pristupu. Kako bi studenti i profesori što kvalitetnije koristili knjižnične i druge informacijske resurse, Knjižnica FF-a provodi edukacije korisnika putem tematskih radionica i predavanja (teme su npr. pretraživanje kataloga i elektroničkih izvora informacija, uvod u znanstveni rad i citiranost). S novim prostorom, Knjižnica FF-a je prvi put započela i s uslugom međuknjižnične posudbe. Ono zbog čega je međuknjižnična posudba izuzetno važna usluga visokoškolskih knjižnica jest to što svojim korisnicima čini dostupnom i onu građu koju nema u svom fondu.

Pored brige o tiskanoj građi, Knjižnica FF-a vodi brigu i o različitim elektroničkim izvorima i alatima. Kao prvo, Knjižnica FF-a je osnovala i brine se o institucijskom repozitoriju Filozofskog fakulteta. Ovaj repozitorij je digitalna zbirka radova djelatnika i studenata Filozofskog fakulteta koji su nastali kao rezultat istraživačkog i obrazovnog procesa. Trenutno je u repozitoriju pohranjeno oko 1.500 radova, uglavnom diplomskih radova studenata. Dalje, osim elektroničkih izvora koje nabavlja Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta za čitavu hrvatsku akademsku zajednicu, na prijedlog Knjižnice FF-a Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu samostalno pretplaćuje za svoje korisnike sljedeće baze podataka: Project Muse, Cambridge HSS, JSTOR, Emerald LIS, Film i Television Literature Index FT čime Knjižnica nastoji zadovoljiti sve veće potrebe za elektroničkim izvorima svojih korisnika.

Po svemu gore navedenom možemo tvrditi da je Knjižnica FF-a jedna od vodećih visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj budući da svojim osobljem, prostorom i opremom, građom i elektroničkim izvorima, katalogom i tražilicama omogućuje kvalitetnu uslugu svojim korisnicima te je kao takva pogodna za testiranje instrumenta kao što je LibQUAL+™.

4.4 Metoda istraživanja

4.4.1 Predistraživačka faza

Budući da anketa LibQUAL+™ nikad nije bila prevedena na hrvatski jezik, niti je bilo provedeno istraživanje na hrvatskom uzorku, odlučili smo da istraživanje ima svoju predistraživačku fazu s ciljem da se na što bolji način prevede i prilagodi anketa LibQUAL+™ hrvatskom kontekstu. Predistraživačka faza se sastojala od prijevoda i prilagodbe čestica, konzultacija sa stručnjacima, ispitivanja razumijevanja na studentskom uzorku i povratnog prijevoda ankete na engleski jezik (*back-translation*). Anketa koja se koristila za prijevod i prilagodbu pronađena je u prilogu doktorske disertacije Marthe Kyrillidou „Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden : The LibQUAL+™ Lite randomized control trial (RCT)“. To je duža verzija ankete LibQUAL+™ koja se provela na Sveučilištu Illinois 2008. godine.

Tijekom travnja 2011. godine, na samom početku predistraživačke faze, anketa je prevedena na hrvatski jezik uz konzultacije s mentorima i prevoditeljima za engleski jezik. Nakon toga je u svibnju 2011. godine organizirana fokus grupa na prigodnom uzorku od šest studenata FF-a koji nisu studenti informacijskih i komunikacijskih znanosti. Komentiranjem čestica smo željeli provjeriti razumijevanje instrumenata od strane studenata za koje smo pretpostavili da su manje upoznati s knjižničarskom, a općenito i terminologijom informacijsko-komunikacijskih znanosti. Na kraju, u studenom 2011. godine nakon izmjena u prijevodu, proveden je povratni prijevod (*back-translation*) na engleski jezik, kako bismo provjerili zadržavanje smisla svake pojedine čestice prema originalnoj anketi. Povratni prijevod ankete na engleski jezik su napravili izvorni govornik i prevoditeljica, dok je autorica ove doktorske disertacije konzultirajući se s izvornim govornikom i prevoditeljicom, prosudila da je hrvatski prijevod zadržao smisao čestica iz originalne ankete.

4.4.2 Istraživanje

4.4.2.1 Uzorak

Istraživanje je provedeno u razdoblju od studenog 2011. do veljače 2012. godine na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Planiran je kvotni uzorak od 500 ispitanika, od čega 200 studenata preddiplomskih studija, 200 studenata diplomskih studija te 100 ispitanika iz redova znanstveno-nastavnog osoblja kako bi se približno zadržale proporcije populacije. Moramo istaknuti da se jedine relevantne informacije o populaciji studenata FF-a nalaze u Informacijskom sustavu visokih učilišta RH (ISVU) koji studente evidentira na način da jedan student u isto vrijeme može biti pribrojen na dva mjesta, kao student preddiplomski studija, a onda i kao student diplomskih studija⁴¹. Ovo nepoznavanje preciznih parametara populacije korisnika Knjižnice FF-a je svakako otežalo planiranje uzorka za ovo istraživanje.

Nadalje, postupak uzorkovanja se razlikovao za studente i znanstveno-nastavno osoblje. U uzorak studenata je biran svaki peti student koji je ušao u Knjižnicu FF-a, dok je u uzorak znanstveno-nastavnog osoblja također biran svaki peti pojedinac na osnovi popisa u telefonskom imeniku djelatnika Filozofskog fakulteta. Sveukupno je u istraživanju sudjelovalo 500 studenata i znanstveno-nastavnog osoblja, od kojih je sedam ispitanika izostavljeno iz analiza zbog odustajanja, a četrnaest anketa je bilo nevažećih. Uzorak na kojem će se provoditi analize broji 479 osoba: 224 studenta preddiplomskih studija (46,8%), 173 studenta diplomskih studija (36,1%) te 82 pripadnika znanstveno-nastavnog osoblja FF-a (17,1%) što približno preslikava odnose unutar populacije u vrijeme istraživanja (tablica 8). Anketni odziv za uzorak studenata je iznosio 66%, dok je za znanstveno-nastavno osoblje 43%. Ovolika razlika u odzivu se može objasniti razlikom u metodi prikupljanja podataka za studente i znanstveno-nastavno osoblje o čemu ćemo se više referirati u sljedećem poglavlju.

⁴¹ Npr. na FFZG-u studenti mogu upisati redovito 1. godinu diplomskih studija informacijskih i komunikacijskih znanosti i 4. godinu preddiplomskog studija filozofije.

Ranije u tekstu smo istaknuli razloge zbog kojih ne možemo utvrditi veličinu populacije korisnika prema odabranom obilježju, što u konačnici ima za posljedicu nemogućnost ponderiranja podataka zbog eventualne podzastupljenosti ili nadzastupljenosti različitih segmenata realiziranog uzorka u odnosu na parametre populacije.

Tablica 8. Populacija korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu akad. god. 2011/12. te realizirani uzorak

	Populacija		Realizirani uzorak	
	N	%	N	%
Studenti preddiplomskih studija bez 1. godine	2141	40,4	224	46,8
Studenti diplomskih studija	2570	48,5	173	36,1
Znanstveno-nastavno osoblje	590	11,1	82	17,1
Ukupno	5301	100,0	479	100,0

U uzorku je sudjelovalo 369 žena (77,0%), 109 muškaraca (22,8%), a 1 osoba (0,2%) nije odabrala nijednu od ponuđenih kategorija spola. Prosječna dob ispitanika iz uzorka studenata preddiplomskih studija su 22 godine, studenata diplomskih studija 25 godina, a znanstveno-nastavnog osoblja 40 godina.

Od znanstveno-nastavnog osoblja sudjelovalo je 16 redovnih i izvanrednih profesora (19,5%), 15 docenata (18,3%), 14 asistenata i viših asistenata (17,1%), 23 znanstvenih novaka (28,0%), 5 predavača i viših predavača (6,1%) te 9 lektora i viših lektora (11,0%). Prema znanstvenom području kojem pripadaju, u istraživanju je sudjelovao 61 pripadnik (74,4%) znanstveno-nastavnog osoblja iz humanističkih znanosti, dok njih 21 radi u području društvenih znanosti (25,6%).

U ispitivanje nisu ušli studenti prve godine preddiplomskog studija budući da smo pretpostavili da nisu dovoljno dugo koristili Knjižnicu FF-a pa nisu u mogućnosti dobro procijeniti dobivenu knjižničnu uslugu. Također u istraživanju nisu sudjelovali ni studenti poslijediplomskih studija budući da smo pretpostavili da su poprilično heterogena skupina koja se najčešće sastoji od pojedinaca s dualnom ulogom znanstveno-nastavnog osoblja i studenta, ili zaposlene osobe općenito i studenta, te da to za posljedicu ima

neujednačeno iskustvo u korištenju resursa Knjižnice FF-a. Isto tako u uzorak nisu ušli studenti drugih fakulteta koji također koriste resurse Knjižnice FF-a. Pretpostavljamo da oni koriste samo informatičku opremu i prostor knjižnice za učenje pa nisu u mogućnosti vrednovati cjelokupnu uslugu Knjižnice FF-a.

4.4.2.2 Postupak

Prije same provedbe istraživanja, morale su se ishoditi sljedeće dopusnice za njegovo provođenje: dopusnice etičkog povjerenstva i Uprave FF-a. Povjerenstvo Odsjeka za sociologiju za prosudbu etičnosti istraživanja izdalo je potvrdu da je ovo istraživanje u skladu s važećim etičkim normama, a Uprava FF-a je dozvolila provedbu istraživanja u prostorima fakulteta. Sukladno tim dopuštanjima pristupilo se istraživanju.

Istraživački postupak je bio različit za studente i znanstveno-nastavno osoblje FF-a budući da se nije moglo na jednak način doći do jednih i drugih ispitanika. U prvom dijelu postupka provedeno je istraživanje na studentima. Studenti su ispitivani u holu Knjižnice FF-a jer smo željeli obuhvatiti one studente za koje smo bili sigurni da su koristili neki od resursa Knjižnice FF-a. Prije samog ispunjavanja upitnika, anketari su studentima obrazložili svrhu istraživanja te ih zamolili za sudjelovanje. Također je svakom od ispitanika objašnjeno da u bilo kojem trenutku mogu odustati od sudjelovanja u istraživanju. Nakon pristanka studentima je uručena anketa koju su samostalno ispunjavali. Ispitivanje je bilo pojedinačno, dobrovoljno i anonimno, a trajalo je oko 30 minuta. Nakon ispunjavanja ispitanici su zamoljeni da ispunjenu anketu ostave u za to namijenjenu kutiju kako bi se osigurala anonimnost sudionika.

Do znanstveno-nastavnog osoblja se došlo putem tajnica odsjeka na kojima rade budući da one brinu o internoj odsječkoj pošti. Tajnicama su predane kuvertirane ankete koje su one prosljedile odabranom uzorku znanstveno-nastavnog osoblja. Uz anketu je u kuverti bilo i popratno pismo u kojem je objašnjena svrha istraživanja te informacije o zaštiti povjerljivosti podataka. Nakon što su pripadnici znanstveno-nastavnog osoblja ispunili anketu, zamoljeni su da je ispunjenu vrata u neoznačenu kuvertu te ju zalijepe, a potom

predaju tajnici svojeg odsjeka. Na koncu su sve ankete preuzete za daljnju obradu i analizu prikupljenih podataka.

4.4.2.3 Instrumenti

Na temelju prijevoda i prilagodbe LibQUAL+™ ankete iz predistraživačke faze odabrali smo čestice za finalnu verziju ankete za korisničko vrednovanje knjižnične usluge. Anketa se sastojala od četiri dijela: pitanja o sociodemografskim obilježjima ispitanika i drugih srodnih pitanja, te instrumenata za ispitivanje kvalitete knjižnične usluge, zadovoljstva knjižničnom uslugom i korištenja knjižničnih resursa. Budući da se jedan dio sociodemografskih pitanja razlikovao za studente i znanstveno-nastavno osoblje, napravljene se dvije verzije upitnika. Sva ostala pitanja su bila identična za sve ispitanike. Ankete koje su se koristile u ovom istraživanju prikazane su u Prilogu 1 i Prilogu 2.

4.4.2.3.1 Sociodemografska obilježja ispitanika i druga srodna pitanja

Na samom početku ankete prikupljeni su podaci o sociodemografskim karakteristikama ispitanika. Zajednička sociodemografska i druga srodna pitanja za studente i znanstveno-nastavno osoblje su bila o: spolu, dobi te zbirci knjiga koju najviše koriste u Knjižnici FF-a. Studente se posebno pitalo jesu li studenti FF-a, na kojoj su godini i što studiraju, a znanstveno-nastavno osoblje za njihov radni status te u kojem znanstvenom području rade.

4.4.2.3.2 Kvaliteta knjižnične usluge

Kvaliteta knjižnične usluge je središnji instrument ankete. Sastoji se od 21⁴² čestice koje ispituju tri komponente kvalitete knjižnične usluge: knjižnično osoblje, mogućnost kontrole informacija i prostor knjižnice. Na samom početku instrumenta navedena je uputa koja glasi – „Kad je riječ o...“, a zatim slijede poredane čestice. Devet čestica dimenzije *knjižnično osoblje* mjere odnos osoblja prema svom poslu i korisnicima: npr. „knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima“. Dimenzija *mogućnost kontrole informacija* ispituje pristupačnost informacijama, grafi i izvorima, a sastoji se od osam čestica koje se primjerice odnose na „mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta“. Dimenzija *prostor knjižnice* ispituje kvalitetu prostora knjižnice i sastoji se od četiri čestice, npr. „prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje“.

Čestice se vrednuju na trima ljestvicama procjene kvalitete knjižnične usluge: minimalnom očekivanju odnosno najmanjoj prihvatljivoj razini usluge, maksimalnom očekivanju odnosno najvišoj željenoj razini usluge te procjeni dobivene usluge - usluge koju korisnik procjenjuje da mu je konkretna knjižnica zaista i pružila. Na svim trima ljestvicama, čestice su procjenjivane na ljestvici od 9 stupnjeva, gdje je 1 označeno s „nisko“, a 9 s „visoko“, dok ostali stupnjevi ljestvice (od 2 do 8) nisu bili označeni.

4.4.2.3.3 Zadovoljstvo knjižničnom uslugom

Zadovoljstvo knjižničnom uslugom je u anketnom istraživanju LibQUAL+™ operacionalizirano putem dva indikatora – dvije tvrdnje. Prvi indikator je tvrdnja: „Općenito gledajući, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u Knjižnici FFZG-a“, a drugi tvrdnja: „Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom Knjižnice FFZG-a mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama“.

⁴² U odnosu na izvornu verziju upitnika, iz ovog istraživanja izbačena je čestica „zajedničkim prostorijama za grupni rad i učenje“ budući da Knjižnica FF-a nema takav prostor pa ga ispitanici ne mogu ni vrednovati na dobivenoj razini procjene usluge.

Budući da autori instrumenta LibQUAL+™ zadovoljstvo tretiraju kao jedinstven koncept, na samom početku istraživanja se željela provjeriti mogućnost da se dvije gore spomenute tvrdnje tako i tretiraju – kao jedinstveni konstrukt zadovoljstva knjižničnom uslugom. Nakon provedene analize pouzdanosti, Cronbachov alfa koeficijent unutarnje konzistencije je iznosio niskih $\alpha=0,66$, što nam ukazuje da se radi o dvije vrste zadovoljstva. Budući da se ovaj iznos smatra nezadovoljavajućim da bi se te dvije varijable tretirale kao jedinstveni konstrukt⁴³, odlučili smo ih tretirati kao dva različita konstrukta. Prvi je konstrukt zadovoljstvo postupanjem osoblja koji se ispituje česticom „Općenito gledajući, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u Knjižnici FFZG-a“, dok je drugi konstrukt zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika koji je ispitan tvrdnjom „Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom Knjižnice FFZG-a mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama“. Odgovori na oba pitanja bili su na bipolarnoj ljestvici od devet stupnjeva, pri čemu 1 znači „uopće se ne slažem“, a 9 „u potpunosti se slažem“, dok ostali stupnjevi ljestvice (od 2 do 8) nisu bili označeni.

4.4.2.3.4 Korištenje knjižničnih resursa

Učestalost korištenja knjižničnih resursa mjerena je pomoću tri pitanja koja su također preuzeta iz ankete LibQUAL+™. Pitanja su sljedeća: „Koliko često koristite bilo koje resurse Knjižnice FFZG-a?“, „Koliko često putem mrežne stranice Knjižnice FFZG-a pristupate elektroničkim časopisima i ostalim bazama podataka?“, i „Općenito gledajući koliko često koristite Google ili Yahoo ili neknjižnične portale u potrazi za informacijama?“⁴⁴. Odgovori na pitanja su bili na ordinalnoj skali od 5 stupnjeva: 1- „dnevno“, 2- „tjedno“, 3- „mjesečno“, 4- „semestralno“ i 5- „nikad“.

⁴³ Najčešći kriterij za pouzdanost instrumenta je Cronbachov alfa koeficijent u iznosu ,80 (Carmines i Zeller, 1979).

⁴⁴ Premda smo svjesni da u ovom pitanju nije precizno definiran tip informacija na koji se misli, mi smo zadržali originalno pitanje iz ankete LibQUAL+™ kako bismo mogli uspoređivati naše rezultate s onim iz drugih istraživanja. Naša preporuka za buduća istraživanja jest preciznije definirati vrstu tražene informacije u ovom pitanju.

4.5 Rezultati i rasprava

4.5.1 Deskriptivni statistički pokazatelji za kvalitetu knjižnične usluge i zadovoljstva uslugom

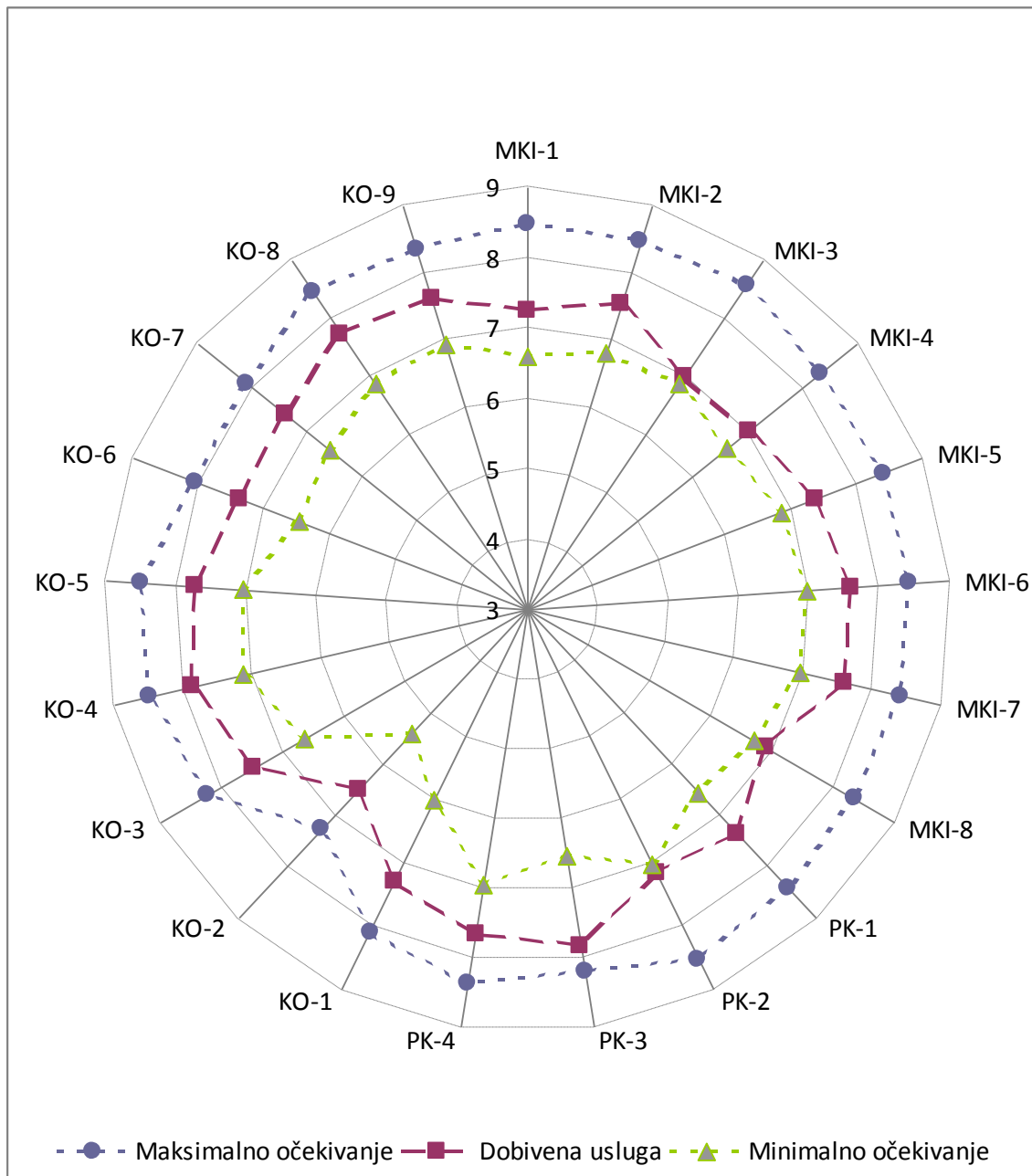
4.5.1.1 Deskriptivni statistički pokazatelji za konstrukt kvalitete knjižnične usluge

Prije odgovaranja na istraživačke probleme, prikazani su deskriptivni statistički pokazatelji⁴⁵ za konstrukt kvalitete knjižnične usluge te za njegove tri subskale na sve tri razine procjene: na razini minimalnog očekivanja od usluge, na razini maksimalnog očekivanja od usluge i na razini procjene dobivene usluge. Preliminarne analize podataka su pokazale da je određeni broj ispitanika davao nelogično više vrijednosti na razini minimalnog očekivanja nego što je na razini maksimalnog očekivanja. Udio ispitanika koji je davao nelogične odgovore na pojedinoj čestici se kretao od 3,0% do 8,1%. Takvi rezultati su tretirani kao vrijednosti koje nedostaju (*missing values*) za sve statističke analize kako ne bi utjecale na izračune aritmetičkih sredina te njihove daljnje usporedbe. Na Slici 2 prikazane su aritmetičke sredine za svaku pojedinu česticu na sve tri razine procjene usluge, a u Prilogu 3 su prikazane tablice frekvencija i deskriptivna statistika za konstrukte kvaliteta knjižnične usluge, zadovoljstvo i korištenje knjižničnih resursa.

Uvidom u grafički prikaz aritmetičkih sredina za 21 česticu konstrukta kvalitete knjižnične usluge za sve tri razine procjene usluge, može se primijetiti da su ispitanici ocijenili sve aspekte dobivene usluge koju pruža Knjižnica FF-a iznad minimalnih očekivanja koje bi prihvatili, ali i ispod maksimalne razine očekivanja od usluge. Ovakvi rezultati su sukladni onome što autori LibQUAL+™-a smatraju da je i za očekivati. Cook, Heath i Thompson (2003) su tvrdili da će ispitanici u najvećem broju slučajeva ocijeniti dobivenu knjižničnu uslugu unutar zone tolerancije, odnosno između minimalnog i maksimalnog očekivanja od usluge. Idealno, po istim autorima, dobivena

⁴⁵ Za sve statističke analize u ovom radu korišten je statistički paket za obradu podataka SPSS 18.0.

razina bi trebala biti blizu maksimalnog očekivanja od usluge, a ne bi smjela pasti ispod minimalno prihvatljive razine usluge.



Legenda: KO – knjižnično osoblje, MKI – mogućnost kontrole informacija, PK – prostor knjižnice

Slika 2. Aritmetičke sredine rezultata na svim česticama konstrukta kvalitete knjižnične usluge za sve tri razine procjene usluge

Aritmetičke sredine čestica pokazuju da i najviše i najniže ocijenjena čestica na razini dobivene usluge pripadaju subskali *knjižnično osoblje*. Čestica KO-2 „davanju individualne pažnje korisnicima“ je dobila najniže ocjene na sve tri razine procjene knjižnične usluge ($M_{\min}=5,42$; $M_{\max}=7,26$ i $M_{\text{dob}}=6,49$). S druge strane, čestica KO-4 „spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika“ je imala najvišu aritmetičku sredinu na minimalnom očekivanju i razini dobivene usluge ($M_{\min}=7,13$ i $M_{\text{dob}}=7,87$). Na razini maksimalnog očekivanja najvišu aritmetičku sredinu ($M_{\max}=8,54$) dobila je čestica MKI-3 „tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad“. Od svih atributa knjižnične usluge, ispitanici u pravilu najmanje očekuju te najniže vrednuju pažnju knjižničnog osoblja. Ipak, uzmemo li u obzir iznose standardnih devijacija na svakoj od čestica, možemo primijetiti da je najveći varijabilitet u procjenama upravo glede individualne pažnje budući da je tu pronađena najveća standardna devijacija na sve tri razine procjene kvalitete usluge ($SD_{\min}=2,098$, $SD_{\max}=1,720$ i $SD_{\text{dob}}=1,821$).

U tablici 9 prikazani su deskriptivni statistički pokazatelji (aritmetička sredina i standardna devijacija) za svaku pojedinu česticu te sumarni rezultati za svaku od tri subskale kvalitete knjižnične usluge: za *knjižnično osoblje*, *moгуćnost kontrole informacija* i *prostor knjižnice*⁴⁶, a sve to opet na tri razine procjene: minimalnom očekivanju od usluge, maksimalnom očekivanju od usluge i na razini dobivene usluge.

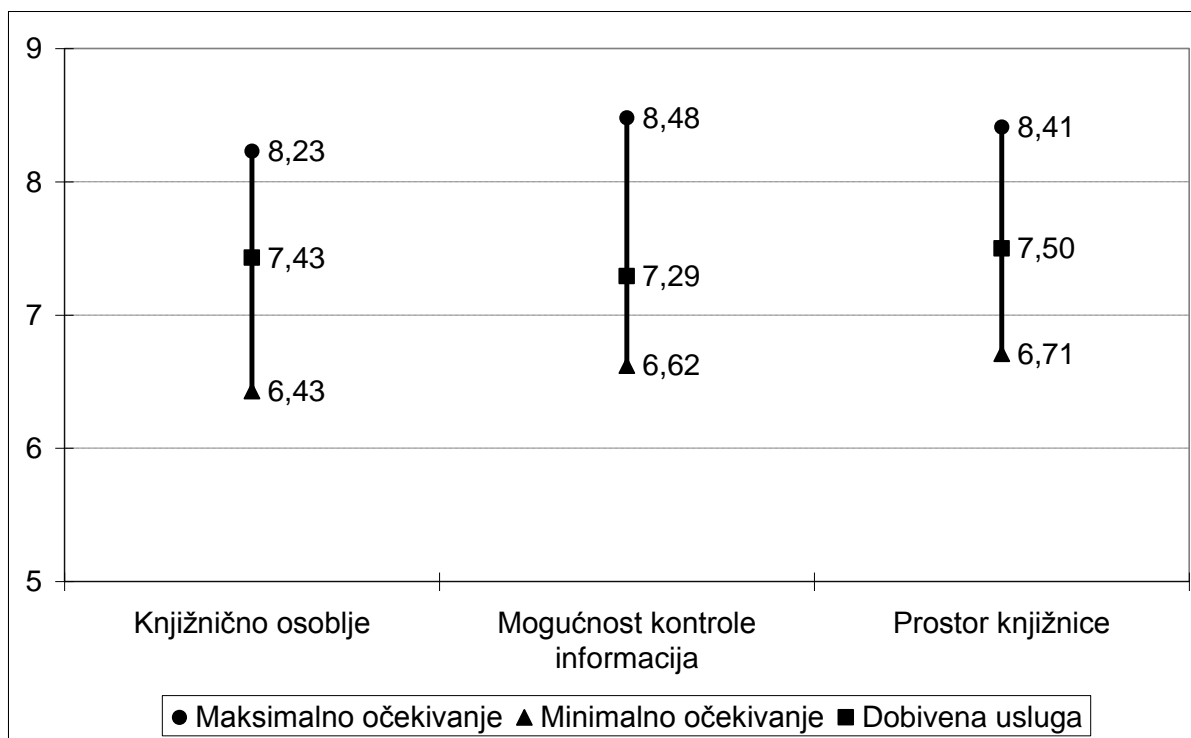
⁴⁶ Rezultati na subskalama *knjižnično osoblje*, *moгуćnost kontrole informacija* i *prostor knjižnice* su dobiveni zbrajanjem rezultata pripadajućih čestica prema originalnom konceptu čija suma se zatim podijelila brojem čestica u svakoj od originalnih subskala.

Tablica 9. Deskriptivni statistički pokazatelji rezultata na subskalama kvalitete knjižnične usluge, kao i na pojedinačnim njima pripadajućim česticama za sve tri razine procjene usluge

	Minimalno očekivanje		Maksimalno očekivanje		Dobivena usluga	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Knjižnično osoblje	6,43	1,562	8,23	0,785	7,43	1,062
KO-4 - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	7,13	1,701	8,50	0,869	7,87	1,228
KO-5 - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	7,02	1,721	8,49	0,823	7,70	1,222
KO-9 - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	6,93	1,695	8,36	0,889	7,61	1,256
KO-8 - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	6,86	1,754	8,42	0,901	7,72	1,211
KO-3 - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	6,65	1,939	8,23	1,086	7,48	1,403
KO-7 - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	6,58	1,878	8,12	1,227	7,41	1,319
KO-6 - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	6,47	1,842	8,03	1,251	7,36	1,397
KO-1 - knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	6,02	1,892	8,09	1,173	7,29	1,384
KO-2 - davanju individualne pažnje korisnicima	5,42	2,098	7,26	1,720	6,49	1,821
Mogućnost kontrole informacija	6,62	1,439	8,48	0,626	7,29	0,959
MKI-6 - katalogima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	6,95	1,739	8,43	0,934	7,59	1,321
MKI-7 - mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	6,95	1,624	8,42	0,955	7,61	1,183
MKI-3 - tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	6,86	1,662	8,54	0,849	6,98	1,408
MKI-5 - informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	6,85	1,661	8,40	0,972	7,35	1,334
MKI-2 - mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	6,80	1,838	8,46	0,961	7,52	1,324
MKI-8 - tiskanom ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	6,68	1,680	8,35	1,003	6,91	1,537
MKI-4 - elektroničkim izvorima koje trebam	6,63	1,755	8,32	1,016	7,03	1,477
MKI-1 - mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	6,59	1,884	8,46	0,976	7,23	1,517
Prostor knjižnice	6,71	1,554	8,41	0,731	7,50	1,033
PK-2 - knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	7,03	1,783	8,53	0,856	7,18	1,450
PK-4 - knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	6,95	1,738	8,38	1,016	7,65	1,298
PK-1 - prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	6,55	1,837	8,39	0,980	7,34	1,484
PK-3 - knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	6,55	1,936	8,21	1,136	7,81	1,220

4.5.1.2 Deskriptivni statistički pokazatelji za tri subskale konstrukta kvalitete knjižnične usluge za sve tri razine procjene usluge

Kada se promatraju aritmetičke sredine sumarnih rezultata svake od triju subskala kvalitete knjižnične usluge za sve tri razine procjene usluge, može se primijetiti da razlike među pojedinim dimenzijama unutar jedne razine procjene usluge nisu jako velike (Slika 3). Budući da ove tri dimenzije ne možemo smatrati inačicama iste mjere, nije bilo moguće provesti analizu varijance za ponovljena mjerenja kako bi se ti rezultati usporedili statističkim testom. Stoga je uvid u razlike među ovim mjerama samo deskriptivan i ograničen na uočavanja tendencija razlikovanja među njima, a ne na statističku značajnost razlika.



Slika 3. Prikaz rezultata ispitanika na tri subskale kvalitete knjižnične usluge procijenjene na tri razine knjižnične usluge.

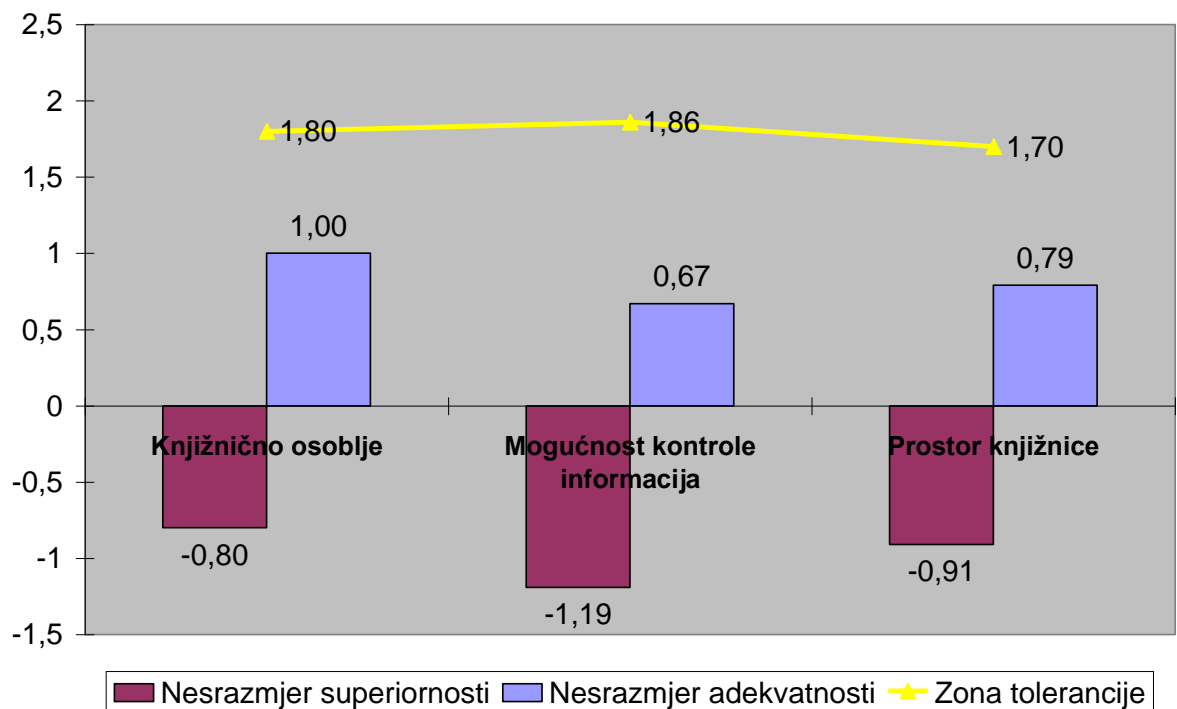
Iz Slike 3 se može uočiti da je na minimalnom očekivanju od usluge dimenzija *knjižnično osoblje* nešto niže ocijenjena ($M=6,43$; $SD=1,562$) u odnosu na dimenzije *mogućnost*

kontrola informacija ($M=6,62$; $SD=1,439$) i *prostor knjižnice* ($M=6,71$; $SD= 1,554$). Na razini maksimalnog očekivanja od usluge opet se pokazalo da je *knjižnično osoblje* najniže ocijenjena dimenzija ($M=8,23$; $SD=0,785$). Vrijednosti na dimenzijama *mogućnost kontrole informacija* ($M=8,48$; $SD=0,626$) i *prostor knjižnice* ($M= 8,41$; $SD= 0,731$) su ovdje zamijenile mjesta, ali opet s neznatnim razlikama. Ovi rezultati su djelomično potvrdili tendenciju prijašnjih američkih, europskih i južnoafričkih istraživanja (ARL Notebook 2004; 2005; 2006; 2007; 2008; 2009; 2010; 2011; 2012; 2013; Hakala i Nygrén, 2010; Kyrillidou i Persson, 2006; Moon, 2007). Preciznije, potvrdila su da korisnici u pravilu najviše očekuju od *mogućnosti kontrole informacija*, ali u našem slučaju, samo na maksimalnoj razini usluge. Nije se potvrdio rezultat navedenih stranih istraživanja da korisnici najmanje očekuju od *prostora knjižnice* (ARL Notebook 2004; 2005; 2006; 2007; 2008; 2009; 2010; 2011; 2012; 2013; Hakala i Nygrén, 2010; Kyrillidou i Persson, 2006; Moon, 2007). Korisnici Knjižnice FF-a imaju poprilično visoka očekivanja od prostora knjižnice te su time sličniji iranskim i pakistanskim korisnicima (Hariri i Afnani, 2008; Rehman, 2012a i 2012b). Ipak, izglednije je da je razlog toliko visokog očekivanja od prostora knjižnice taj što je prostor Knjižnice FF-a još uvijek nov i atraktivan te dobro opremljen za razliku od velike većine visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj.

Na razini dobivene usluge situacija je nešto drugačija u odnosu na oba očekivanja, budući da je *mogućnost kontrole informacija* ovdje ocijenjena najnižim vrijednostima ($M=7,29$; $SD=0,959$), dok je najvišim vrijednostima ocijenjen *prostor knjižnice* ($M=7,50$; $SD=1,033$). *Knjižnično osoblje* se po vrijednosti nalazi između ove dvije dimenzije ($M=7,43$; $SD=1,062$). Najviše vrijednosti na dimenziji *prostor knjižnice* možemo i ovdje objasniti time što korisnici još uvijek prepoznaju nov, atraktivan i opremljen prostor Knjižnice FF-a. Najniže ocjene na dimenziji *mogućnost kontrole informacija* bismo mogli objasniti smanjenom nabavom elektroničkih izvora i tiskanih časopisa koji su neophodni znanstveno-nastavnom osoblju i studentima za njihov rad. Ovi rezultati nisu potvrdili rezultate prijašnjih američkih, irskih i iranskih istraživanja gdje je u pravilu nađeno da je najnižim vrijednostima ocijenjena dimenzija *prostor knjižnice* (ARL Notebook 2002; 2003; 2004; 2005; 2006; 2007; 2009; 2010; 2011; 2012; 2013; Pedramnia, Modiramani i Ghanbarabadi, 2012; Russell, 2010), a najvišim *knjižnično*

osoblje (ARL Notebook 2010, 2011, 2012; 2013; Pedramnia, Modiramani i Ghanbarabadi, 2012; Russell, 2010).

Sastavni dio teorijskog modela nesrazmjera u kvaliteti knjižnične usluge (Cook, Heath i Thompson, 2002) su i razlike između različitih razina procjene usluge: nesrazmjer adekvatnosti, nesrazmjer superiornosti i zona tolerancije. Tako je nesrazmjer adekvatnosti razlika između procjene dobivene usluge i minimalne razine očekivanja od usluge na svakoj od čestica konstrukta kvalitete knjižnične usluge, dok je nesrazmjer superiornosti razlika između razine dobivene usluge i maksimalne razine očekivanja od usluge na istim česticama. Što je veći nesrazmjer adekvatnosti, a manji nesrazmjer superiornosti to je bolja kvaliteta usluge, i obratno za lošiju kvalitetu usluge. Zona tolerancije je definirana razlikom između minimalnog i maksimalnog očekivanja od usluge, tj. ona predstavlja raspon prihvatljive razine usluge. Na Slici 4 prikazani su rezultati nesrazmjera adekvatnosti i superiornosti te zone tolerancije za sve tri dimenzije knjižnične usluge.



Slika 4. Prikaz nesrazmjera adekvatnosti, nesrazmjera superiornosti i zone tolerancije za sve tri dimenzije knjižnične usluge

Najveći nesrazmjer adekvatnosti dobiven je na dimenziji *knjižnično osoblje* (NA=1), zatim na dimenziji *prostor knjižnice* (NA= 0,79), dok je najmanji dobiven na dimenziji

mogućnost kontrole informacija (NA= 0,67). Ovaj rezultat upućuje na trend da dobivena razina usluge na dimenziji *knjižnično osoblje* najviše odstupa, u pozitivnom smislu, od onoga što bi ispitanici minimalno očekivali od te dimenzije, odnosno da najviše nadmašuje minimalna očekivanja. S druge strane, dobivena razina usluge na dimenziji *mogućnost kontrole informacija* najmanje nadmašuje minimalna očekivanja od te vrste usluge. Rezultati nesrazmjera superiornosti zrcale prethodne rezultate. Ovdje se najveća razlika između dobivene usluge i maksimalnog očekivanja od usluge dobila na dimenziji *mogućnost kontrole informacija* (NS=-1,19), nakon čega slijedi ona za *prostor knjižnice* (NS=-0,91), dok je na dimenziji *knjižnično osoblje* (NS=-0,80) nesrazmjer superiornosti bio najmanji. Ovi rezultati potvrđuju neka prethodna istraživanja u kojima je dimenzija *knjižnično osoblje* u pravilu bila percipirana najkvalitetnijim dijelom knjižnične usluge (Hakala i Nygrén, 2010; Hariri i Afnani, 2008; Kyrillidou i Persson, 2006; Pedramnia, Modiramani i Ghanbarabadi, 2012; Sessions, Schenck i Shrimplin, 2002; Thompson, Kyrillidou i Cook, 2007b), a *mogućnost kontrole informacija* najmanje kvalitetnim dijelom knjižnične usluge (Cook et al., 2003; Hakala i Nygrén, 2010; Hariri i Afnani, 2008; Kachoka i Hoskins, 2009; Kyrillidou i Persson, 2006; Pedramnia, Modiramani i Ghanbarabadi, 2012; Rehman, 2013; Salarzahi, Aramesh i Ebrahimi, 2010; Thompson, Kyrillidou i Cook, 2007b). Sadržajno, čestice na dimenziji *mogućnost kontrole informacija* se tiču opsega i kvalitete građe, izvora i informacija potrebnih za rad korisnika te pronalaženja istih, pa ne čudi što su korisnici najkritičniji prema tom segmentu usluge. S druge strane, korisnici prepoznaju vrijednost truda i rada knjižničkog osoblja.

Naposljetku su prikazane i zone tolerancije koje označavaju raspon prihvatljive razine usluge. S minimalnim razlikama, zona tolerancije je najveća na dimenziji *mogućnost kontrole informacija* (ZT=1,86), a najmanja na dimenziji *prostor knjižnice* (ZT=1,7). S minimalnim razlikama, u sredini se nalazi vrijednost zone tolerancije za dimenziju *knjižnično osoblje* (ZT=1,8).

4.5.1.3 Deskriptivni statistički pokazatelji za pojedinačne čestice konstrukta kvalitete knjižnične usluge za sve tri razine procjene usluge

Nakon prikaza rezultata na razini ukupnih skala, rezultati će se prikazati i po pojedinim česticama kako bi se dobio dublji uvid u procjene korisnika. Za svaku razinu procjene knjižnične usluge prikazane su aritmetičke sredine i standardne devijacije za svaku česticu, po subskalama (tablica 9). Prvo su izloženi rezultati za razinu minimalnog očekivanja od knjižnične usluge, zatim za razinu maksimalnog očekivanja te na kraju za dobivenu uslugu.

4.5.1.3.1 Deskriptivni statistički pokazatelji za pojedinačne čestice na razini minimalnog očekivanja od knjižnične usluge

Na razini minimalnog očekivanja od usluge ispitanici su zamoljeni da na skali od 1 do 9 procijene 21 česticu instrumenta kvalitete knjižnične usluge na način da zaokruže vrijednost koja predstavlja najnižu razinu koju bi prihvatili od knjižnične usluge općenito. Rezultati su pokazali da se na ovom očekivanju najviše i najniže vrednovane pojedinačne čestice nalaze na subskali *knjižnično osoblje*. Daljnjim uvidom u aritmetičke sredine na pojedinačnim česticama, pokazalo se da ispitanici postavljaju razmjerno visoke kriterije za minimalnu razinu knjižnične usluge koju bi prihvatili, budući da su sve aritmetičke sredine veće od srednje vrijednosti ljestvice procjene (5).

Knjižnično osoblje

Kada analiziramo čestice subskale *knjižnično osoblje* na minimalnoj razini očekivanja od knjižnične usluge, možemo vidjeti da ispitanici najviše očekuju spremnost osoblja da odgovara na korisnička pitanja (KO-4: $M=7,13$; $SD=1,701$) te da kompetentno odgovori na ta pitanja (KO-5: $M=7,02$; $SD=1,721$). Ispitanici najmanje očekuju individualnu pažnju u knjižnici (KO-2: $M=5,42$; $SD=2,098$) te da im knjižnično osoblje ulijeva povjerenje i sigurnost (KO-1: $M=6,02$; $SD=1,892$). Jedino se na ovoj subskali pokazala veća razlika između najniže i najviše ocijenjene čestice, a ona iznosi više od 1,5 boda. Iz

ovih nalaza se može zaključiti da ispitanici više očekuju od osoblja da voljno i kompetentno odgovore na njihova pitanja nego što očekuju da ih osoblje obasipa pažnjom u knjižnici.

Mogućnost kontrole informacija

Ako detaljnije promotrimo čestice subskale *mogućnost kontrole informacija* na minimalnoj razini očekivanja od knjižnične usluge, možemo primijetiti da ispitanici najviše očekuju od kataloga knjižnice (MKI-6: $M=6,95$; $SD=1,739$), kao i mogućnosti jednostavnog pronalaženja građe (MKI-7: $M=6,95$; $SD=1,624$), a sve za samostalno korištenje resursa knjižnice. Ovaj rezultat ukazuje na korisničku potrebu za samostalnim korištenjem resursa knjižnice. Ispitanici najmanje očekuju od elektroničkih izvora (MKI-4: $M=6,63$; $SD=1,755$) te mogućnosti pristupanja elektroničkim izvorima s različitih mjesta (MKI-1: $M=6,59$; $SD=1,884$). Ipak razlike među česticama su manje od pola boda, pa se ne može govoriti o nekim izrazitim preferencijama ispitanika.

Prostor knjižnice

Kada detaljnije analiziramo čestice subskale *prostor knjižnice* na minimalnoj razini očekivanja od knjižnične usluge, možemo vidjeti da ispitanici najviše očekuju da knjižnica bude mirno mjesto za individualni rad (PK-2: $M=7,03$; $SD=1,783$). Korisnici su prepoznali tišinu u prostoru knjižnice kao jedan od važnih preduvjeta za nesmetani rad. S druge strane, ispitanici najmanje očekuju od *prostora knjižnice* da potiče na učenje i istraživanje (PK-1: $M=6,55$; $SD=1,837$) te da bude udoban i privlačan (PK-3: $M=6,55$; $SD=1,936$). Iako se ovi rezultati čine nelogičnim ili barem nedosljednim, pretpostavljamo da je ispitanicima pitanje tišine u knjižnici važnije od pitanja s pomalo nejasnim značenjem kao što je prostor koji potiče na rad ili udobnost i privlačnost prostora. S druge strane, možda percepcija ispitanika novog prostora Knjižnice FF-a utječe na njihovo opće očekivanje od bilo kojeg knjižničnog prostora na način da je udobnost i privlačnost zadovoljena novim prostorom Knjižnice FF-a, čime ta potrebu postaje manje bitna. Ipak, kao i na prethodnoj subskali i na ovoj su razlike među česticama ispod pola boda, pa o razlikama treba govoriti s oprezom.

4.5.1.3.2 Deskriptivni statistički pokazatelji za pojedinačne čestice na razini maksimalnog očekivanja od knjižnične usluge

Na razini maksimalnog očekivanja od usluge ispitanici su zamoljeni da na skali od 1 do 9 procijene 21 česticu instrumenta kvalitete knjižnične usluge na način da zaokruže vrijednost koja predstavlja najvišu razinu koju očekuju od knjižnične usluge općenito. Kao i na razini minimalnog očekivanja od usluge i na ovom očekivanju su rezultati pokazali da je najniže vrednovana čestica sa subskale *knjižnično osoblje*. Najviše vrednovana čestica na razini maksimalnog očekivanja od usluge se nalazi na subskali *mogućnost kontrole informacija*. Daljnjim uvidom u aritmetičke sredine na pojedinačnim česticama, pokazalo se da ispitanici i ovu razinu očekivanja vrlo visoko procjenjuju – aritmetička sredina je samo na jednoj čestici manja od 8.

Knjižnično osoblje

Kada detaljnije promotrimo čestice subskale *knjižnično osoblje* na maksimalnoj razini očekivanja od usluge, dobilo se da, kao i na minimalnom očekivanju od usluge, i ovdje ispitanici najviše očekuju od knjižničnog osoblja njihovu spremnost da odgovore na pitanja (KO-4: $M=8,50$; $SD=0,869$) i također kompetentnost pri odgovaranju na pitanja (KO-5: $M=8,49$; $SD=0,823$). I ovdje ispitanici najmanje očekuju od toga da im knjižnično osoblje daje individualnu pažnju (KO-2: $M=7,26$; $SD=1,720$). Razlika između najnižeg i najvišeg rezultata na česticama iznosi 1,24 boda.

Mogućnost kontrole informacija

Kada promotrimo čestice subskale *mogućnost kontrole informacija* na maksimalnoj razini očekivanja od usluge, pokazalo se da ispitanici najviše očekuju od tiskane literature koja im je potrebna za rad (MKI-3: $M=8,54$; $SD=0,849$). S druge strane, najmanje očekuju na ovoj razini od elektroničkih izvora (MKI-4: $M=8,32$; $SD=1,016$) i tiskanih i elektroničkih časopisa (MKI-8: $M=8,35$; $SD=1,003$). Riječ je o izuzetno malim razlikama među najviše i najniže vrednovanim česticama (manje od pola boda), pa se ne može govoriti da ispitanici daju izrazitu prednost jednoj spram drugih čestica.

Prostor knjižnice

Ako analiziramo čestice subskale *prostor knjižnice* na razini maksimalnog očekivanja od usluge, pokazalo se da su kao i na minimalnoj razini, ispitanici iskazali najviše očekivanje od knjižnice kao mirnog mjesta za individualan rad (PK-2: $M=8,53$; $SD=0,856$), dok najmanje očekuju od udobnog i privlačnog prostora knjižnice (PK-3: $M=8,21$; $SD=1,136$). Objašnjenje za ovakav rezultat možemo naći, kao i kod rezultata na minimalnoj razini ove subskale, u tome što novi prostor Knjižnice FF-a utječe na formiranje očekivanja od usluge. Zbog toga vjerojatno ispitanicima u ovom trenutku veći problem predstavlja tišina u knjižnici za razliku od udobnosti i privlačnosti prostora koji nije tako važan budući da je novi prostor Knjižnice FF-a zadovoljio tu njihovu potrebu. Ipak razlike među česticama su manje od pola boda, pa se ni ovdje ne može govoriti o nekim izrazitim preferencijama ispitanika.

4.5.1.3.3 Deskriptivni statistički pokazatelji za pojedinačne čestice na razini procjene dobivene knjižnične usluge

Na razini dobivene usluge ispitanici su zamoljeni da na ljestvici od 1 do 9 procijene dobivenu uslugu u Knjižnici FF-a, na 21 čestici instrumenta kvalitete knjižnične usluge. Kao i na razini minimalnog očekivanja od usluge, rezultati su pokazali da se najniže i najviše vrednovane čestice na razini dobivene usluge nalaze na subskali knjižnično osoblje. Daljnjim uvidom u aritmetičke sredine na pojedinačnim česticama, pokazalo se da ispitanici visoko vrednuju dobivenu uslugu u Knjižnici FF-a. Aritmetičke sredine na česticama se kreću od 6 do 8 bodova.

Knjižnično osoblje

Ako promatramo čestice subskale *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge, pokazalo se da ispitanici daju najviše vrijednosti spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika (KO-4: $M=7,87$; $SD=1,228$), a najniže davanju individualne pažnje korisnicima (KO-2: $M=6,49$; $SD=1,821$). Razlika između najnižeg i najvišeg rezultata na česticama iznosi više od 1 boda. Kada se usporede čestice na razini dobivene usluge s onima na

minimalnoj razini očekivanja od usluge, može se primijetiti da iste čestice imaju najviše i najniže aritmetičke sredine na obje razine.

Mogućnost kontrole informacija

Ako analiziramo čestice subskale *mogućnost kontrole informacija* na razini dobivene usluge, pokazalo se da ispitanici najvišim vrijednostima ocjenjuju mogućnosti jednostavnog pronalaženja građe (MKI-7: $M=7,61$; $SD=1,183$) i samostalnog korištenja knjižnice putem kataloga (MKI-6: $M=7,59$; $SD=1,321$). Ispitanici su najniže vrednovali tiskane ili elektroničke časopise (MKI-8: $M=6,91$; $SD=1,537$), tiskanu građu (MKI-3: $M=6,98$; $SD=1,408$) i elektroničke izvore (MKI-4: $M=7,03$; $SD=1,477$). Iz ovih nalaza se može zaključiti da su ispitanici prepoznali napore Knjižnice FF-a da svojim korisnicima omogući samostalno korištenje knjižničnih resursa. S druge strane, na ovoj subkali ispitanici nešto niže vrednuju osnovna sredstva koja su im nužna za rad. Ipak razlike su jako male (oko pola boda). Kada se usporede čestice s razine dobivene usluge s onima na minimalnoj razini očekivanja od usluge, može se primijetiti da iste čestice imaju najviše i najniže aritmetičke sredine na obje razine.

Prostor knjižnice

Kada promotrimo čestice subskale *prostor knjižnice* na razini dobivene usluge, dobilo se da su ispitanici najviše ocijenili udobnost i privlačnost Knjižnice FF-a (PK-3: $M=7,81$; $SD=1,220$), a najniže tišinu u Knjižnici FF-a (PK-2: $M=7,18$; $SD=1,450$). Još jednom ovdje možemo navesti da ispitanici prepoznaju nov i atraktivan prostor Knjižnice FF-a. Ipak razlike među česticama su nešto više od pola boda, pa se ne može govoriti da ispitanici daju izrazitu prednost jednoj spram drugih čestica. Redoslijed aritmetičkih sredina čestica od one najviših vrijednosti do one najnižih vrijednosti na razini dobivene usluge je u suprotnosti s njihovim vrijednostima na očekivanjima. Tako se od tišine u knjižnici očekivalo najviše, a na razini dobivene usluge vrednovana je blizu minimuma koji bi ispitanici prihvatili, dok se od udobnosti i privlačnosti prostora knjižnice očekivalo najmanje, a dobila se najviša vrijednost aritmetičke sredine na razini dobivene usluge.

Uvidom u aritmetičke sredine na subskalama instrumenta kvalitete knjižnične usluge na tri razine procjene, možemo zaključiti da su dobivene razlike među subskalama na svakoj pojedinoj razini procjene male, da ispitanici imaju visoka očekivanja od najniže i najviše razine usluge, kao i da visoko procjenjuju dobivenu usluge Knjižnice FF-a. Dalje možemo zaključiti da dobiveni rezultati ovog istraživanja nisu potvrdili rezultate američkih, europskih, kanadskih i južnoafričkih istraživanja gdje je nađeno da ispitanici u pravilu najmanje očekuju od *prostora knjižnice* (ARL Notebook 2004; 2005; 2006; 2007; 2008; 2009; 2010; 2011; 2012; 2013; Hakala i Nygrén, 2010; Kyrillidou i Persson, 2006; Moon, 2007) te da od svih dimenzija, *prostor knjižnice* najniže vrednuju i na razini dobivene usluge (ARL Notebook 2002; 2003; 2004; 2005; 2006; 2007; 2009; 2010; 2011; 2012; 2013; Pedramnia, Modiramani i Ghanbarabadi, 2012; Russell, 2010). Za razliku od tih istraživanja, u našem istraživanju ispitanici imaju vrlo visoka očekivanja i na minimumu koji bi prihvatili i na maksimumu koji bi poželjeli te visoko vrednuju dobivenu uslugu vezanu uz *prostor knjižnice*. Pretpostavljamo da je razlog ovako visokog očekivanja od prostora knjižnice taj što je Knjižnica FF-a nov i atraktivan prostor te dobro opremljen za razliku od velike većine visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj, što bi sigurno moglo utjecati na formiranje korisničkog standarda glede knjižničkog prostora.

4.5.1.4 Deskriptivni statistički pokazatelji za zadovoljstvo postupanjem osoblja i zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika

Zadovoljstvo vezano uz knjižničnu uslugu se u ovom istraživanju ispitalo pomoću dva indikatora. Jedan se odnosi na zadovoljstvo postupanjem osoblja, a drugi na zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika.

Zadovoljstvo postupanjem osoblja je operacionalizirano tvrdnjom „Općenito gledajući, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u Knjižnici FFZG-a“, dok je zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika operacionalizirano tvrdnjom „Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom Knjižnice FFZG-a mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama“.

Tablica 10. Deskriptivni statistički pokazatelji za zadovoljstvo postupanjem osoblja i zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika

Tvrđnja	<i>M</i>	<i>SD</i>
Općenito gledajući, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u Knjižnici FFZG-a.	7,94	1,130
Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom Knjižnice FFZG-a mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama.	7,48	1,372

Uzimajući u obzir da je zadovoljstvo mjereno ljestvicom od 9 stupnjeva, iz tablice 10 je vidljivo da ispitanici vrlo visoko procjenjuju svoje zadovoljstvo postupanjem osoblja u Knjižnici FFZG-a ($M=7,94$; $SD=1,130$). Nešto niži rezultat, no još uvijek vrlo visokih vrijednosti, pokazuje da ispitanici također visoko procjenjuju zadovoljstvo podrškom njihovim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama ($M=7,48$; $SD=1,372$). Ovi rezultati su sukladni prijašnjim stranim istraživanjima, koji su također pokazali da je zadovoljstvo postupanjem osoblja nešto više ocijenjeno nego zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika (npr. ARL Notebook 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013; Hitchingham i Kenney, 2002; Roszkowski, Baky i Jones, 2005; Shedlock i Walton, 2004; Wilson, 2004).

Iz ovih rezultata možemo zaključiti da su korisnici Knjižnice FF-a zadovoljni uslugom unatoč tome što njihova procjena razine dobivene usluge nije dosegla ono što su maksimalno poželjeli od usluge.

4.5.1.5 Deskriptivni statistički pokazatelji korištenja knjižničnih resursa

Ovim istraživanjem se također ispitala učestalost korištenja knjižničnih resursa, mjerena pomoću tri pitanja koja su sastavni dio ankete LibQUAL+™. U tablici 11 su prikazani deskriptivni statistički pokazatelji za korištenje knjižničnih resursa.

Tablica 11. Frekvencije i postoci odgovora ispitanika o korištenju knjižničnih resursa

		Dnevno	Tjedno	Mjesečno	Semestralno	Nikad
Koliko često koristite bilo koje resurse Knjižnice FFZG-a?	<i>f</i>	211	194	53	16	1
	%	44,4	40,8	11,2	3,4	0,2
Koliko često putem mrežne stranice Knjižnice FFZG-a pristupate elektroničkim časopisima i ostalim bazama podataka?	<i>f</i>	47	178	136	84	30
	%	9,9	37,5	28,6	17,7	6,3
Općenito gledajući koliko često koristite Google ili Yahoo ili neknjižnične portale u potrazi za informacijama?	<i>f</i>	280	136	45	13	4
	%	58,6	28,5	9,4	2,7	0,8

Kao što se iz tablice 11 može vidjeti, ispitanici dnevno najviše koriste Google ili Yahoo ili neknjižnične portale u potrazi za informacijama (58,5%). Kad promotrimo rezultate konzorcijalnih istraživanja LibQUAL+™-a na američkim i kanadskim visokoškolskim knjižnicama, možemo primijetiti da postoji uzlazni trend svakodnevnog korištenja Google-a ili Yahoo-a u potrazi za informacijom među studentima i znanstveno-nastavnim osobljem (ARL Notebook 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013). Tako je u zadnjih sedam godina udio korisnika koji dnevno koristi internetske pretraživače prešao 70%, što je 10% više od udjela korisnika Knjižnice FF-a. S druge strane, korisnici Knjižnice FF-a češće koriste knjižnične resurse od njihovih američkih i kanadskih pandana. Čak preko 40% ispitanika dnevno koristi Knjižnicu FF-a, što je prilično veliki broj u odnosu na oko 15% korisnika američkih i kanadskih visokoškolskih knjižnica (ARL Notebook 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013). Ovaj rezultat možemo objasniti nižim studentskim standardom hrvatskih studenata glede radnog prostora, pa knjižnice s velikim čitaoničkim prostorima poput NSK-a ili Knjižnice FF-a postaju alternativno mjesto namijenjeno za učenje i istraživanje (Cvitan et al., 2011).

Kada usporedimo rezultate dnevnog korištenja na tri gore spomenuta pitanja, može se vidjeti da ispitanici najrjeđe od svega putem mrežne stranice Knjižnice FF-a pristupaju elektroničkim časopisima i ostalim bazama podataka (9,9%). Također 6,3% ispitanika nikad nije pristupilo elektroničkim časopisima i ostalim bazama podataka putem

knjižnične mrežne stranice. Razlog tomu možemo vjerojatno naći u tome što korisnici često znaju koristiti pretraživače Google i Yahoo u potrazi za elektroničkim časopisima. Nažalost, to korisnike dovodi u zabludu o možebitnom neimanju pristupa časopisima, jer se oni često nalaze i u (pretraživačima nevidljivim) bazama podataka na koje je Knjižnica FF-a pretplaćena. S druge strane korisnici mogu putem internetskih pretraživača doći i do one elektroničke građe za koju knjižnica nije osigurala pristup. Budući da su resursi na internetu brzo i jednostavno dostupni putem pretraživača poput Google-a, postoji bojazan da će se korisnici za dolaženje do literature više oslanjati na njih nego na resurse svoje knjižnice. Iz toga možemo zaključiti da su neknjižnični pretraživači, posebice Google, veliki konkurenti knjižnicama.

4.5.2 Faktorska analiza hrvatske inačice instrumenta LibQUAL+™

Ovaj odjeljak ćemo započeti iznošenjem osnovnih postavki jedne od statističkih tehnika koja se koristila za provjeru valjanosti u ovom istraživanju - faktorske analize. Prema Fulgosiju (1984, str. 4) faktorska analiza je „skup matematičko-statističkih postupaka koji omogućuju da se u većem broju varijabli, među kojima postoji povezanost, utvrdi manji broj temeljnih varijabli koje objašnjavaju takvu međusobnu povezanost“. Glavni smisao faktorske analize je redukcija velikog broja početnih varijabli na manji broj latentnih dimenzija koje objašnjavaju strukturu nekog zadanog područja, odnosno prostora (Mejovšek, 2003). Konačan rezultat faktorske analize su faktori koje zovemo latentne (pokrivenne) varijable, a varijable pomoću kojih promatramo neko područje zovemo manifestne varijable (Fulgosi, 1984).

Dvije su vrste faktorske analize:

- 1) eksploratorna faktorska analiza čiji je cilj utvrditi temeljne faktore ili izvore varijacija ili kovarijacija među promatranim varijablama, te
- 2) konfirmatorna faktorska analiza čiji je cilj testiranje određenog strukturalnog modela ili teorije (Fulgosi, 1984; Mejovšek, 2003).

U nastavku ćemo se pobliže pozabaviti eksploratornom faktorskom analizom koja se primijenila u ovom istraživanju. Koraci pri primjeni faktorske analize su (Fulgosi, 1984; Mejovšek, 2003):

- 1) preliminarna analiza podataka,
- 2) ekstrakcija faktora,
- 3) transformacija (rotacija) faktora i
- 4) računanje faktorskih skorova.

Cilj prvog koraka faktorske analize je utvrditi primjerenost podataka za faktorsku analizu, a tiče se veličine uzorka, broja varijabli i matrice korelacija. Brojni autori imaju različite ideje koliki bi trebao biti velik uzorak kako bi rezultati faktorske analize bili vjerodostojni. Tako su Beaver et al. (2013, str. 2), sumirali nekoliko predloženih kriterija za primjerenost veličine uzorka i broja varijabli:

- broj ispitanika mora biti veći za 51 u odnosu na broj varijabli (Lawley i Maxwell, 1971),
- barem 10 ispitanika za svaku varijablu, a omjer ispitanik-varijabla ne bi smio biti manji od 5 (Bryant i Yarnold, 1995),
- barem 100 ispitanika, a omjer ispitanik-varijabla ne bi smio biti manji od 5 (Suhr, 2006),
- barem 150-300 ispitanika (Hutcheson i Sofroniou, 1999),
- barem 200 ispitanika, bez obzira na omjer ispitanik-varijabla (Gorsuch, 1983),
- barem 300 ispitanika (Norušis, 2005)“.

Kako bi rezultati analize bili valjani, prvo moramo utvrditi jesu li podaci primjereni za provedbu faktorske analize. Za početak se procjenjuje primjerenost matrice korelacija. Obično se koriste dva testa za primjerenost matrice korelacija za faktorsku analizu. To su: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) test adekvatnosti uzorka i Bartlettov test sfericiteta. Vrijednost Kaiser-Meyer-Olkin testa adekvatnosti uzorka mora biti bliska 1. Kaiser (1974) preporučuje da se prihvate vrijednosti veće od 0,5. Ako su vrijednosti niže od

navedene, potrebno je prikupiti još podataka ili promisliti koje od varijabli treba izbaciti iz analize. Vodič za interpretiranje KMO testa je sljedeći:

- a. „0,0 do 0,49 – podaci se ne smiju faktorizirati,
- b. 0,5 do 0,59 – stupanj zajedničke varijance je lošiji,
- c. 0,6 do 0,69 – stupanj zajedničke varijance je ne toliko dobar,
- d. 0,7 do 0,79 – stupanj zajedničke varijance je umjereno dobar,
- e. 0,8 do 0,89 – stupanj zajedničke varijance je značajan,
- f. 0,9 i iznad – stupanj zajedničke varijance je izvrstan“ (Beaver et al., 2013, str. 4).

Drugi test koji se koristi kako bi se utvrdila primjerenost matrice korelacija za faktorsku analizu, odnosno kojim se treba odgovoriti na pitanje jesu li varijable međusobno povezane je Bartlettov test sfericiteta. Ovaj test mora biti statistički značajan ($p < 0,05$) kako bi model faktorske analize bio primjeren (Beaver et al., 2013).

Sljedeći korak u faktorskoj analizi je ekstrakcija faktora. U ovom koraku je potrebno odrediti metodu ekstrakcije faktora i kriterij za zadržavanje značajnih dimenzija. U društvenim znanostima najčešće se rabi metoda glavnih komponenti, koja je korištena i u ovom radu. Među najpopularnijim kriterijima za zadržavanje značajnih dimenzija spadaju Guttman-Kaiserov kriterij i Cattellov scree-test (Mejovšek, 2003). Prema Guttman-Kaiserovom kriteriju zadržavaju se samo oni faktori čija je svojstvena vrijednost (*eigenvalue*) veća ili jednaka 1,0. Cattellov scree-test je kriterij koji grafički prikazuje dio varijance protumačen pojedinim faktorima. Odbacuje se faktor kod kojega krivulja prelazi iz strmog u blagi pad te svi ostali faktori nakon tog faktora. Rezultat ekstrakcije faktora rezultira bazičnom faktorskom solucijom.

Sljedeći korak je transformacija (rotacija) faktora dobivenih u bazičnoj soluciji. Cilj transformacije faktora je dobivanje jednostavne faktorske strukture kako bismo faktore učinili interpretabilnima. Možemo odabrati neku od ortogonalnih ili kosokutnih transformacija da bismo dobili jednostavnu faktorsku soluciju. Jednostavna faktorska solucija se dobije kad svaki faktor saturira barem tri čestice te kada te čestice imaju visoku projekciju samo na jednom faktoru (Beavers, et al., 2013; Tabachnick i Fidell,

2001). Hoćemo li odabrati ortogonalnu ili kosokutnu transformaciju, ovisi o tome koliko su faktori međusobno povezani. Najčešće primjenjivana transformacija u ortogonalnoj rotaciji je varimax, a u kosokutnoj, oblimin (Mejovšek, 2003). U slučaju kad su faktori snažno povezani, ortogonalna transformacija nije primjerena budući da ona prisilno pozicionira faktore u ortogonalni odnos, odnosno prisilno ih tretira kao da nisu u korelaciji (Mejovšek, 2003).

Prvi istraživački problem bio je utvrditi faktorsku strukturu instrumenta kvaliteta knjižnične usluge budući da je ovo prvi prijevod instrumenta na hrvatski jezik i prva primjena na hrvatskom uzorku. Slijedeći spomenutu preporuku Zeithalm, Berrya i Parasuramana (1996), u dosad provedenim stranim istraživanjima faktorska analiza se koristila samo na razini dobivene usluge, pa je ostalo nepoznato kakva je faktorska struktura kvalitete usluge na očekivanjima odnosno na minimalnoj i maksimalnoj razini usluge, te na nesrazmjerima adekvatnosti i superiornosti. Zbog ove nepoznanice, u ovom istraživanju smo željeli utvrditi i njihovu faktorsku strukturu.

Većina dosadašnjih rezultata stranih istraživanja uz primjenu LibQUAL+™-a sastavljenog nakon 2003. godine s 22 čestice na razini dobivene usluge, pokazala je trofaktorsku strukturu sa sljedećim faktorima: *knjižnično osoblje*, *moгуćnost kontrole informacija* i *prostor knjižnice* (Kyrillidou, 2009; Kyrillidou et al., 2004; Lane et al., 2012; Rehman, Kyrillidou i Hameed, 2014; Thompson, Cook i Kyrillidou, 2006; Wei, Thompson i Cook, 2005). Samo jedno istraživanje, ono meksičko, dobilo je četverofaktorsku strukturu sa sljedećim faktorima: *knjižnično osoblje*, *pristup informacijama*, *osobna kontrola* i *prostor knjižnice* (Morales et al., 2011).

Budući da je većina istraživanja došla do trofaktorske strukture, u ovom istraživanju smo pretpostavili da će primjena hrvatskog prijevoda instrumenta rezultirati trofaktorskom strukturom na razini dobivene usluge. Pored toga provjerila se faktorska struktura kvalitete knjižnične usluge na svim ostalim razinama procjene usluge: razini minimalnog očekivanja i razini maksimalnog očekivanja, te na dvije mjere nesrazmjera: adekvatnosti i superiornosti. Instrument kvalitete knjižnične usluge se sastoji od 21 čestice koje ispituju tri njegove dimenzije: *knjižnično osoblje* (9 čestica), *moгуćnost kontrole informacija* (8

čestica) i *prostor knjižnice* (4 čestice). Kvaliteta knjižnične usluge se mjeri pomoću tri ljestvice: minimalnom očekivanom uslugom, maksimalnom očekivanom uslugom te procjenom dobivene usluge. Čestice su navedene prema pripadajućim dimenzijama u tablici 12.

Tablica 12. Čestice instrumenta LibQUAL+™ koje su se koristile za faktorsku analizu pod komponentnim modelom

Knjižnično osoblje	Mogućnost kontrole informacija	Prostor knjižnice
KO-1 knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	MKI-1 mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	PK-1 prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje
KO-2 davanju individualne pažnje korisnicima	MKI-2 mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	PK-2 knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad
KO-3 zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	MKI-3 tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	PK-3 knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru
KO-4 spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	MKI-4 elektroničkim izvorima koje trebam	PK-4 knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje
KO-5 osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	MKI-5 informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	
KO-6 knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	MKI-6 katalogima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	
KO-7 osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	MKI-7 mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	
KO-8 spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	MKI-8 tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	
KO-9 pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge		

Na cijelom uzorku provedene su faktorske analize pod komponentnim modelom uz primjenu Guttman-Kaiserovog kriterija⁴⁷ za zaustavljanje ekstrakcije faktora, te kosokutnom (oblimin) transformacijom bazične solucije. Također se provjerila primjerenost korištenja faktorske analize za sve varijable na tri razine procjene kao i na nesrazmjerima adekvatnosti i superiornosti pomoću Bartlettovog testa sfericiteta te Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testa za adekvatnost uzorka. Bartlettovi testovi sfericiteta su se pokazali statistički značajnim ($p=0,000$) za sve razine procjene kvalitete usluge te za oba nesrazmjera, dok su svi KMO testovi za adekvatnost uzoraka bili $>0,8$, pa sve to potvrđuje primjerenost korištenja faktorske analize za ove varijable.

4.5.2.1 Eksploratorna faktorska analiza kvalitete knjižnične usluge na ljestvici procjene dobivene usluge

Faktorska analiza pod komponentnim modelom čestica konstrukta kvalitete knjižnične usluge na razini dobivene usluge je rezultirala četiri faktorskom strukturom koja objašnjava 62,602% ukupne varijance instrumenta. Međutim, četvrti faktor se sastojao o samo jedne dominantne čestice (-,603, MKI-6 – „katalogizma koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature“), pa je faktorska analiza ponovljena nakon izbacivanja te čestice koja je generirala faktor specifiteta. Ponovnom analizom dobila se trofaktorska struktura, upravo onakva kakva se i očekivala, a koja objašnjava 58,566% ukupne varijance (tablica 13). U tablici korelacija čestica s faktorima⁴⁸ prikazane su sve čestice zajedno sa svojim zasićenjima trima faktorima.

⁴⁷ Guttman-Kaiserov kriterij zaustavlja ekstrakciju faktora kad iznos svojstvene vrijednosti padne ispod jedan.

⁴⁸ U tablici nisu prikazane korelacije manje od 0,3.

Tablica 13. Matrica faktorske strukture instrumenta kvalitete knjižnične usluge **na razini dobivene usluge** (N=338)

Čestice	Faktori		
	Knjižnično osoblje	Mogućnost kontrole informacija	Prostor knjižnice
DU KO-8 - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	,857	,399	
DU KO-3 - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	,821		,324
DU KO-7 - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	,819	,449	,475
DU KO-1 - knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	,801	,325	
DU KO-6 - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	,794	,379	,451
DU KO-4 - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	,794	,397	,377
DU KO-9 - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	,772	,513	
DU KO-5 - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	,765	,548	,430
DU KO-2 - davanju individualne pažnje korisnicima	,626	,333	
DU MKI-4 - elektroničkim izvorima koje trebam	,411	,787	,330
DU MKI-8 - tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	,427	,787	
DU MKI-7 - mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	,508	,694	,351
DU MKI-2 - mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	,381	,667	,390
DU MKI-5 - informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi		,652	,444
DU MKI-1 - mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta		,651	
DU MKI-3 - tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	,391	,612	,369
DU PK-1 - prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	,349	,475	,808
DU PK-2 - knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	,326		,783
DU PK-3 - knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	,411	,379	,771
DU PK-4 - knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	,490	,587	,613

Metoda ekstrakcije: Faktorska analiza pod komponentnim modelom

Metoda rotacije: Kosokutna (oblimin) transformacija bazične solucije s Kaiserovom normalizacijom

DU - dobivena usluga; KO - Knjižnično osoblje; MKO - Mogućnost kontrole informacija; PK - Prostor knjižnice

Prva latentna dimenzija okupila je devet čestica za koje smo konceptualno pretpostavili da mjere dimenziju *knjižnično osoblje*. Cronbachov alfa koeficijent aditivne skale koju tvore te čestice iznosi visokih $\alpha=,920$. Sve čestice ove dimenzije sadržajno daju konzistentnu cjelinu koja govori o interpersonalnom dijelu kvalitete knjižnične usluge te su visoko korelirane s faktorom (najmanja iznosi 0,626). Iz tablice 13 vidljivo je da se ova dimenzija prvenstveno odnosi na susretljivost, ljubaznost i razumijevanje osoblja prema korisnicima, a u manjoj mjeri na individualnu pažnju koju knjižnično osoblje pruža korisnicima.

Drugu latentnu dimenziju tvori sedam čestica za koje smo pretpostavili da mjere dimenziju *mogućnost kontrole informacija* (Cronbachov alfa koeficijent $\alpha=,825$). Sve čestice ovog faktora sadržajno daju konzistentnu cjelinu koja govori o samostalnom korištenju informacija, izvora i građe potrebnoj za rad korisnika, te su visoko korelirane s tom dimenzijom (najmanja iznosi 0,612). Ova dimenzija se prvenstveno odnosi na procjene dobivene usluge u vidu pristupa elektroničkim izvorima te tiskanim ili elektroničkim časopisima, dok se u manjoj mjeri odnosi na dostupnost tiskane literature potrebne za rad.

Konačno, treću latentnu dimenziju određuju četiri čestice za koje smo pretpostavili da mjere dimenziju *prostor knjižnice* (Cronbachov alfa koeficijent unutarnje konzistencije iznosi granično prihvatljivih $\alpha=,758$, na čiji iznos je zasigurno utjecao i manji broj čestica). Sve čestice ove dimenzije sadržajno daju konzistentnu cjelinu koja govori o knjižničnom prostoru te su visoko korelirane s dimenzijom (najmanja iznosi 0,613). Najjači nositelj ove dimenzije je procjena knjižničnog prostora koji potiče na učenje i istraživanje, dok je najslabiji procjena knjižnice kao polazišne točke za proučavanje, učenje i istraživanje. Ovi rezultati su potvrdili nalaze originalne trofaktorske strukture iz 2003. godine, uz jednu razliku, a to je izbacivanje čestice MKI-6 iz analize koja originalno pripada ljestvici *mogućnost kontrole informacija*.

Dobiveni rezultati su **potvrdili prvu hipotezu o tome da je hrvatska inačica instrumenta LibQUAL+™ analogna trofaktorskoj strukturi originalne verzije na engleskom jeziku koja se dominantno pojavljuje od 2003. godine** (Kyrillidou, 2009; Kyrillidou et al., 2004; Lane et al., 2012; Rehman, Kyrillidou i Hameed, 2014; Thompson, Cook i Kyrillidou, 2006; Wei, Thompson i Cook, 2005). Potvrdile su se

dimenzije s pripadajućim česticama: *knjižnično osoblje*, *mogućnost kontrole informacija* i *prostor knjižnice*.

Rezultati iz matrice faktorske strukture pokazali su da velika većina čestica korelira s dvije ili tri dimenzije, što pak rezultira relevantnim korelacijama među faktorima. U Tablici 14 su prikazani Pearsonovi koeficijenti korelacije dobivenih dimenzija na ljestvici procjene dobivene knjižnične usluge.

Tablica 14. Pearsonovi koeficijenti korelacije među faktorima na razini dobivene usluge na konstrukt kvalitete knjižnične usluge

Faktori	Mogućnost kontrole informacija	Prostor knjižnice
Knjižnično osoblje	,469***	,394***
Mogućnost kontrole informacija	-	,424***

*** = $p < ,001$

Dimenzija *mogućnost kontrole informacija* je tek umjereno povezana s dimenzijom *knjižnično osoblje* ($r = ,469$; $p < ,001$) te s dimenzijom *prostor knjižnice* ($r = ,424$; $p < ,001$) na razini dobivene usluge. To znači da oni ispitanici koji daju više vrijednosti *mogućnosti kontrole informacija*, boljim vrednuju *knjižnično osoblje*, kao i *prostor knjižnice*. Dimenzije *knjižnično osoblje* i *prostor knjižnice* su međusobno povezani nešto slabije ($r = ,394$; $p < ,001$).

4.5.2.2 Eksploratorna faktorska analiza kvalitete knjižnične usluge na ljestvici procjene minimalnog očekivanja od usluge

Faktorskom analizom čestica kojima je mjerena minimalna razina prihvatljive usluge ekstrahirana su dva faktora koji tumače 69,733% ukupne varijance instrumenta. Međutim, budući da matrica faktorske strukture pokazuje da su sve čestice visoko saturirane s oba faktora te da su ta dva ekstrahirana faktora međusobno vrlo visoko povezana ($r = ,785$), uzela se u obzir mogućnost da se ta dva faktora u daljnjim analizama tretiraju kao jedan faktor.

Da bismo donijeli odluku o tome mjeri li zadani skup čestica zapravo samo jedan fenomen, slijedili smo nekoliko kriterija kako su predložili Carmines i Zeller (1979, str. 60):

- s obzirom na karakteristike bazične solucije:
 1. prvi faktor mora objašnjavati preko 40% varijance;
 2. sljedeći faktori moraju objašnjavati relativno jednake omjere preostale varijance uzimajući u obzir postupno smanjenje koje proizlazi iz logike faktorske analize;
 3. sve čestice instrumenta ili većina njih moraju biti dominantno saturirane prvim faktorom, preko 0,3;
 4. sve čestice instrumenta ili većina njih moraju biti više zasićene prvim faktorom nego svim naknadnim faktorima.
- s obzirom na koeficijent unutarnje konzistencije:
 - koeficijent unutarnje konzistencije (Cronbachov alfa koeficijent) prvog faktora mora biti visok i bez značajnih promjena pri izostavljanju pojedinih čestica.

Slijedeći gore spomenute kriterije dobili smo da prvi faktor u bazičnoj soluciji objašnjava 64,881%, odnosno preko 40% ukupne varijance, dok drugi tek neznatnih 4,852% što upućuje na jednofaktorsku strukturu. Dalje, u bazičnoj soluciji je svaka od 21 čestice dominantno saturirana prvim faktorom (sve preko 0,6), dok su s drugim saturirane tek četiri čestice s oko 0,3 što također upućuje da je zapravo u pitanju jedan faktor. Cronbachov alfa koeficijent aditivne skale koju tvore sve čestice instrumenta na razini minimalnog očekivanja iznosi visokih $\alpha=0,972$ te nema značajnih promjena u veličini Cronbach alfa koeficijenta ako se neka čestica izostavi. Budući da gornji rezultati zadovoljavaju sve spomenute kriterije, odlučeno je ponovno provesti faktorsku analizu, ali ovog puta s jednim, zadanim faktorom. Rezultati ponovljen faktorske analize prikazani su u tablici 15.

Tablica 15. Faktorska matrica instrumenta kvalitete knjižnične usluge **na razini minimalnog očekivanja** od knjižnične usluge (N=243)

Čestice	Faktor Minimalno očekivanje od kvalitete knjižnične usluge
MIN KO-4 - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	,877
MIN KO-5 - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	,863
MIN KO-7 - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	,860
MIN KO-8 - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	,850
MIN KO-6 - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	,842
MIN MKI-4 - elektroničkim izvorima koje trebam	,840
MIN MKI-7 - mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	,837
MIN KO-9 - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	,832
MIN MKI-5 - informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	,823
MIN MKI-6 - katalogima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	,821
MIN PK-2 - knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	,821
MIN PK-3 - knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	,813
MIN KO-3 - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	,806
MIN PK-4 - knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	,806
MIN MKI-3 - tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	,797
MIN MKI-8 - tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	,778
MIN MKI-2 - mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	,770
MIN PK-1 - prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	,767
MIN KO-2 - davanju individualne pažnje korisnicima	,710
MIN MKI-1 - mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	,705
MIN KO-1 - knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	,657

Metoda ekstrakcije: Faktorska analiza pod komponentnim modelom

MIN – razina minimalnog očekivanja od usluge; KO - Knjižnično osoblje; MKI - Mogućnost kontrole informacija; PK - Prostor knjižnice

Jedina ekstrahirana latentna dimenzija se može nazvati „*minimalno očekivanje od kvalitete knjižnične usluge*“ budući da s njom visoko koreliraju sve čestice istoimenog koncepta (najmanja korelacija iznosi 0,657), a čak 14 čestica korelira s ovom dimenzijom u iznosu $>0,8$. Ispitanici nisu uspjeli razlikovati tri dimenzije kvalitete knjižnične usluge kad razmišljaju o prihvatljivom minimumu knjižnične usluge. Razloge ovom rezultatu se može naći u pomanjkanju iskustva korištenja knjižnične usluge u visokoškolskim knjižnicama kod većine ispitanika, pa stoga možda nisu sigurni što bi to bilo najmanje što bi oni prihvatili od knjižnične usluge ili na minimalnoj razini ne uspijevaju razlikovati gore spomenute tri različite dimenzije kvalitete knjižnične usluge. Iz tablice 15 vidljivo se da je ova dimenzija prvenstveno određena minimalnim očekivanjem od susretljivosti, kompetentnosti i razumijevanja osoblja prema korisnicima, a u manjoj mjeri očekivanjima glede povjerenja u osoblje. Također valja napomenuti da se u dosadašnjim istraživanjima provjeravala faktorska struktura samo za razinu dobivene usluge (Kyrillidou, 2009; Kyrillidou et al., 2004; Lane et al., 2012; Morales et al., 2011; Rehman, Kyrillidou i Hameed, 2014; Thompson, Cook i Kyrillidou, 2006; Wei, Thompson i Cook, 2005), dok su razine minimalnog i maksimalnog očekivanja te nesrazmjera adekvatnosti i superiornosti ostala zanemarena, pa ne postoje nikakvi rezultati s kojima bi se mogli usporediti naši rezultati.

4.5.2.3 Eksploratorna faktorska analiza kvalitete knjižnične usluge na ljestvici procjene maksimalnog očekivanja od usluge

Faktorska analiza čestica kojima je mjereno maksimalno očekivanje od usluge rezultirala je s pet faktora koji zajedno objašnjavaju 67,260% ukupne varijance. Međutim, peti faktor se sastojao od samo jedne dominantne čestice MKI-3 „tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad“ (u matrici faktorske strukture ,807), pa je ta čestica izbačena, a faktorska analiza je ponovljena. Ovaj put faktorska analiza je rezultirala s četiri faktora koji zajedno objašnjavaju 62,717% ukupne varijance. Matrica faktorske strukture pokazala je da čestica PK-4 „knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje“ nije dominantno saturirana niti jednim faktorom (podjednako je saturirana prvim faktorom

0,534 i četvrtim faktorom 0,553). Zbog toga je i ta čestica izbačena, a ponovljena analiza rezultirala je ponovno s četiri faktora koji su objašnjavali 63,095% ukupne varijance. Četvrti faktor se sastojao od samo dvije čestice, a takav faktor se smatra nestabilnim i time neprimjerenim za daljnju analizu. Stoga je iz daljnje analize izbačena dominantnija čestica (PK-2) „knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad“. Četvrta faktorska analiza napokon je rezultirala stabilnom trofaktorskom strukturom koja objašnjava 58,857% ukupne varijance (tablica 16⁴⁹).

⁴⁹ U tablici nisu prikazane korelacije čestica s faktorima manje od 0,3.

Tablica 16. Matrica faktorske strukture instrumenta kvalitete knjižnične usluge **na razini maksimalnog očekivanja** od usluge (N=259)

Čestice	Faktori		
	Stil osoblja i prostor	Elektronički pristup i izvori	Stručnost osoblja i samostalnost
MAX KO-6 - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	,841		-,595
MAX KO-1 - knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	,767		-,437
MAX KO-7 - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	,766		-,516
MAX KO-3 - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	,727	,315	-,551
MAX KO-2 - davanju individualne pažnje korisnicima	,708	,329	-,355
MAX PK-1 - prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	,665		
MAX PK-3 - knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	,627	,464	-,454
MAX MKI-4 - elektroničkim izvorima koje trebam		,809	-,466
MAX MKI-5 - informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	,334	,809	-,447
MAX MKI-1 - mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta		,802	
MAX MKI-2 - mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	,347	,594	-,412
MAX KO-8 - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	,507	,328	-,813
MAX KO-4 - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	,468		-,797
MAX MKI-7 - mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	,414	,384	-,769
MAX KO-5 - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	,421		-,754
MAX MKI-8 - tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad		,583	-,697
MAX KO-9 - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	,560	,310	-,690
MAX MKI-6 - katalozima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	,313	,372	-,667

Metoda ekstrakcije: Faktorska analiza pod komponentnim modelom

Metoda rotacije: Kosokutna (oblimin) transformacija bazične solucije s Kaiserovom normalizacijom

MAX – razina maksimalnog očekivanja od usluge; KO - Knjižnično osoblje; MKI - Mogućnost kontrole informacija; PK - Prostor knjižnice

Na prvu latentnu dimenziju je visoke projekcije imalo pet čestica originalne dimenzije *knjižnično osoblje* (od mogućih devet) koje opisuju brižnost, pažnju, ljubaznost i razumijevanje knjižničnog osoblja. Svih pet čestica je visoko koreliralo s dimenzijom (najmanja korelacija iznosi 0,708). Visoku korelaciju s tom dimenzijom pokazuju i dvije čestice kojima je operacionaliziran *prostor knjižnice*, a koje opisuju poticajan i udoban prostor. Za razliku od prvih pet, ove dvije čestice su nešto slabije, ali još uvijek visoko korelirane s ovom dimenzijom (najmanja 0,627). Ekstrahiranu dimenziju možemo nazvati „*stil osoblja i prostor*“, a sastoji se od ukupno sedam čestica (Cronbachov alfa koeficijent aditivne skale koju tvore te čestice iznosi $\alpha=,853$). Iz tablice 16 vidljivo je da se čestice koje tvore ovu dimenziju prvenstveno odnose na maksimalno očekivanje od načina na koji se knjižnično osoblje ophodi prema korisnicima, dok se u manjoj mjeri odnose na isto takvo očekivanje od prostora knjižnice.

Drugu latentnu dimenziju saturirale su četiri čestice originalne dimenzije *mogućnost kontrole informacija* (koja originalno sadrži 8 čestica), i to onaj dio koji govori o elektroničkom pristupu i izvorima. Tri čestice vrlo visoko koreliraju s ovom dimenzijom (najmanja korelacija iznosi 0,802), dok je četvrta čestica MAX MKI-2 „mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu“ slabije povezana (0,594) s ovom dimenzijom. Ovu latentnu dimenziju smo stoga nazvali *elektronički pristup i izvori* (Cronbachov alfa koeficijent iznosi granično prihvatljivih $\alpha=,787$, na čiji iznos je zasigurno utjecao i manji broj čestica).

Treća latentna dimenzija okupila je četiri čestice originalne dimenzije *knjižnično osoblje* i to onaj dio koji opisuje kompetencije, spremnost i pouzdanost osoblja. Sve četiri čestice su visoko korelirale s dimenzijom (najmanja korelacija iznosi -0,690). Osim njih, tri čestice dimenzije *mogućnost kontrole informacija*, i to one koje opisuju kataloge, časopise i upute za pronalaženje literature, su imale visoke projekcije na tu dimenziju (najmanja korelacija iznosi -0,667). Ekstrahiranu latentnu dimenziju, sastavljenu od sedam čestica, možemo nazvati „*stručnost osoblja i samostalnost*“ (Cronbachov alfa koeficijent unutarnje konzistencije $\alpha=,864$).

Nakon provedene faktorske strukture, provjerene su povezanosti dobivenih faktora na ljestvici maksimalnog očekivanja od usluge (tablica 17).

Tablica 17. Pearsonovi koeficijenti korelacije među faktorima na razini maksimalnog očekivanja na konstrukt kvalitete knjižnične usluge

Faktori	Elektronički pristup i izvori	Stručnost osoblja i samostalnost
Stil osoblja i prostor	,293***	-,486***
Elektronički pristup i izvori	-	-,392***

*** = $p < ,001$

Umjerena povezanost je nađena između faktora „*stil osoblja i prostor*“ i faktora „*stručnost osoblja i samostalnost*“ ($r = -,486$; $p < ,001$). To znači da, što ispitanici više očekuju na maksimalnoj razini usluge od stila osoblja i prostora, to će više očekivati i od stručnosti osoblja i mogućnosti samostalnog pronalaženja literature. Relativno viša povezanost se može protumačiti i time što u originalu većina čestica pripada istoj dimenziji koja opisuje osobine knjižničnog osoblja. Iako je korelacija izražena u negativnom smjeru, ona se interpretira u pozitivnom budući da su sve varijable na dimenziji „*stručnost osoblja i samostalnost*“ saturirane faktorom u istom, negativnom smjeru. Korelacije ostalih dimenzija imaju tek nisku povezanost.

Kao i kod prethodne faktorske analize, i ovdje valja podsjetiti da u dosadašnjim istraživanjima nije provjeravana faktorska struktura maksimalnog očekivanja, tako da su ovo podaci koji upućuju na to da ispitanici na nešto drugačiji način doživljavaju koncepte kvalitete knjižnične usluge na razini očekivanja, za razliku od onih na razini dobivene usluge.

4.5.2.4 Eksploratorna faktorska analiza nesrazmjera adekvatnosti na konstruktu kvalitete knjižnične usluge

Faktorska analiza varijabli koje tvore mjeru nesrazmjera adekvatnosti konstrukta kvalitete knjižnične usluge rezultirala je dvofaktorskom strukturom koja objašnjava 62,864% ukupne varijance. Kao i na minimalnoj razini, matrica faktorske strukture pokazala je da su sve čestice visoko saturirane s oba faktora te da su ta dva ekstrahirana faktora međusobno relativno visoko povezana ($r=,680$). I ovdje se uzela u obzir mogućnost da se ta dva faktora u daljnjim analizama tretiraju kao jedan faktor. Za takvu odluku ponovno smo slijedili nekoliko kriterija: kao prvo, prvi faktor u bazičnoj soluciji objašnjava preko 40% ukupne varijance (56,168%), dok drugi tek neznatnih 6,696%. Dalje, u bazičnoj soluciji sve su čestice dominantno saturirane prvim faktorom (sve preko 0,577). Također smo izračunali koeficijent pouzdanosti aditivne skale koju tvore sve čestice tog, jednog faktora. Cronbachov alfa aditivne skale nesrazmjera adekvatnosti koju tvore sve čestice iznosi $\alpha=,959$ te nema značajnih promjena pri izostavljanju pojedinih čestica iz analize unutarnje konzistentnosti. Sve nam to govori da se ovdje zapravo radi o jednom faktoru. Stoga je faktorska analiza ponovljena uz uvjet ekstrakcije samo jednog faktora.

Tablica 18. Faktorska matrica instrumenta kvalitete knjižnične usluge **na nesrazmjeru adekvatnosti** (N=233)

Čestice	Faktor
	Kvaliteta knjižnične usluge nesrazmjera adekvatnosti
NA KO-7 - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	,865
NA KO-4 - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	,842
NA KO-5 - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	,839
NA KO-8 - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	,818
NA MKI-6 - katalogima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	,806
NA MKI-7 - mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	,798
NA PK-4 - knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	,793
NA KO-6 - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	,786
NA KO-9 - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	,776
NA KO-3 - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	,746
NA MKI-8 - tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	,745
NA MKI-4 - elektroničkim izvorima koje trebam	,744
NA MKI-5 - informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	,736
NA PK-3 - knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	,730
NA KO-2 - davanju individualne pažnje korisnicima	,716
NA MKI-2 - mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	,712
NA MKI-3 - tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	,700
NA PK-2 - knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	,672
NA PK-1 – prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	,647
NA MKI-1 - mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	,614
NA KO-1 - knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	,577

Metoda ekstrakcije: Faktorska analiza pod komponentnim modelom

NA – nesrazmjer adekvatnosti; KO - Knjižnično osoblje; MKI - Mogućnost kontrole informacija; PK - Prostor knjižnice

Jedina ekstrahirana latentna dimenzija se može nazvati „*kvaliteta knjižnične usluge nesrazmjera adekvatnosti*“ budući da s njom relativno visoko koreliraju sve čestice istoimenog koncepta (najmanja korelacija iznosi 0,577). Iz tablice 15 vidljivo je da ova dimenzija prvenstveno mjeri razumijevanje, spremnost i kompetentnost osoblja, dok u se u manjoj mjeri odnosi na povjerenje i sigurnost u osoblje. Budući da je nesrazmjer adekvatnosti mjera dobivena kao razlika između dobivene usluge i minimalnog očekivanja, a faktorska analiza provedena u ovom istraživanju na česticama minimalnog očekivanja od usluge je rezultirala jednim faktorom, to bi moglo objasniti zašto je i struktura čestica nesrazmjera adekvatnosti jednofaktorska.

4.5.2.5 Eksploratorna faktorska analiza nesrazmjera superiornosti na konstrukt kvalitete knjižnične usluge

Faktorska analiza varijabli koje tvore mjeru nesrazmjera superiornosti konstrukta kvalitete knjižnične usluge rezultirala je trofaktorskom strukturom koja objašnjava 62,106% ukupne varijance. U tablici 19 su prikazani rezultati ove faktorske analize⁵⁰.

⁵⁰ U tablici nisu prikazane korelacije čestica s faktorima manje od 0,3.

Tablica 19. Matrica faktorske strukture instrumenta kvalitete knjižnične usluge **na nesrazmjeru superiornosti** (N=233)

Čestice	Faktori		
	Knjižnično osoblje	Mogućnosti kontrole informacija	Prostor knjižnice
NS KO-4 - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	,865	,454	,389
NS KO-8 - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	,858	,394	,364
NS KO-7 - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	,857	,482	,491
NS KO-3 - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	,838		,406
NS KO-6 - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	,815	,365	,484
NS KO-5 - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	,813	,528	,454
NS KO-9 - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	,799	,513	,396
NS KO-1 - knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	,772	,330	,338
NS KO-2 - davanju individualne pažnje korisnicima	,686	,431	,462
NS MKI-4 - elektroničkim izvorima koje trebam	,430	,841	,300
NS MKI-8 - tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	,408	,799	
NS MKI-6 - katalogima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	,497	,706	,522
NS MKI-2 - mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	,390	,700	,346
NS MKI-7 - mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	,602	,698	,565
NS MKI-1 - mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta		,694	
NS MKI-5 - informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	,346	,686	,371
NS MKI-3 - tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	,410	,586	,514
NS PK-3 - knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	,480		,810
NS PK-1 - prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	,326	,402	,802
NS PK-2 - knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	,424	,326	,752
NS PK-4 - knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	,498	,554	,724

Metoda ekstrakcije: Faktorska analiza pod komponentnim modelom

Metoda rotacije: Kosokutna (oblimin) transformacija na bazičnoj soluciji s Kaiserovom normalizacijom

NS – nesrazmjer superiornosti; KO - Knjižnično osoblje; MKI - Mogućnost kontrole informacija; PK - Prostor knjižnice

Ovom faktorskom analizom dobila se trofaktorska struktura analogna onoj dobivenoj na razini procjene dobivene usluge. Prvi faktor - faktor *knjižnično osoblje* koji je okupio devet čestica (Cronbachov alfa koeficijent aditivne skale koju tvore te čestice iznosi $\alpha=,929$). Sve čestice ove dimenzije sadržajno također daju konzistentnu cjelinu koja govori o interpersonalnom dijelu kvalitete knjižnične usluge te su visoko korelirane s faktorom (najmanja iznosi 0,686). Iz tablice 19 vidljivo je da je ova dimenzija prvenstveno mjerena spremnošću i razumijevanjem osoblja prema korisnicima, a u manjoj mjeri davanjem individualne pažnje osoblja korisnicima.

Drugi faktor je faktor *mogućnost kontrole informacija* kojeg tvori osam čestica (Cronbachov alfa koeficijent $\alpha=,872$). Čestice ove dimenzije sadržajno daju konzistentnu cjelinu koja govori o samostalnom korištenju informacija, izvora i građe potrebne za rad korisnika, te su relativno visoko korelirane s tom dimenzijom (najmanja iznosi 0,586). Ovu dimenziju prvenstveno mjere elektronički izvori te tiskani ili elektronički časopisi, a u manjoj mjeri tiskana literatura potrebna za rad.

Konačno, treći faktor, *prostor knjižnice* koji sadrži četiri čestice (Cronbachov alfa koeficijent iznosi granično prihvatljivih $\alpha=,771$). Sve čestice i ove dimenzije sadržajno daju konzistentnu cjelinu koja govori o knjižničnom prostoru te su visoko korelirane s ovom dimenzijom (najmanja iznosi 0,724). Najjači nositelj ove dimenzije je udoban i privlačan prostor knjižnice, dok je najslabiji procjena knjižnice kao polazišne točke za proučavanje, učenje i istraživanje. Budući da je nesrazmjer superiornosti mjera dobivena kao razlika između dobivene usluge i maksimalnog očekivanja, a faktorska analiza provedena u ovom istraživanju na česticama dobivene usluge je rezultirala trofaktorskom strukturom, to bi moglo objasniti zašto je i struktura čestica nesrazmjera superiornosti ovakva.

Provjerilo se i koliki su Pearsonovi koeficijenti korelacije među trima ekstrahiranim faktorima nesrazmjera superiornosti na konstrukt kvalitete knjižnične usluge.

Tablica 20. Pearsonovi koeficijenti korelacije među faktorima nesrazmjera superiornosti na konstrukt kvalitete knjižnične usluge

Faktori	Mogućnost kontrole informacija	Prostor knjižnice
Knjižnično osoblje	,477***	,488***
Mogućnost kontrole informacija	-	,429***

*** = $p < ,001$

Rezultati su pokazali da su svi Pearsonovi koeficijent korelacije među faktorima nesrazmjera superiornosti konstrukta kvalitete knjižnične usluge viši od $r = ,400$, što znači da su svi faktori međusobno umjereno povezani.

4.5.3 Povezanost procjene kvalitete knjižnične usluge sa zadovoljstvom uslugom

U ovom poglavlju provjeravat će se povezanost kvalitete knjižnične usluge mjerene na tri razine procjene usluge (minimalno i maksimalno očekivanje te razina dobivene usluge), kao i dva nesrazmjera (adekvatnosti i superiornosti) s varijablama zadovoljstva pruženom knjižničnom uslugom. Kako smo već objasnili u potpoglavlju 3.2.3.3., zbog niske vrijednosti Cronbachovog alfa koeficijenta pouzdanosti, zadovoljstvo nismo mogli tretirati kao jedan, nego kao dva odvojena konstrukta mjerena dvama indikatorima: **zadovoljstvom postupanjem osoblja** i **zadovoljstvom podrškom radnim potrebama korisnika**. Pokušat ćemo utvrditi koliko su povezane dimenzije kvalitete knjižnične usluge s navedenim oblicima zadovoljstva. Kako bi se utvrdila povezanost, izračunali smo Pearsonove koeficijente korelacije između faktorskih skorova izračunatih regresijskom metodom za tri razine procjene i dva nesrazmjera kvalitete knjižnične usluge i dvije varijable zadovoljstva: zadovoljstvom postupanjem osoblja i zadovoljstvom podrškom radnim potrebama korisnika. Pretpostavilo se da su od svih razina procjene te dva nesrazmjera, dimenzije na razini dobivene usluge najjače korelirane sa zadovoljstvima uslugom. Roszkowski, Baky i Jones (2005) pokazali su da su zadovoljstva postupanjem osoblja i podrškom radu najjače povezana s dimenzijama

kvalitete knjižnične usluge na razini dobivene usluge, nešto slabije na nesrazmjeru superiornosti i nesrazmjeru adekvatnosti, a tek neznatno su povezani s dimenzijama na minimalnom i maksimalnom očekivanju od usluge.

Tablica 21. Korelacije zadovoljstva uslugom i svih faktora kvalitete knjižnične usluge

	Zadov. podrškom	Kvaliteta knjiž. usl. MIN	Stil osoblja i prostor MAX	El. pristup i izvori MAX	Stručn. osoblja i samost. MAX	Knjižn. osoblje DU	Mogućn. kontrole inform. DU	Prostor knjižnice DU	Kvaliteta knjiž. usl. NA	Knjižn. osoblje NS	Mogućn. kontrole inform. NS	Prostor knjižnice NS
Zadovoljstvo postupanjem	,492***	,203**	,082	-,001	-,095	,605***	,365***	,382***	,197**	-,529***	-,302***	-,448***
Zadovoljstvo podrškom	-	,202**	,183**	-,091	-,049	,440***	,599***	,509***	,196**	-,383***	-,569***	-,540***
Kvaliteta knjiž. usluge MIN		-	,303***	,110	-,175**	,325***	,287***	,372***	-,803***	-,145*	-,215**	-,250***
Stil osoblja i prostor MAX			-	,293***	-,486***	,290***	,159*	,265***	-,124	,272***	,004	,180**
Elektronički pristup i izvori MAX				-	-,392***	-,103	,057	,050	-,114	,292***	,461***	,229***
Stručnost osoblja i samost. MAX					-	-,133*	-,131*	-,118	,068	-,376***	-,249***	-,153*
Knjižn. osoblje DU						-	,469***	,394***	,220**	-,786***	-,401***	-,372***
Mogućn. kontrole inform. DU							-	,424***	,199**	-,327***	-,816***	-,357***
Prostor knjižnice DU								-	,051	-,304***	-,329***	-,786***
Kvaliteta knjiž. usluge NA									-	-,288***	-,202**	-,107
Knjižn. osoblje NS										-	,462***	,457***
Mogućn. kontrole inform. NS											-	,423***

Legenda: *** $p < ,001$; ** $p < ,01$; * $p < ,05$

MIN - razina minimalnog očekivanja; MAX - razina maksimalnog očekivanja; DU - razina dobivene usluge; NA - nesrazmjer adekvatnosti; NS - nesrazmjer superiornosti

Rezultati ovog istraživanja su pokazali da od svih razina procjene kvalitete knjižnične usluge te nesrazmjera adekvatnosti i superiornosti, sa **zadovoljstvom postupanjem osoblja** su najviše korelirali faktori na razini dobivene usluge ($r_{KO}=,605$, $p<,001$; $r_{MKI}=,365$, $p<,001$; $r_{PK}=,382$, $p<,001$) kao i oni na mjeri nesrazmjera superiornosti ($r_{KO}=-,529$, $p<,001$; $r_{MKI}=-,302$, $p<,001$; $r_{PK}=-,448$, $p<,001$). Najjače korelacije sa **zadovoljstvom podrškom radnim potrebama korisnika** su opet nađene s faktorima na razini dobivene usluge ($r_{KO}=,440$, $p<,001$; $r_{MKI}=,599$, $p<,001$; $r_{PK}=,509$, $p<,001$) te na nesrazmjeru superiornosti ($r_{KO}=-,383$, $p<,001$; $r_{MKI}=-,569$, $p<,001$; $r_{PK}=-,540$, $p<,001$). Ovi rezultati su slični onima o kojima su izvijestili Roszkowski, Baky i Jones (2005). Prema njima najjaču povezanost sa zadovoljstvima korisnika imaju dimenzije na razini procjene dobivene usluge, a zatim tek neznatno manju korelaciju imaju one nesrazmjera superiornosti. Ova visoka povezanost nesrazmjera superiornosti ne čudi budući da on u sebi nosi rezultate na razini dobivene usluge, a međusobne korelacije analognih dimenzija na razini dobivene usluge i nesrazmjera superiornosti su vrlo visoke što govori o njihovoj visokoj zajedničkoj varijanci ($r_{KO}=-,786$, $p<,001$; $r_{MKI}=-,816$, $p<,001$; $r_{PK}=-,786$, $p<,001$). Za razliku od njih, faktori kvalitete knjižnične usluge na dvama očekivanjima i nesrazmjeru adekvatnosti su tek slabo povezani s jednom i drugom vrstom zadovoljstva.

Drugim istraživačkim problemom željeli smo provjeriti koja od dimenzija kvalitete knjižnične usluge na procjeni dobivene usluge najjače korelira sa zadovoljstvom uslugom. Pretpostavilo se da je dimenzija *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge najjače korelirana sa zadovoljstvom uslugom po uzoru na američka istraživanja (Roy et al., 2012; Thompson, Cook i Kyrillidou, 2005). Ovaj istraživački problem se, osim korelacijama, također može provjeriti regresijskom analizom u kojoj je instrument kvalitete knjižnične usluge u ulozi prediktorske varijable pomoću koje se želi objasniti, odnosno predvidjeti zadovoljstvo uslugom. Rezultati te vrste analize predstavljeni su u poglavlju 4.4.

Rezultati ovog istraživanja su pokazali da su sa **zadovoljstvom postupanjem osoblja** najjače korelirane sljedeće varijable: *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge ($r=,605$; $p<,001$), *knjižnično osoblje* na nesrazmjeru superiornosti ($r=-,529$; $p<,001$) te nešto slabije s varijablom *prostor knjižnice* također na nesrazmjeru superiornosti ($r=-$

,448; $p < ,001$). Ispitanici su to zadovoljniji postupanjem osoblja, što knjižnično osoblje procjenjuju kompetentnijim, uslužnijim i ljubaznijim, zatim što su procijenjene kompetencije, uslužnost i ljubaznost knjižničnog osoblja bliže onima koje ispitanici idealno očekuju od osoblja, te što je njihova procjena prostora knjižnice bliža njihovoj predodžbi o tome kako bi taj prostor idealno trebao izgledati. Ovaj rezultat je potvrdio spomenuto američko istraživanje (Roszkowski, Baky i Jones, 2005) gdje je dimenzija *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge najjače i visoko povezana sa zadovoljstvom postupanjem osoblja. Taj rezultat je i logičan budući da varijable knjižnično osoblje na razini dobivene usluge kao i knjižnično osoblje na nesrazmjeru superiornosti ispituju korisničko viđenje kvalitete ophođenja i kompetencije knjižničnog osoblja. S druge strane u ovom istraživanju veću važnost je dobila dimenzija *prostor knjižnice* na nesrazmjeru superiornosti koja je umjereno povezana sa zadovoljstvom postupanjem osoblja. Možemo i ovdje reći da ispitanici snažno povezuju nov i moderan prostor Knjižnice FF-a s vlastitim osjećajem zadovoljstva postupanjem osoblja.

Dalje se željelo utvrditi koje su varijable najjače povezane sa **zadovoljstvom podrškom radnim potrebama korisnika**, dobilo se da je s njim najjače, ali umjereno povezan faktor na razini dobivene usluge *moгуćnost kontrole informacija* ($r = ,599$, $p < ,001$), dok su faktori *prostor knjižnice* ($r = ,509$, $p < ,001$) i *knjižnično osoblje* ($r = ,440$, $p < ,001$) opet na razini dobivene usluge bili nešto slabije, ali također umjereno povezani s ovom vrstom zadovoljstva. Osim njih umjereno su povezani i sljedeći faktori nesrazmjera superiornosti: *moгуćnost kontrole informacija* ($r = -,569$; $p < ,001$) i *prostor knjižnice* ($r = -,540$; $p < ,001$). Zadovoljniji su podrškom svojim radnim potrebama oni ispitanici koji višima vrednuju sve dimenzije knjižnične usluge na dobivenoj razini te što su im procjene dobivene usluge *moгуćnosti kontrole informacija* i *prostora knjižnice* bliskije onome što bi idealno željeli po pitanju tih aspekata knjižnične usluge. To da je dimenzija *moгуćnost kontrole informacija* na razini dobivene usluge najjače povezana sa zadovoljstvom podrškom radnim potrebama korisnika je logično budući da su informacije, građa i izvori te pristup istim najvažnije oruđe za rad korisnika visokoškolske knjižnice. Slične rezultate su dobili Roszkowski, Baky i Jones (2005), gdje su dimenzije pristup informacijama i osobna kontrola imale najveću povezanost sa zadovoljstvom podrškom radnim potrebama korisnika.

Na kraju se može zaključiti da su rezultati Pearsonovih koeficijenata korelacije **djelomično potvrdili drugu hipotezu o tome da je od svih dimenzija kvalitete knjižnične usluge, faktor *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge najjače koreliran sa zadovoljstvom uslugom.** Budući da se u ovom istraživanju zadovoljstvo ispitalo pomoću dva indikatora: zadovoljstva postupanjem osoblja i zadovoljstva podrškom radnim potrebama korisnika, dobilo se da je dimenzija *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge najjače povezana samo sa zadovoljstvom postupanja osoblja, dok je dimenzija *moгуćnost kontrole informacija* najjače povezana sa zadovoljstvom podrškom radnim potrebama korisnika. **Hipoteza se potvrdila samo u povezanosti jedne vrste zadovoljstva - zadovoljstva postupanjem osoblja, dok se odbacuje u dijelu u kojem se govori o povezanosti te subskale sa zadovoljstvom podrškom radnim potrebama korisnika.** Time se dodatno potvrdilo da je zapravo riječ o dvije vrste zadovoljstva.

4.5.4 Rezultati multiplih regresijskih analiza za objašnjenje zadovoljstva knjižničnom uslugom

Treći istraživački problem ovog istraživanja bio je utvrditi koja od razina procjene kvalitete knjižnične usluge (minimalno očekivanje od usluge, maksimalno očekivanje od usluge, dobivena razina usluge) te njihove razlike odnosno nesrazmjer superiornosti i adekvatnosti, najbolje objašnjavaju, odnosno predviđaju zadovoljstvo uslugom. Za prediktore su se uzeli faktorski skorovi izračunati regresijskom metodom na svim trima razinama procjene te dva nesrazmjera. Statistička analiza koja je korištena za provjeru ovog problema je multipla regresijska analiza. Multipla regresijska analiza je statistička tehnika koja se koristi kako bi se utvrdilo u kojoj mjeri se varijacije jedne varijable, tj. zavisne varijable, mogu objasniti njezinom povezanošću s drugim varijablama, tj. nezavisnim varijablama. U multiploj regresiji nezavisne varijable se nazivaju prediktorima, a zavisne kriterijem. Cilj regresijske analize je objasniti, odnosno predvidjeti kriterij uz pomoću prediktora, te odrediti koliki je pritom doprinos pojedinih prediktora u objašnjenju odnosno predviđanju kriterija (Mejovšek, 2003; Milas, 2005).

Iako je većina istraživača slijedila preporuku autora modela nesrazmjera u kvaliteti usluge Zeithaml, Berryja i Parasuramana (1996, str. 40) da, kad imaju za istraživački cilj objasniti varijancu nekog ovisnog konstrukta poput zadovoljstva knjižničnom uslugom, u regresijskoj analizi kao prediktore koriste varijable mjerene na razini dobivene usluge, a ne na razinama očekivanja ili nesrazmjerima adekvatnosti i superiornosti. Ovdje moramo istaknuti da ova metodologijska preporuka nije u skladu s njihovom teorijskom postavkom o odnosima dobivene usluge, (prediktivnog) očekivanja i zadovoljstva uslugom (Zeithaml, Berry i Parasuraman, 1993). U teorijskom smislu ovi autori shvaćaju zadovoljstvo kao rezultat usporedbe dobivene usluge i prediktivnog očekivanja, dok u metodologijskom smislu na zadovoljstvo gledaju kao na konstrukt koji se može objasniti samo dobivenom uslugom. Ipak isti autori smatraju da je pitanje koje varijable odnosno koje razine procjene ili nesrazmjera treba koristiti u objašnjavanju zadovoljstva, i dalje otvoreno za diskusiju (Zeithaml, Berry i Parasuraman, 1996, str. 40).

U američkom istraživanju, u kojem su za prediktore odabrane aditivne skale na razini dobivene usluge i nesrazmjera superiornosti, pokazalo se da rezultati nesrazmjera superiornosti minimalno objašnjavaju zadovoljstva knjižničnom uslugom jednom kad se ukloni zajednička varijanca s rezultatima na razini dobivene usluge (Roszkowski, Baky i Jones, 2005). Ostala istraživanja su provodila regresijsku analizu s prediktorima ispitanim isključivo na razini dobivene usluge (Roy et al., 2012; Thompson, Cook i Kyrillidou, 2005). Zbog svega toga pretpostavljamo da se zadovoljstvo uslugom najbolje objašnjava percipiranom dobivenom uslugom, a slabije minimalnim i maksimalnim očekivanjima te nesrazmjerima superiornosti i adekvatnosti.

Za ovu priliku koristila se *forward* metoda za izgradnju regresijskog modela koja se činila primjerenom hipotezi od koje polazimo. Varijable ulaze u regresijski model jedna po jedna na temelju statističke značajnosti F vrijednosti, koja je 0,05 i manja. Na samom početku *forward* metoda započinje bez ijednog prediktora u regresijskoj jednadžbi. Varijabla koja se prva razmatra za ulazak u regresijsku jednadžbu jest ona s najvećim Pearsonovim koeficijentom korelacije s kriterijem. Svaka sljedeća varijabla koja ulazi u regresijski model je ona koja ima najveću, a statistički značajnu, parcijalnu korelaciju s kriterijem, odnosno ona koja tumači najveći dio ostatka varijance kriterija kad se isključi utjecaj varijabli koje su već ušle u regresijsku jednadžbu (Tabachnick i Fidell, 2001).

Kako smo već napomenuli, zbog niskog Cronbachovog alfa koeficijenta unutarnje konzistencije, kao kriterijske varijable u analizama su se koristile dvije varijable zadovoljstva: zadovoljstvo postupanjem osoblja i zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika. Prediktorski sklop činili su faktorski skorovi procjena kvalitete knjižnične usluge, kao i njihovih razlika, nesrazmjera adekvatnosti i superiornosti. Prediktori su sljedećih 11 faktora:

- na razini minimalnog očekivanja od usluge: (1) faktor *minimalno očekivanje od kvalitete knjižnične usluge*;
- na razini maksimalnog očekivanja od usluge: (2) faktor *stil osoblja i prostor*, (3) faktor *elektronički pristup i izvori* te (4) faktor *stručnost osoblja i samostalnosti*;
- na razini dobivene usluge: (5) faktor *knjižnično osoblje*, (6) faktor *moгуćnost kontrole informacija* i (7) faktor *prostor knjižnice*;
- na mjeri nesrazmjer adekvatnosti: (8) *kvaliteta knjižnične usluge nesrazmjera adekvatnosti*; te
- na mjeri nesrazmjera superiornosti: (9) faktor *knjižnično osoblje*, (10) faktor *moгуćnost kontrole informacija* i (11) faktor *prostor knjižnice*.

4.5.4.1 Rezultati multiple regresijske analize za objašnjenje zadovoljstva postupanjem osoblja

Prvo je provedena multipla regresijska analiza za objašnjenje zadovoljstva postupanjem osoblja, a nakon nje ona za objašnjenje zadovoljstva podrškom radnim potrebama korisnika. U tablicama koje slijede navedeni su samo finalni rezultati regresijske analize uz primjenu „*forward*“ procedure za odabir prediktora čiji je doprinos objašnjenju varijance kriterija bio statistički značajan. Svaka od tablica sadrži standardizirane regresijske koeficijente (beta pondere), statističku značajnost onih varijabli koje su zadržane u regresijskoj jednadžbi te njihove direktne i parcijalne korelacije sa zavisnom varijablom te pokazatelje moguće multikolinearnosti prediktora: *tolerance* i VIF. Kolinearnost je fenomen visoke interkorelacije među prediktorima koja otežava identificiranje utjecaja pojedinih varijabli na kriterij. Na problem multikolinearnosti

ukazuje iznos pokazatelja *tolerance* blizak 0, a VIF-a > 2 . Kao što se može vidjeti iz tablice 22, među prediktorskim varijablama ove multiple regresije nema jače multikolinearnosti (za sve varijable koje su ušle u ovaj regresijski model $VIF < 2$, a *tolerance* $> 0,8$).

Tablica 22. Multipla regresija za objašnjenje zadovoljstva postupanjem osoblja metodom *forward*

Prediktori	Standardiz. regresijski koeficijenti (<i>beta ponderi</i>)	<i>p</i>	Direktne Korelacije	Parcijalne korelacije	Tolerance	VIF
Knjižnično osoblje (DU)	,529	,000	,621	,551	,853	1,172
Prostor knjižnice (NS)	-,275	,000	-,451	-,319	,819	1,222
Elektronički pristup i izvori (MAX)	,114	,025	-,007	,148	,947	1,056

$N=230$; $R=,672$; Ukupni $R^2=,452$; $F(3/226)=62,099$, $p<,001$

Iz tablice 22 vidljivo je da je multipla regresijska analiza za objašnjenje zadovoljstva postupanjem osoblja metodom „*forward*“⁵¹ rezultirala prediktorskim sklopom od tri varijable: faktor *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge, faktor *prostor knjižnice* nesrazmjera superiornosti i faktor *elektronički pristup i izvori* na razini maksimalnog očekivanja od usluge. Ovi prediktori zajedno objašnjavaju 45,2% ukupne varijance kriterijske varijable. Pažljivim pregledom tablice 22 može se primijetiti jedna neobičnost. Kod zadnjeg statistički značajnog prediktora ($\beta=,114$, $p<,05$), varijable „*elektronički pristup i izvori*“ javio se „poremećaj“ u multiploj regresijskoj analizi. Prediktor „*elektronički izvori i resursi*“ ima veću parcijalnu korelaciju od direktne korelacije s kriterijem te im je predznak suprotan, a također je njegova direktna korelacija s kriterijem bliska ničici i nije statistički značajna ($r=-,007$; $p>,05$). Ovaj poremećaj se zove regresijska supresija (Čulig 1999; Milas, 2005; Tabachnick i Fidell, 2001). Također je vjerojatno da je prediktor *prostor knjižnice* na nesrazmjeru superiornosti potisnuo prostor knjižnice na razini dobivene usluge koji ima malo veću korelaciju s kriterijem ($r=,484$; $p<,001$) od prediktora *prostor knjižnice* na nesrazmjeru superiornosti ($r=-,451$; $p<,001$), a

⁵¹ Varijable su ušle u regresijsku jednadžbu uz uvjet $p_{IN}=0,05$.

njihova interkorelacija je izrazito visoka ($r=-,786$; $p<,01$). Regresijska supresija se očekivala budući da su s jedne strane u regresijsku jednadžbu uvršteni faktori dobiveni faktorizacijom varijabli koje su nastale oduzimanjem drugih varijabli koje su također uvrštene u analizu, te također zbog toga što su originalni faktori međusobno značajno povezani. Supresijski efekt se javlja kada parcijalna korelacija neke nezavisne varijable premašuje njenu direktnu korelaciju sa zavisnom varijablom, odnosno kad se kao značajan prediktor pojavi varijabla čija je direktna korelacija s kriterijskom varijablom bliska nuli, dok joj beta ponder ima nelogično visoku vrijednost (Čulig, 1999; Milas, 2005). U tom slučaju se dogodila supresija, odnosno potiskivanje jedne varijable od strane druge ili uzajamno potiskivanje dvije varijable zbog izrazito visoke interkorelacije. Ovdje su nađene izrazito vrlo visoke korelacije među aspektima knjižnične usluge mjerene na razini dobivene usluge s onima na nesrazmjeru superiornosti: za *knjižnično osoblje* $r=-,786$ ($p<,001$), za *mogućnost informacijske kontrole* $r=-,816$ ($p<,001$), te za *prostor knjižnice* $r=-,786$ ($p<,001$). Ove visoke povezanosti su očekivane i logične budući da je razina dobivene usluge sastavni dio izračuna nesrazmjera superiornosti.

Uvažavajući iznose beta pondera ostala dva prediktora, pokazalo se da je zadovoljstvo postupanjem osoblja daleko najviše protumačeno prediktorom *knjižnično osoblje* na dobivenoj razini procjene kvalitete knjižnične usluge ($\beta=,529$; $p<,001$). Ovaj prediktor ima ujedno i najveću direktnu korelaciju s kriterijem ($r=,621$, $p<,001$). Može se reći da je ponovno dobiven logičan rezultat budući da je riječ o prediktoru koji opisuje ponašanje osoblja prema svojim korisnicima. Ovaj rezultat je sukladan rezultatima prijašnjeg istraživanja gdje je *knjižnično osoblje* bio najznačajniji prediktor za objašnjenje zadovoljstva postupanjem osoblja (Roszkowski, Baky i Jones, 2005). Drugi statistički značajan prediktor zadovoljstva postupanjem osoblja je faktor *prostor knjižnice* na mjeri nesrazmjera superiornosti. Iznos njegovog beta pondera je negativan ($\beta =-,275$; $p<,001$), kao što je i njegova direktna korelacija s kriterijem ($r=-,451$, $p<,001$), a to znači da su ispitanici zadovoljniji postupanjem osoblja Knjižnice FF-a, što im je nesrazmjer superiornosti na dimenziji prostor knjižnice niži.

Iz navedenih rezultata regresijskih analiza može se zaključiti da je objašnjenju zadovoljstva postupanjem osoblja najviše doprinijelo *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge kao što su dobili i Roszkowski, Baky i Jones (2005), te u manjoj mjeri

prostor Knjižnice FF-a ukoliko se približio idealu onoga što bi korisnici očekivali od knjižničnog prostora općenito. Ovi rezultati su samo **djelomično potvrdili treću hipotezu o tome da zadovoljstvo uslugom najbolje objašnjava percipirana dobivena usluga, a slabije minimalno i maksimalno očekivanje te nesrazmjer superiornosti i adekvatnosti, budući da zadovoljstvo postupanjem osoblja najbolje objašnjava, ne samo dimenzija na razini dobivene usluge, već i na nesrazmjeru superiornosti.** Kako smo najavili u prethodnom poglavlju, regresijskom analizom se može provjeriti i druga hipoteza. Tako je ovaj rezultat, kao što je i onaj prethodni, **ponovno potvrdio drugu hipotezu o tome da je najbolji prediktor zadovoljstva knjižnično osoblje na razini dobivene usluge, ali zasada samo jedne vrste zadovoljstva – zadovoljstva postupanjem osoblja.**

4.5.4.2 Rezultati multiple regresijske analize za objašnjenje zadovoljstva podrškom radnim potrebama korisnika

U tablici 23 nalaze se rezultati multiple regresijske analize metodom „*forward*“ za objašnjenje zadovoljstva podrškom radnim potrebama korisnika. Ni među ovim prediktorskim varijablama nema istaknutije multikolinearnosti. Za sve varijable koje su ušle u regresijski model: $VIF < 2$, a $tolerance \geq 0,7$ (tablica 23).

Tablica 23. Multipla regresija za objašnjenje zadovoljstva podrškom radnim potrebama korisnika metodom *forward*

Prediktori	Standardiz. regresijski koeficijenti (<i>beta ponderi</i>)	p	Direktne Korelacije	Parcijalne korelacije	Tolerance	VIF
Mogućnost kontrole informacija (DU)	,413	,000	,621	,468	,735	1,361
Prostor knjižnice (DU)	,378	,000	,605	,433	,722	1,386
Elektronički pristup i izvori (MAX)	-,112	,015	-,082	-,162	,968	1,034
Knjižnično osoblje (DU)	,118	,028	,483	,146	,700	1,428

$N=230$; $R=,743$; Ukupni $R^2=,552$; $F(4/225)=69,258$, $p<,001$

Analiza je rezultirala prediktorskim sklopom od četiri varijable: faktor *mogućnost kontrole informacija*, faktor *prostor knjižnice* i faktor *knjižnično osoblje*, sve na dobivenoj razini, te faktor *elektronički pristup i izvori* na razini maksimalnog očekivanja od usluge. Ovaj prediktorski sklop zajedno objašnjava 55,2% ukupne varijance kriterijske varijable.

Uspoređujući iznose beta pondera prediktora, pokazalo se da je zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika najviše protumačeno prediktorom faktor *mogućnost kontrole informacija* na dobivenoj razini procjene kvalitete knjižnične usluge ($\beta=,413$; $p<,001$). Ovaj prediktor ima ujedno i najveću direktnu korelaciju s kriterijem ($r=,621$). Sljedeći po važnosti u objašnjenju kriterija je prediktor faktor *prostor knjižnice* ($\beta=,378$; $p<,001$). Ispitanici će biti zadovoljniji podrškom njihovim radnim potrebama ako visoko vrednuju *mogućnost kontrole informacija* i *prostor knjižnice* Knjižnice FF-a. Pokazalo se i to da prediktor *prostor knjižnice* u ovom istraživanju u većoj mjeri objašnjava zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika nego u sličnom, američkom istraživanju (Roszkowski, Baky i Jones, 2005). Sljedeći prediktor koji je statistički značajan u objašnjavanju kriterija zadovoljstva podrškom radnim potrebama korisnika je faktor *elektronički pristup i izvori* na razini maksimalne usluge. Unatoč tome što je ovaj prediktor ponovno statistički značajan u multiploj jednadžbi ($\beta=-,112$, $p<,05$), kao i u prethodnoj regresijskoj analizi, i ovdje se radi o „poremećaju“ regresijska supresija. Prediktor *elektronički izvori i resursi* ima veću parcijalnu korelaciju od direktne korelacije s kriterijem, a također je njegova direktna korelacija s kriterijem bliska ničici i nije statistički značajna ($r=-,082$; $p>,05$). Kao i u prethodnoj analizi, iz istog razloga ova supresija nije bila iznenađenje. I konačno, najslabiji prediktor u ovom sklopu je varijabla *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge ($\beta=,118$; $p<,05$). Ovaj rezultat upućuje na to da će korisnici biti zadovoljniji podrškom svojim radnim potrebama ukoliko visoko procjenjuju sljedeće aspekte dobivene usluge: u većoj mjeri mogućnost pristupa informacijama, građi i izvorima, te knjižnični prostor, a u manjoj mjeri odnos knjižničnog osoblja prema njima. Ovi rezultati su **potvrdili treću hipotezu o tome da** zadovoljstvo uslugom najbolje objašnjava percipirana dobivena usluga, a slabije minimalno i maksimalno očekivanje te nesrazmjernosti i adekvatnosti, **budući da**

zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika najbolje objašnjavaju dimenzije na razini dobivene usluge. Osim toga, ovim rezultatom se **nije potvrdila druga hipoteza o tome da je najbolji prediktor zadovoljstva *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge.** Kao što su pokazali i rezultati iz prethodnog poglavlja, ovu vrstu zadovoljstva - zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika - najbolje objašnjava *mogućnost kontrole informacija* na razini dobivene usluge.

Ukupno gledajući, ovi rezultati su samo **djelomično potvrdili treću hipotezu o tome da zadovoljstvo uslugom najbolje objašnjava percipirana dobivena usluga, a slabije minimalno i maksimalno očekivanje te nesrazmjer superiornosti i adekvatnosti.** Stoga se **treća hipoteza prihvaća u dijelu koji se odnosi na zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika, dok se odbacuje u onom koji se odnosi na objašnjenje zadovoljstva postupanjem osoblja.**

Također, možemo zaključiti da su rezultati ovih regresijskih analiza samo **djelomično potvrdili drugu hipotezu o tome da je najbolji prediktor zadovoljstva uslugom *knjižnično osoblje*.** Druga hipoteza se potvrđuje u dijelu koji se odnosi na **zadovoljstvo postupanjem osoblja knjižnice, dok se odbacuje u onom koji objašnjava zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika.** Kod zadovoljstva podrškom radnim potrebama korisnika kao najbolji prediktor se pokazala varijabla *mogućnost kontrole informacija*. Roszkowski, Baky i Jones (2005) su također dobili da zadovoljstvo podrškom radu korisnika najbolje objašnjavaju *osobna kontrola i pristup informacijama*, dvije dimenzije kvalitete knjižnične usluge koje su se kasnije konceptualno spojile u jednu, *mogućnost kontrole informacija*. Kako smo već ranije istaknuli, zadovoljstvo uslugom smo tretirali kao dva koncepta: zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika i zadovoljstva postupanjem osoblja, a zadovoljstvo uslugom u hipotezi je postavljeno kao jedinstveni konstrukt pa iz toga slijedi djelomično prihvaćanje i odbacivanje hipoteze.

4.5.5 Razlike na rezultatima između tri razine procjene kvalitete knjižnične usluge

Četvrti istraživački problem bio je ispitati razlikuju li ispitanici tri ljestvice procjene kvalitete knjižnične usluge s obzirom na vrijednosti koje odabiru na njima, odnosno postoje li statistički značajne razlike među ljestvicama minimalnog očekivanja od usluge, maksimalnog očekivanja od usluge te dobivene usluge konstrukta kvalitete knjižnične usluge. Kako su neka istraživanja izvještavala o tome da su ispitanici prijavljivali teškoće pri razlikovanju tri razine procjene kvalitete knjižnične usluge (Guidry, 2002; Russell, 2010), odlučili smo provjeriti ovaj problem pomoću analize varijanca za ponovljena mjerenja. S obzirom na gore spomenute prijavljene teškoće ispitanika, krenuli smo od pretpostavke da nema statistički značajne razlike u aritmetičkim sredinama na skalama maksimalne, minimalne i percipirane dobivene usluge.

Za početak se željela provjeriti razlika s obzirom na aritmetičke sredine rezultata na trima aditivnim skalama kako su definirane teorijskim modelom kvalitete knjižnične usluge (Kyrillidou, 2009). Za tu svrhu se provela analiza varijance za ponovljena mjerenja budući da su u pitanju tri mjerenja na istom uzorku pa analiza varijance za nezavisne uzorke ne bi bila primjerena za upotrebu.

Tablica 24. Razlike između razina minimalnog i maksimalnog očekivanja te razine dobivene usluge na aditivnim skalama *knjižnično osoblje, mogućnost kontrole informacija i prostor knjižnice*

Dimenzije	(1) Minimalno očekivanje		(2) Maksimalno očekivanje		(3) Dobivena usluga		F	df	Post hoc
	M	SD	M	SD	M	SD			
Knjižnično osoblje (N=301)	6,44	1,560	8,23	,783	7,38	1,090	265,421***	1,863/ 558,871	1-2*** 1-3*** 2-3***
Mogućnost kontrole informacija (N=297)	6,64	1,428	8,47	,633	7,28	,953	289,876***	1,809/ 535,516	1-2*** 1-3*** 2-3***
Prostor knjižnice (N=380)	6,69	1,551	8,40	,733	7,52	1,034	306,951***	1,781/ 675,044	1-2*** 1-3*** 2-3***

M = aritmetička sredina

SD = standardna devijacija

F – F-test = analiza varijance

df = stupnjevi slobode

*** = $p < ,001$

Analize varijanci za ponovljena mjerenja⁵² su pokazale da postoje statistički značajne razlike s obzirom na razinu kvalitete knjižnične usluge na svim trima dimenzijama kvalitete knjižnične usluge: na dimenziji *knjižnično osoblje* ($F=265,421$; $df=1,863/558,871$; $p<,001$); na dimenziji *mogućnost kontrole informacija* ($F=289,876$; $df=1,809/535,516$; $p<,001$) i na dimenziji *prostor knjižnice* ($F=306,951$; $df=1,781/675,044$; $p<,001$). Post hoc test Bonferroni je pokazao da se sve tri ljestvice odnosno razine procjene usluge međusobno statistički značajno razlikuju. Ispitanici su u prosjeku odabirali najviše vrijednosti na ljestvici maksimalnog očekivanja od usluge, nešto niže vrijednosti na ljestvici procjene dobivene usluge, a najniže na minimalnoj razini očekivanja od usluge. Ovi rezultati su pokazali da ispitanici razlikuju ove tri skale kad se gledaju aritmetičke sredine dimenzija na konstruktivnoj procjeni kvalitete knjižnične usluge.

Dalje se željelo detaljnije utvrditi postojanje statistički značajne razlike među ljestvicama minimalnog očekivanja od usluge, maksimalnog očekivanja od usluge te dobivene usluge na razini svake pojedinačne čestice konstrukta kvalitete knjižnične usluge. Za tu svrhu se ponovno provela analiza varijance za ponovljena mjerenja za svaku česticu.

52 Ako se Mauchlyev test sfericiteta pokaže statistički značajan, rezultat F-testa i stupnjevi slobode se moraju gledati u jednoj od korekcija. Huynh-Feldt korekcija se koristi ako je epsilon $>,75$, a Greenhouse-Geisser korekcija ako je epsilon $<,75$. Budući da je u svim provedenim analizama varijance za ponovljena mjerenja epsilon iznosio $>,75$, koristila se Huynh-Feldt korekcija.

Tablica 25. Razlike između razina minimalnog i maksimalnog očekivanja te razine dobivene usluge na svim česticama kvalitete knjižnične usluge (broj ispitanika se kreće od N= 402, do N= 451, ovisno o čestici na kojoj se radi analiza)

Čestice	(1) Minimalno očekivanje		(2) Maksimalno očekivanje		(3) Dobivena usluga		F	df	Post hoc
	M	SD	M	SD	M	SD			
KO-1 - knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	6,01	1,893	8,08	1,174	7,29	1,390	346,591***	1,878/803,783	1-2*** 1-3*** 2-3***
KO-2 - davanju individualne pažnje korisnicima	5,41	2,097	7,25	1,724	6,45	1,843	227,400***	1,977/822,338	1-2*** 1-3*** 2-3***
KO-3 - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	6,65	1,941	8,23	1,089	7,49	1,411	191,205***	1,861/828,004	1-2*** 1-3*** 2-3***
KO-4 - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	7,14	1,690	8,50	,871	7,89	1,219	182,820***	1,895/828,089	1-2*** 1-3*** 2-3***
KO-5 - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	7,02	1,722	8,49	,825	7,72	1,233	192,729***	1,833/775,445	1-2*** 1-3*** 2-3***
KO-6 - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	6,48	1,843	8,03	1,255	7,36	1,407	198,681***	1,951/846,857	1-2*** 1-3*** 2-3***
KO-7 - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	6,58	1,880	8,10	1,239	7,44	1,319	198,543***	1,887/794,342	1-2*** 1-3*** 2-3***
KO-8 - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	6,86	1,757	8,42	,904	7,73	1,204	236,172***	1,788/804,638	1-2*** 1-3*** 2-3***
KO-9 - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	6,92	1,697	8,36	,892	7,60	1,266	187,768***	1,821/759,157	1-2*** 1-3*** 2-3***
MKI-1 - mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	6,61	1,873	8,46	,978	7,25	1,523	236,581***	1,939/837,459	1-2*** 1-3*** 2-3***

MKI-2 - mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	6,81	1,837	8,46	,962	7,56	1,295	215,295***	1,878/831,761	1-2*** 1-3*** 2-3***
MKI-3 - tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	6,87	1,647	8,54	,854	6,99	1,413	258,296***	1,870/777,931	1-2*** 2-3*** 1-2***
MKI-4 - elektroničkim izvorima koje trebam	6,62	1,756	8,31	1,022	7,06	1,481	195,371***	1,903/786,061	1-3*** 2-3*** 1-2***
MKI-5 - informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	6,86	1,657	8,41	,972	7,38	1,321	201,003***	1,881/818,176	1-3*** 2-3*** 1-2***
MKI-6 - katalogima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	6,95	1,741	8,44	,922	7,60	1,327	196,045***	1,826/797,891	1-3*** 2-3*** 1-2***
MKI-7 - mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	6,94	1,627	8,42	,959	7,62	1,189	232,925***	1,860/814,570	1-3*** 2-3*** 1-2***
MKI-8 - tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	6,68	1,680	8,34	1,007	6,89	1,566	208,456***	1,912/766,549	1-2*** 2-3*** 1-2***
PK-1 - prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	6,55	1,839	8,39	,975	7,39	1,469	247,761***	1,920/819,952	1-3*** 2-3*** 1-2***
PK-2 - knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	7,03	1,787	8,53	,860	7,20	1,438	205,510***	1,905/832,625	1-2*** 2-3*** 1-2***
PK-3 - knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	6,55	1,934	8,21	1,138	7,85	1,199	263,092***	1,782/798,421	1-3*** 2-3*** 1-2***
PK-4 - knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	6,95	1,739	8,37	1,019	7,69	1,300	203,125***	1,870/819,006	1-3*** 2-3***

M = aritmetička sredina

SD = standardna devijacija

F – F-test = analiza varijance

df = stupnjevi slobode, *** = p<,001

Rezultati su pokazali da je nađena statistički značajna razlika s obzirom na razinu procjene knjižnične usluge na svim česticama konstrukta kvalitete knjižnične usluge. Na 18 čestica se tri razine međusobno razlikuju, a na tri od njih 21 post-hoc testovima nisu utvrđene razlike među svim trima razinama, nego samo među nekima od njih. Tako se nisu našle statistički značajne razlike u aritmetičkim vrijednostima između procjene razine dobivene usluge i razine minimalnog očekivanja od usluge na česticama: MKI-3 „tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad“ ($M_{\text{dobivena usluga}}=6,99$; $M_{\text{minimalno očekivanje}}=6,87$), PK-2 „knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad“ ($M_{\text{dobivena usluga}}=7,20$; $M_{\text{minimalno očekivanje}}=7,03$) i MKI-8 „tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad“ ($M_{\text{dobivena usluga}}=6,89$; $M_{\text{minimalno očekivanje}}=6,68$). Razina maksimalnog očekivanja na ove je tri čestice procijenjena višom od razine minimalnog očekivanja i razine dobivene usluge, koje se međusobno nisu razlikovale. Ispitanici približno jednako vrednuju razinu dobivene usluge, kao i minimum koju očekuju od građe potrebne za rad i mir u Knjižnici FF-a.

Unatoč pretpostavci da ispitanici neće znati razlikovati tri razine procjene kvalitete usluge, rezultati su pokazali da se na 18 čestica dobila statistički značajna razlika između vrijednosti na svim razinama procjene kvalitete knjižnične usluge, a još se na tri čestice našla statistički značajna razlika između maksimalnog očekivanja od usluge s jedne strane i minimalnog očekivanja i razine dobivene usluge s druge. Prema ovim rezultatima ispitanici ipak razlikuju te tri razine procjene kako i pretpostavlja ARL tim za provedbu LibQUAL+™-a, gdje minimum znači najmanju vrijednost koju bi ispitanici prihvatili, maksimalna razina najvišu vrijednost koju bi željeli od usluge, a razina dobivene usluge je ono što su ispitanici primili od usluge u konkretnoj knjižnici i za koju se očekuje da će biti između vrijednosti na minimalnom i maksimalnom očekivanju.

U našem istraživanju se pretpostavilo da se neće dobiti statistički značajne razlike između tri razine procjene kvalitete usluge budući da se u nekim istraživanjima pokazalo da ispitanici teško razlikuju tri razine usluge koje se procjenjuju (Guidry, 2002; Russell, 2010). Moguće objašnjenje dobivanja statistički značajnih razlika između različitih razina

usluge u ovom istraživanju leži u tome što su u analizi korišteni pročišćeni podaci⁵³ koji ne sadrže nelogične tj. neočekivane odgovore (odgovore kod kojih su vrijednosti na razini minimalnog očekivanja bile veće od onih na razini maksimalnog očekivanja od usluge).

Na tri čestice se ipak nisu našle statistički značajne razlike između razine dobivene usluge i minimalnog očekivanja. Kako se može objasniti taj rezultat? Pretpostavljamo da objašnjenje ne leži u tome da se ispitanici ne snalaze u procjenama, kako su neki autori izvijestili (Guidry, 2002; Russell, 2010), budući da su analize provedene na pročišćenim podacima, već da ispitanici vrednuju dobivenu uslugu blizu minimuma koji bi oni prihvatili. Ovi rezultati mogu upućivati na problematične aspekte knjižnične usluge.

Ovdje valja napomenuti da dobiveni nalaz, da ispitanici uspješno razlikuju različite razine usluge, ne znači da u ovom istraživanju ispitanici nisu imali poteškoća pri razlikovanju ove tri razine, budući da je određen broj ispitanika davao veće vrijednosti na razini minimalnog očekivanja nego što je na razini maksimalnog očekivanja. Udio ispitanika koji je davao nelogične odgovore na pojedinoj čestici se kretao od 3,0% do 8,1%. Takvi rezultati su tretirani kao vrijednosti koje nedostaju (*missing values*) kako ne bi utjecale na izračune aritmetičkih sredina te njihove daljnje usporedbe.

Na kraju se može zaključiti da se **četvrta hipoteza, o tome da ispitanici ne razlikuju tri razine procjenjivanja usluge, odbacuje**. Pri procjenjivanju kvalitete knjižnične usluge ispitanici razlikuju minimalno, maksimalno očekivanje od usluge te razinu dobivene usluge na većini čestica.

4.5.6 Razlike među korisnicima u ocjenjivanju knjižničnog osoblja Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Peti problem istraživanja bio je provjeriti razlike između studenata preddiplomskih studija, studenata diplomskih studija i znanstveno-nastavnog osoblja s obzirom na ocjene koje daju knjižničnom osoblju na razini dobivene usluge. Da bi se to provjerilo,

⁵³ I ARL tim, koji provodi istraživanje LibQUAL+, navodi u uvodnom dijelu svakog godišnjeg izvještaja postupak izostavljanja nekonzistentnih odgovora ispitanika iz analiza.

provedena je jednostavna analiza varijance s tri kategorije korisnika kao nezavisnom varijablom te faktorom *knjižnično osoblje* kao zavisnom varijablom koji se prethodno dobio faktorskom analizom konstrukta kvalitete knjižnične usluge na razini dobivene usluge. U analizi varijance smo koristili sljedeće post-hoc testove: Scheffe za homogene te Tamhane T2 za heterogene varijance na razini značajnosti od 0,05. Rezultati analiza varijance su pokazali da nema statistički značajne razlike u ocjenjivanju osoblja Knjižnice FF-a između studenata preddiplomskih studija, studenata diplomskih studija i znanstveno-nastavnog osoblja ($F=1,667$; $df=2/335$; $p>,05$). Sve skupine korisnika su u prosjeku davale knjižničnom osoblju podjednake ocjene za dobivenu uslugu.

Tablica 26. Rezultati analiza varijanci između preddiplomskih i diplomskih studenata te znanstveno-nastavnog osoblja na faktoru knjižnično osoblje na ljestvici procjene dobivene usluge

	Studenti preddiplomskih studija (N=163)		Studenti diplomskih studija (N=125)		Znanstveno-nastavno osoblje (N=50)		F	df	p
	M	SD	M	SD	M	SD			
	Knjižnično osoblje	,088	,907	-,127	1,036	,030			

M = aritmetička sredina

SD = standardna devijacija

F – F-test = analiza varijance

df = stupnjevi slobode

p = statistička značajnost

Pretpostavka da studenti preddiplomskih studija daju knjižničnom osoblju nižu ocjenu za dobivenu uslugu nego znanstveno-nastavno osoblje i studenti diplomskih studija istog fakulteta se nije potvrdila. Ovi rezultati nisu u skladu s prethodnim istraživanjima koja su pokazala da u prosjeku preddiplomski studenti daju najniže ocjene, a znanstveno-nastavno osoblje daje najviše ocjene dijelu usluge koji se tiče knjižničnog osoblja. Pretpostavilo se da znanstveno-nastavno osoblje u odnosu na studente dulje vrijeme koristi knjižnicu, pa knjižnično osoblje bolje poznaje njihove korisničke potrebe (Jankowska, Hertel i Young, 2006; Kieftenbeld i Natesan, 2013; Wei, Thompson i Cook, 2005). Dok su poboljšanja u aspektima kvalitete knjižnične usluge koji se odnose na mogućnosti kontrole informacija i na prostor knjižnice manje-više zadana, odnosno promjene u tim aspektima su teže jer ne ovise isključivo o direktnom zalaganju samih

knjižničara nego i o spremnosti osnivača na ulaganje sredstava u opremu, građu, izvore i prostor knjižnice. Značajna poboljšanja u interpersonalnom dijelu usluge mogu se ostvariti upoznavanjem knjižničara s korisničkim potrebama.

Dalje smo željeli dobiti daljnji i detaljniji uvid u razlike među korisnicima na pojedinačnim česticama koje čine dimenziju *knjižnično osoblje*, sve to na procjeni dobivene usluge. Provedene su analize varijanci na devet čestica. Rezultati analiza varijanci su pokazali da je nađena statistički značajna razlika među korisnicima samo na tri čestice: KO-2 „davanju individualne pažnje korisnicima“ ($F=7,064$; $df=2/449$; $p<,01$), čestici KO-5 „osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika“ ($F=4,811$; $df=2/450$; $p<,01$) te čestici KO-9 „pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge“ ($F=3,055$; $df=2/436$; $p<,05$). Post-hoc testovi su pokazali da na čestici KO-2 „davanju individualne pažnje korisnicima“ postoji razlika između znanstveno-nastavnog osoblja s jedne i studenata preddiplomskih i diplomskih studija s druge strane. Znanstveno-nastavno osoblje više vrednuje dobivenu individualnu pažnju koju pruža knjižnično osoblje svojim korisnicima ($M=7,17$; $SD=1,612$) nego što to procjenjuju studenti preddiplomskih studija ($M=6,42$; $SD=1,816$) i studenti diplomskih studija ($M=6,25$; $SD=1,851$), koji se međusobno ne razlikuju u svojim procjenama. Nadalje, našla se statistički značajna razlika između studenata preddiplomskih studija i studenata diplomskih studija na čestici KO-5 „osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika“. Studenti preddiplomskih studija su više vrednovali kompetentnost osoblja ($M=7,89$; $SD=1,070$) od njihovih kolega s diplomskih studija ($M=7,54$; $SD=1,317$), dok se znanstveno-nastavno osoblje nije razlikovalo u svojim procjenama od ove dvije vrste studenata ($M=7,53$; $SD=1,336$). Iako se F-test pokazao kao statistički značajan na čestici KO-9 „pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge“, post-hoc test Tamhane T2 nije pokazao statistički značajnu razliku⁵⁴ između bilo koje od tri grupe korisnika. Na ostalih 6 čestica je analizom varijance utvrđeno da se različite vrste korisnika međusobno ne razlikuju u procjenama knjižničnog osoblja.

⁵⁴ Ovo se događa zbog toga što post hoc testovi testiraju razliku parova uzoraka na razini rizika manjoj od F-testa. Tako da se zna dogoditi da kad je nešto granično značajno na F-testu, može biti neznačajno na post hoc testu.

Tablica 27. Rezultati analiza varijanci za pojedine čestice faktora knjižnično osoblje na dobivenoj razini

	(1) Studenti preddiplomskih studija (N=224)		(2) Studenti diplomskih studija (N=173)		(3) Znanstveno-nastavno osoblje (N=82)		F	df	p	post-hoc test
	M	SD	M	SD	M	SD				
KO-1 - knjižničnom osoblju koje uljeva povjerenje i sigurnost korisnicima	7,23	1,363	7,22	1,466	7,61	1,224	2,485	2/466	,084	
KO-2 - davanju individualne pažnje korisnicima	6,42	1,816	6,25	1,851	7,17	1,612	7,064	2/449	,001	1-3** 2-3**
KO-3 - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	7,56	1,285	7,35	1,532	7,53	1,430	1,086	2/467	,338	
KO-4 - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	7,94	1,227	7,77	1,239	7,86	1,206	,912	2/456	,402	
KO-5 - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	7,89	1,070	7,54	1,317	7,53	1,336	4,811	2/450	,009	1-2*
KO-6 - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	7,41	1,355	7,30	1,432	7,38	1,451	,316	2/457	,730	
KO-7 - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	7,52	1,251	7,37	1,284	7,20	1,553	1,672	2/443	,189	
KO-8 - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	7,83	1,152	7,54	1,289	7,79	1,166	2,878	2/468	,057	
KO-9 - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	7,72	1,195	7,41	1,318	7,70	1,258	3,055	2/436	,048	

M = aritmetička sredina

SD = standardna devijacija

F – F-test = analiza varijance

df = stupnjevi slobode

p = statistička značajnost

* = p<,05; ** = p<,01

Na kraju možemo zaključiti da na temelju dobivenih rezultata **odbacujemo početnu, petu hipotezu o tome da studenti preddiplomskih studija Filozofskog fakulteta u Zagrebu daju knjižničnom osoblju nižu ocjenu nego znanstveno-nastavno osoblje i studenti diplomskih studija istog fakulteta.** S jedne strane, rezultati su pokazali da sve tri grupe korisnika podjednako ocjenjuju kvalitetu knjižnične usluge koju pruža osoblje Knjižnice FF-a u osobnom kontaktu kad je mjereno kao ukupan rezultat. S druge strane, ni kad se analizirala razlika između ove tri skupine korisnika na razini svake pojedine čestice koje čine faktor *knjižnično osoblje*, rezultati nisu pokazali da studenti preddiplomskih studija daju niže ocjene knjižničnom osoblju u odnosu na druge dvije grupe korisnika.

Djelomična potvrda hipoteze dobila se na čestici KO-2 „davanju individualne pažnje korisnicima“ na kojoj studenti preddiplomskih studija daju knjižničnom osoblju nižu ocjenu nego znanstveno-nastavno osoblje. No studenti preddiplomskih studija se međusobno ne razlikuju od studenata diplomskih studija, što govori da se hipoteza nije u potpunosti potvrdila. Ovi rezultati se mogu objasniti time da knjižnično osoblje daje više pažnje znanstveno-nastavnom osoblju, a nešto manje studentima, odnosno da oni to na taj način doživljavaju. Razlog tome može biti što su studenti (bilo preddiplomskih, bilo diplomskih studija) na Filozofskom fakultetu, pa tako i u njegovoj knjižnici, kraće vrijeme te da ih knjižnično osoblje manje poznaje u odnosu na znanstveno-nastavno osoblje. Također, predmetni knjižničari su zaduženi za komunikaciju sa znanstveno-nastavnim osobljem određenog odsjeka fakulteta u vezi nabave literature, zbog čega znanstveno-nastavno osoblje na temelju svojeg iskustva može osjećati da se korisnicima više daje individualne pažnje, nego što to mogu osjećati studenti.

Objašnjenje nalaza da studenti preddiplomskih studija više vrednuju kompetentnost knjižničnog osoblja od studenata diplomskih studija moglo bi se naći u tome da su studenti preddiplomskih studija tek došli na studij i da su manje kritični vezano uz procjene kompetentnosti knjižničnog osoblja od diplomskih studenata koji imaju složenije zahtjeve, traže kompleksnije usluge i time iziskivaju veću stručnost osoblja u knjižnici.

5. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

5.1 Zaključna razmatranja o teorijskom modelu nesrazmjera u kvaliteti usluge

U dosadašnjim istraživanjima koja provjeravaju hipoteze teorijskog modela kvalitete usluge Parasuramana, Zeithaml i Berryja (1985, 1988) propitivala se korisnost ljestvica očekivanja od usluge u određivanju kvalitete usluge (npr. Cronin i Taylor, 1992; Jain i Gupta, 2004; Peter, Churchill i Brown, 1993; Roszkowski, Baky i Jones, 2005; Teas, 1993). Teas (1993) je primijetio da je problematično koristiti razliku između dobivene i očekivane usluge u interpretaciji kvalitete usluge budući da sama po sebi ne govori o tome gdje se na ljestvici nalaze vrijednosti dobivene usluge i očekivanja od usluge, što je daleko važnija informacija za interpretaciju kvalitete. Neka istraživanja su pokazala da se ukupna kvaliteta usluge bolje objašnjava mjerenjem percepcije dobivene usluge nego skorom razlike dobivene i očekivane usluge (Cronin i Taylor, 1992, 1994; McAlexander, Kaldenberg i Koenig, 1994). Isto tako se pokazalo da, kad se kao prediktori koriste razine očekivane usluge, dobivene usluge, te nesrazmjeri superiornosti i adekvatnosti, zadovoljstvo je najbolje objašnjeno percipiranom dobivenom uslugom (Cronin i Taylor, 1992; Roszkowski, Baky i Jones, 2005). Nađeno je i da se skraćivanjem instrumenta bitno poboljšava odziv ispitanika (Jain i Gupta, 2004). Ovi nalazi dovode u pitanje korisnost, odnosno doseg objašnjavanja zadovoljstva uslugom pomoću korisnikovih procjena očekivanja od usluge.

Dalje, većina istraživanja, u kojima su primijenjeni instrumenti SERVQUAL ili LibQUAL+™, je slijedila preporuku autora teorijskog modela kvalitete usluge Zeithaml, Berryja i Parasuramana (1996) da se, kod slučajeva kad se želi objasniti varijanca nekog ovisnog konstrukta poput npr. zadovoljstva, analize rade samo na podacima na razini dobivene usluge. Zbog toga se i malobrojni dostupni radovi s provjerom valjanosti i pouzdanosti prijevoda instrumenta LibQUAL+™ odnose samo na razinu dobivene usluge (npr. Cook et al., 2003; Kyrillidou et al., 2004; Morales et al., 2011; Rehman, Kyrillidou i Hameed, 2014; Roy et al., 2012; Thompson, Cook i Kyrillidou, 2005, 2006; Thompson, Cook i Thompson, 2002; Wei, Thompson i Cook, 2005), dok su se metrijske karakteristike rezultata na razinama očekivanja ignorirala. Osim toga, rijetko su se provjeravale metrijske karakteristike prijevoda LibQUAL+™-a na druge jezike. Od 21 jezika na koliko je preveden LibQUAL+™, samo su za prijevode na (kanadski) francuski (Kyrillidou et al., 2004),

(meksički) španjolski (Morales et al., 2011) i (pakistanski) urdu (Rehman, Kyrrillidou i Hameed, 2014) jezik dostupni i podaci o metrijskim karakteristikama prijevoda instrumenta, ali ponovno samo na rezultatima na razini dobivene usluge. Budući da je ovo prvi put da se instrument LibQUAL+™ preveo na hrvatski jezik i primijenio u hrvatskom kontekstu, prvi korak u bavljenju ovim kritikama bio je provjeriti valjanost i pouzdanost instrumenta, i to ne samo na varijablama na razini dobivene usluge, već i na varijablama na dvama razinama očekivanja te na nesrazmjerima adekvatnosti i superiornosti.

Valjanost hrvatske inačice instrumenta LibQUAL+™-a provjeravala se na više načina: (1) faktorskom analizom varijabli na tri ljestvice procjene kvalitete knjižnične usluge i dvije mjere nesrazmjera, zatim (2) mjerenjem povezanosti faktorskih skorova izračunatih regresijskom metodom rezultata na svim ljestvicama i nesrazmjerima s dvije vrste zadovoljstva Pearsonovim koeficijentom korelacije, te (3) multiplom regresijskom analizom gdje su kriterijske varijable zadovoljstvo postupanjem osoblja te zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika, a prediktorske varijable ponovno faktorski skorovi rezultata na trima razinama procjene kvalitete knjižnične usluge te dva nesrazmjera, adekvatnosti i superiornosti. Pokazalo se da ljestvica procjene dobivene usluge te mjera nesrazmjera superiornosti imaju zadovoljavajuću valjanost. Faktorskom analizom se dobila očekivana trofaktorska struktura s očekivanim saturacijama čestica na faktore na ljestvici procjene dobivene usluge te mjeri nesrazmjera superiornosti. Osim toga, faktori na razini dobivene usluge pokazali su se značajnima u predviđanju oba tipa zadovoljstva te su također s njima najbolje povezani. Osim faktora na razini dobivene usluge, pokazalo se da je i faktor nesrazmjera superiornosti, koji se odnosi na prostor knjižnice, značajan prediktor za objašnjenje jedne vrste zadovoljstva. Rezultat o trofaktorskoj strukturi nesrazmjera superiornosti i njegovoj ulozi u objašnjenju zadovoljstva nije iznenađenje budući se rezultati na ovom nesrazmjeru dobivaju oduzimanjem rezultata na dobivenoj razini od onih na maksimalnom očekivanju, pa razina dobivene usluge jako utječe na njega. Neznačajnima u objašnjenju zadovoljstava su se pokazali oni prediktori koji su dobiveni faktorizacijom varijabli na minimalnom i maksimalnom očekivanju te nesrazmjeru adekvatnosti. Ovi rezultati idu u prilog prethodnim istraživanjima koja su također pokazala da je upitna korisnost rezultata na razini minimalnog i maksimalnog očekivanja od usluge te da bi se trebalo razmotriti njihovo izbacivanje iz instrumenta kvaliteta usluge (Cronin i Taylor, 1992; Morales et al., 2011; Roszkowski, Baky i Jones, 2005). No, naše istraživanje ne pokazuje da bi se obje vrste očekivanja trebalo izostaviti iz teorijskog modela o nesrazmjeru u kvaliteti

knjižnične usluge, već samo minimalno očekivanje. Teorijske implikacije ovog istraživanja su u važnosti zadržavanja maksimalnog očekivanja zbog nesrazmjera superiornosti, u čijem formiranju sudjeluje zajedno s razinom dobivene usluge. Iz toga slijedi da bi u novom i jednostavnijem teorijskom modelu postavka o nesrazmjeru u kvaliteti knjižnične usluge glasila da su korisnici zadovoljniji što im je manji nesrazmjer superiornosti te što višom vrijednošću ocijene dobivenu uslugu.

5.2 Ograničenja istraživanja i preporuke za buduća istraživanja

Valja spomenuti i ograničenja ovog istraživanja, kao i preporuke za buduća istraživanja. Na prvom mjestu istaknuli bismo ograničenja vezana na uzorak. Primjerice, u ovom istraživanju su sudjelovali studenti preddiplomskih i diplomskih studija te znanstveno-nastavno osoblje Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, pa bi stoga bilo korisno provjeriti da bi li se model slično ponašao na studentima i znanstveno-nastavnom osoblju drugih fakulteta i sveučilišta u Hrvatskoj. Iako je u ovom istraživanju fokus bio na visokoškolskoj knjižnici, bilo bi zanimljivo ispitati korisničku percepciju kvalitete knjižnične usluge i na drugim vrstama knjižnica, primjerice sveučilišnim, narodnim ili školskim knjižnicama. Nadalje, kako bismo mogli i u budućnosti tvrditi da korisnici visoko ocjenjuju kvalitetu knjižnične usluge Knjižnice FF-a te da su zadovoljni njenom uslugom, valjalo bi svakako provesti longitudinalno istraživanje u kojem bi se pratile promjene na varijablama.

U ovom dijelu također su opisane metodološke implikacije ovog istraživanja za revidiranje instrumenta LibQUAL+™. Na temelju rezultata ovog istraživanja preporuča se da se iz ovog instrumenta izostavi ljestvica minimalnog očekivanja, a ostavi ljestvica maksimalnog očekivanja. Važnost ljestvice maksimalnog očekivanja pokazala se kroz nesrazmjer superiornosti, u čijem formiranju sudjeluje zajedno s razinom dobivene usluge. Ljestvica maksimalnog očekivanja od usluge je ostavljena i zbog toga što za cjelovito razumijevanje vrednovanja kvalitete knjižnične usluge iz pozicije korisnika, nužno je u instrumentu imati standard (npr. očekivanje ili važnost) koji može pomoći u objašnjenju rezultata na ljestvici dobivene usluge. Bez nekog od standarda, ne može se procijeniti koliko je neki atribut kvalitete knjižnične usluge doista važan za korisnika, pa onda i zbog čega procjenjuje dobivenu uslugu na način na koji procjenjuje.

Također se preporuča revizija čestica koje su po svom značenju i sadržaju jako slične, kako bi u instrumentu LibQUAL+™ ostale samo one čestice koje značajno objašnjavaju fenomen kvalitete knjižnične usluge. Preporučujemo da se revizija napravi pomoću izračuna *item-total* korelacija⁵⁵, ponajprije na ljestvici dobivene usluge, a onda i na ljestvici maksimalnog očekivanja. Nadalje, trebala bi se napraviti sadržajna analiza čestica te na osnovi toga čestice koje su prebliske po značenju, poput čestica „spremnosti osoblja da pomognu korisnicima“ i „spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika“ te nedovoljno precizne čestice, poput „davanju individualne pažnje korisnicima“, korigirati na način da se u većoj mjeri razlikuju jedna od druge i u većoj mjeri doprinose sadržajnoj valjanosti koncepta kvalitete knjižnične usluge. Za kraj se preporučuje revidiranje broja stupnjeva ljestvice procjene kvalitete knjižnične usluge s devet na sedam ili pet stupnjeva, budući da je u hrvatskom kontekstu više uobičajeno ocijenjivanje na ljestvici manjeg broja stupnjeva, pogotovo od pet stupnjeva kao što su školske ocjene.

5.3 Praktične implikacije provedenog istraživanja

Vrednovanje kvalitete usluge visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj je još uvijek na samom začetku. Iako postoje pojedinačni pokušaji u vrednovanju knjižnica različitim metodologijama i pristupima (npr. Čuić, 2012; Dukić, Hasenay i Mokriš Marendić, 2010; Morić Filipović i Dragija Ivanović, 2012; Petr 2000; Petr Balog, Dragija Ivanović i Feldvari, 2010; Petr Balog i Plaščak, 2012; Radičević, 2013; Udiljak Bugarinovski, 2011), ono što nedostaje jest ujednačeno praćenje kvalitete knjižnica na nacionalnoj razini s ciljem razvoja i podizanja standarda u poslovanju hrvatskih visokoškolskih knjižnica. Bez obzira na to što nema nacionalnog strukovnog vrednovanja, visokoškolske knjižnice su već postale predmetom vrednovanja unutar sustava za osiguravanje kvalitete na visokim učilištima, posebice sustava reakreditacije tih institucija. To nam ukazuje da će praćenje kvalitete postati sastavnim dijelom upravljanja visokoškolskim knjižnicama u budućnosti.

LibQUAL+™ je instrument koji vrednuje knjižničnu uslugu na osnovi mišljenja korisnika. Teorija nerazmjera u kvaliteti usluge, model na kojem se temelji LibQUAL+™, počiva na postulatu da korisnikovo mišljenje vrijedi poslušati i da je on najbolji sudac kvalitete usluge koju koristi. Vrednovanje knjižnice bez uzimanja u obzir mišljenja korisnika, ne daje cjelovitu

⁵⁵ Item total korelacije su korelacije rezultata na pojedinoj čestici sa sumom rezultata na ostalim česticama (Kufirin, 2002, str. 292).

sliku o poslovanju i usluzi koju ta knjižnica pruža svojim korisnicima. Unatoč spomenutim problemima, LibQUAL+™ je jedan od rijetkih instrumenata u knjižničarstvu čija se valjanost i pouzdanost provjerava te koji se primjenjuje u brojnim zemljama diljem svijeta, poput SAD-a, Velike Britanije, Švedske, Irana, Pakistana itd. Direktni praktični doprinos ovog rada, tj. istraživanja je u tome što je LibQUAL+™ preveden na hrvatski jezik, proveden i provjeren u hrvatskom kontekstu, pa se kao takav može koristiti za vrednovanje knjižnične usluge, ali s nužnim prethodnim korekcijama prema preporukama nastalim na temelju rezultata ovog istraživanja. Ovdje valja napomenuti da je LibQUAL+™ koristan alat za utvrđivanje korisničke percepcije kvalitete usluge knjižnice, međutim on ne mjeri npr. učinkovitost knjižnice ili sukladnost poslovanja standardima struke. Zbog toga nije preporučljivo da LibQUAL+™ bude jedini instrument, ako je cilj vrednovanja dobivanje cjelovite slike o kvaliteti knjižnice.

5.4 Završno o istraživačkim problemima

Cilj istraživanja bio je ispitati koji elementi teorije kvalitete usluge (Parasuraman, Zeithaml i Berry, 1985) najbolje objašnjavaju zadovoljstvo uslugom, a koji bi se mogli proglasiti viškom vodeći se načelom parsimonije. Pokušalo se provjeriti koje varijable, dobivene faktorizacijom rezultata na tri razine procjene kvalitete knjižnične usluge te nesrazmjera adekvatnosti i superiornosti, najviše doprinose objašnjenju zadovoljstva uslugom kao krajnjeg ishoda knjižnične usluge. U skladu s postavljenim problemima i hipotezama istraživanja, možemo rezimirati sljedeće zaključke.

Prvi istraživački problem je bio utvrditi faktorsku strukturu instrumenta kvalitete knjižnične usluge na razini dobivene usluge budući da je ovo prvi prijevod instrumenta na hrvatski jezik i primjena na hrvatskom uzorku. Pretpostavilo se da će faktorska struktura hrvatske inačice instrumenta biti analogna faktorskoj strukturi dobivenoj korištenjem originalne verzije na engleskom jeziku u istraživanjima na korisnicima američkih sveučilišnih knjižnica nakon 2003. godine, odnosno da će se dobiti trofaktorska struktura s očekivanim faktorima *moгуćnost kontrole informacija*, *prostor knjižnice* i *knjižnično osoblje* te očekivanim projekcijama čestica na te faktore, sve na procjeni dobivene usluge. Prema tome, prva hipoteza se u potpunosti prihvaća budući da je očekivana trofaktorska struktura nađena na razini dobivene usluge.

Drugim istraživačkim problemom htjelo se provjeriti koja je od dimenzija kvalitete knjižnične usluge na razini dobivene usluge najjače korelirana sa zadovoljstvom uslugom. Pretpostavilo se s obzirom na prijašnja istraživanja da je od svih dimenzija kvalitete knjižnične usluge, dimenzija *knjižnično osoblje* najjače korelirana sa zadovoljstvom uslugom. Budući da je Cronbachov alfa koeficijent unutarnje konzistencije čestica zadovoljstva uslugom bio prenizak da bismo zadovoljstvo mogli tretirati kao jedinstveni konstrukt, dalje smo u analizi koristili dva koncepta zadovoljstva uslugom: zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika i zadovoljstvo postupanjem osoblja. Rezultati su pokazali da je faktor *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge najjače koreliran sa zadovoljstvom postupanjem osoblja knjižnice ($r=,605$; $p<,001$) dok je faktor *mogućnost kontrole informacija* opet na razini dobivene usluge najjače koreliran sa zadovoljstvom podrške radnim potrebama korisnika ($r=,599$; $p<,001$). Time je druga hipoteza djelomično prihvaćena, i to samo u dijelu povezanosti sa zadovoljstvom postupanjem osoblja knjižnice.

Treći istraživački problem je bio utvrditi koja od tri razine procjene: minimalno očekivanje od usluge, maksimalno očekivanje od usluge i razina dobivene usluge, te dvije mjere dobivene međusobnim razlikama procjene dobivene razine s očekivanjima: nesrazmjeri superiornosti i adekvatnosti, najbolje objašnjavaju zadovoljstvo uslugom. Pretpostavilo se s obzirom na rezultate prethodnih istraživanja da je zadovoljstvo uslugom najbolje objašnjeno percipiranom dobivenom uslugom, a slabije minimalnim i maksimalnim očekivanjima te nesrazmjerima superiornosti i adekvatnosti. Rezultati su pokazali da je zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika objašnjeno trima faktorima na razini dobivene usluge: *knjižnično osoblje*, *prostor knjižnice* i *mogućnost kontrole informacija*, dok je zadovoljstvo postupanjem osoblja objašnjeno faktorom *knjižnično osoblje* na razini dobivene usluge te faktorom *prostor knjižnice* na nesrazmjeru superiornosti. Rezultati su samo djelomično potvrdili treću hipotezu budući da se, osim faktora na razini dobivene usluge, u objašnjenju zadovoljstva postupanjem osoblja pojavio i jedan faktor ekstrahiran iz rezultata na nesrazmjeru superiornosti.

Četvrti istraživački problem imao je za cilj ispitati razlikuju li ispitanici tri ljestvice procjene kvalitete knjižnične usluge s obzirom na vrijednosti koje odabiru na njima. Pretpostavljalo se s obzirom na prethodna istraživanja da će ispitanici na sličan način davati ocjene na sve tri ljestvice. Za razliku od očekivanog, rezultati su pokazali da ispitanici razlikuju ocjenjivanje tri ljestvice te se zbog toga četvrta hipoteza odbacuje.

Zadnjim, petim istraživačkim problemom htjelo se ispitati postoji li razlika u ocjenjivanju knjižničnog osoblja između tri kategorije korisnika: studenata preddiplomskih studija,

studenta diplomskih studija i znanstveno-nastavnog osoblja. Pretpostavilo se s obzirom na prethodna istraživanja da studenti preddiplomskih studija Filozofskog fakulteta u Zagrebu daju knjižničnom osoblju nižu ocjenu nego znanstveno-nastavno osoblje i studenti diplomskih studija istog fakulteta. Rezultati su pokazali da nema statistički značajne razlike u ocjenjivanju knjižničnog osoblja između studenata preddiplomskih studija, studenata diplomskih studija i znanstveno-nastavnog osoblja, te da oni podjednako ocjenjuju uslugu koju pruža knjižnično osoblje. Za razliku od očekivanog, ovi rezultati nisu pokazali razliku među korisnicima, pa se stoga peta hipoteza odbacuje.

LITERATURA

1. Ahmadi, S.A. et al. Measurement of e-service quality in University website. // World of Sciences Journal. 3(2013), str. 107-113.
2. Ambrožič, M. Utvrđivanje uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica : od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja : doktorska disertacija. Zagreb : M. Ambrožič, 1999.
3. Andaleeb, S.S.; Simmonds, P.L. Explaining user satisfaction with academic libraries : strategic implications. // College and Research Libraries. 59, 2(1998), str. 156-167.
4. ARL Notebook 2013. URL: http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2014/ARL_Notebook_2013.pdf (25.04.2014.)
5. ARL Notebook 2012. URL: http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2012.pdf (12.06.2013.)
6. ARL Notebook 2011. URL: http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2011.pdf (12.06.2013.)
7. ARL Notebook 2010. URL: http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook_2010.pdf (12.06.2013.)
8. ARL Notebook 2009. URL: http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Notebook_2009.pdf (12.06.2013.)
9. ARL Notebook 2008. URL: http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Notebook_2008.pdf (12.06.2013.)
10. ARL Notebook 2007. URL: http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Notebook_20071.pdf (12.06.2013.)
11. ARL Notebook 2006. URL: http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Notebook_2006.pdf (12.06.2013.)
12. ARL Notebook 2005. URL: http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Notebook_2005.pdf (12.06.2013.)
13. ARL Notebook 2004. URL: <http://www.libqual.org/documents/admin/ARL1.pdf> (12.06.2013.)
14. ARL Notebook 2003. URL: http://www.libqual.org/documents/admin/ARL%20Notebook_20031.pdf (12.06.2013.)
15. ARL Notebook 2002. URL: http://www.statsqual.org/documents/admin/ARL%20Notebook_20021.pdf (12.06.2013.)

16. Asemi, A.; Kazempour, Z.; Rizi, H.A. Using LibQUAL⁺™ to improve services to libraries : a report on academic libraries of Iran experience. // *The Electronic Library*. 28, 4(2010), str. 568-579.
17. Aud, S. et al. *The condition of education 2013*. Washington, DC : US Department of Education, National Centre for Education Statistics, 2013. URL: <http://nces.ed.gov/pubs2013/2013037.pdf> (24.10.2014.)
18. Atrek B.; Bayraktoroglu G. Is there a need to develop a separate service quality scale for every service sector? : verification of SERQUAL in higher education services. // *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*. 17, 1(2012), str. 423-440.
19. Babakus, E.; Boller, G.W. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. // *Journal of Business Research*. 24, 3(1992), str. 253-268.
20. Beavers, A.S. et al. Practical considerations for using exploratory factor analysis in educational research. // *Practical Assessment, Research & Evaluation*. 18, 6(2013), str. 1-13. URL: <http://pareonline.net/getvn.asp?v=18&n=6> (12.09.2014.)
21. Bolton, R.N.; Drew, J.H. A multi-stage model of customers' assessments of service quality and value. // *Journal of customer research*. 17, 4(1991), str. 375-384. URL: <http://www.ruthnbolton.com/Publications/ServiceQualityandValue.pdf> (01.05.2013.)
22. Boulding, W. et al. A dynamic process model of service quality : from expectations to behavioral intentions. // *Journal of Marketing Research*. 30, 1(1993), str. 7-27.
23. Boyd-Byrnes, M.K.; Rosenthal, M. Remote access revisited : disintermediation and its discontents. // *The Journal of Academic Librarianship*. 31, 3(2005), str. 216-224.
24. Boyle, G.J. Does item homogeneity indicate internal consistency or item redundancy in psychometric scales? // *Personality and Individual Differences*. 12, 3(1991), str. 291-294. URL: http://works.bepress.com/greg_boyle/12 (01.05.2013.)
25. Brophy, P. *The academic library*. London : Facet Publishing, 2002.
26. Brophy, P. The quality of libraries. // *The Effective Library* / eds. Hilgermann, K., Borkhorst, P. München : K.G. Saur, 2004. Str. 30-46. URL: <http://www.e-space.mmu.ac.uk/e-space/bitstream/2173/1608/4/Brophy1%20quality%20of%20libraries.pdf> (17.04.2013.)
27. Bryant, F.B.; Yarnold, P.R. Principal components analysis and exploratory and confirmatory factor analysis. // *Reading and understanding multivariate statistics* / L. G. Grimm i R R. Yarnold (Eds.). Washington, DC: American Psychological Association, 1995. Str. 99-136.
28. Buck, S.; Nutefall, J.E.; Bridges, L.M. We thought it might encourage participation : using lottery incentives to improve LibQUAL⁺™ response rates among students. // *The Journal of Academic Librarianship*. 38, 6(2012), str. 400-408.
29. Calvert, P.J. International variations in measuring customer expectations. // *Library Trends*. 49, 4(2001), str. 732-758.

30. Carman, J.M. Consumer perceptions of service quality : an assessment of the SERVQUAL dimensions. // *Journal of Retailing*. 66, 1(1990), str. 33-35.
31. Carmines, E.G.; Zeller, R.A. Reliability and validity assessment. // Newbury Park, Calif. : Sage Publications, 1979.
32. Castells, M. Informacijsko doba : ekonomija društvo, kultura. Sv. 1, Uspon umreženog društva. Zagreb : Golden Marketing, 2000.
33. Churchill, G.A., Jr.; Suprenaut, C. An investigation into the determinants of customer satisfaction. // *Journal of Marketing Research*. 19, november(1982), str. 491-504.
34. Clark W.R.; Clark L.A. Measuring functional service quality using SERVQUAL in a high-dependence health service relationship. // *Health Care Manager*. 26, 4(2007), str. 306-317.
35. Coleman, V. et al. Toward a TQM paradigm : using SERVQUAL to measure library service quality. // *College and Research Libraries*. 58, 3 (1997), str. 237-249.
36. Cook, C. The maturation of assessment in academic libraries : the role of LibQUAL+™. // *Performance Measurement and Metrics*. 3, 2(2002), str. 34-112.
37. Cook, C.; Heath, F. The Association of Research Libraries LibQual+™ Project : an update. // *ARL Newsletter : A Bimonthly Report on Research Library Issues and Actions from ARL CNI, and SPARC*. 211(2000), str. 12-14. URL: <http://www.arl.org/storage/documents/publications/arl-br-211.pdf> (01.05.2013.)
38. Cook, C.; Heath, F. Users' perceptions of library service quality : a LibQUAL+™ qualitative study. // *Library Trends*. 49, 4(2001), str. 548-584.
39. Cook, C.; Heath, F. SERVQUAL and the quest for new measures. // *Journal of Library Administration*. 35, 4(2002a), str. 37-40.
40. Cook, C.; Heath, F. The ARL LibQUAL+™ pilot project : an update. // *Journal of Library Administration*. 35, 4(2002b), str. 47-54.
41. Cook, C. et al. The search for new measures : The ARL LibQUAL+Project : a preliminary report. // *portal : Libraries and the Academy*. 1, 1(2001a), str. 103-112.
42. Cook, C. et al. Score Reliability in Web or Internet-Based Surveys : Unnumbered Graphic Rating Scales versus Likert-Type. // *Educational and Psychological Measurement*. 61, 4(2001b), str. 697-706.
43. Cook, C. et al. LibQUAL+ : preliminary results from 2002. // *Performance Measurement and Metrics*. 4, 1(2003), str. 38-47.
44. Cook, C.; Thompson, B. Higher-order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality. // *Library and Information Science Research*. 22, 4(2000a), str. 393-404.
45. Cook, C.; Thompson, B. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. // *Journal of Academic Librarianship*. 26, 4(2000b), str. 248-258.
46. Cook, C.; Thompson, B. Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+™ study of perceptions of library service quality. // *Library Trends*. 49, 4(2001), str. 585-604.

47. Cullen, R. Addressing the digital divide. // *Online Information Review*. 25, 5(2001a), str. 311–320.
48. Cullen, R. Perspectives on User Satisfaction Surveys. // *Library Trends*. 49, 4(2001b), str. 662-686.
49. Creaser, C. User surveys in academic libraries. // *New Review of Academic Librarianship*. 12, 1(2006a), str. 1-15.
50. Creaser, C. One size does not fit all : user surveys in academic libraries. // *Performance Measurement and Metrics*. 7, 3(2006b), str. 153-162.
51. Cronin, J.J.; Taylor, S.A. Measuring service quality : a reexamination and extension. // *Journal of Marketing*. 56, 3(1992), str. 55-68.
52. Cronin, J.J.; Taylor, S.A. SERVPERF versus SERVQUAL : reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. // *Journal of Marketing*. 58(1994), str. 125-131.
53. Cvitan, M. et al. Socijalna i ekonomska slika studentskog života u Hrvatskoj : nacionalno izvješće istraživanja EUROSTUDENT za Hrvatsku. Zagreb : Institut za razvoj obrazovanja, 2011.
54. Činjurević, M.; Tatić, K. Customer service quality in the retail banking : the case of Bosnia and Herzegovina. // *The 5th International Scientific Conference „Entrepreneurship and Macroeconomic Management: Reflections on the World in Turmoil“ / edited by Afrić Rakitovac, K.; Šugar, V.; Bevanda, V. Pula : Juraj Dobrila University of Pula, Department of economics and tourism "Dr. Mijo Mirković", 2011. Str. 106-216. URL:*
55. Čuić, B. Balanced scorecard kao pomagalo za vrednovanje knjižnice : primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 55, 1(2012), str. 45-64. URL: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1380/vbh/God.55\(2012\),br.1](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1380/vbh/God.55(2012),br.1) (01.06.2014.)
56. Čulig, B. Analiza i interpretacija regresijske supresije na primjeru socijalnoekoloških orijentacija. // *Socijalna ekologija*. 8, 4(1999), str. 353-375.
57. De Rosa, C. et al. Perceptions of libraries and information resources : a report to the OCLC Membership. Dublin, Oh : OCLC, 2005. URL: http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/pdfs/Percept_all.pdf (15.03.2013.)
58. Dole, W. LibQUAL+™ and the small academic library. // *Performance Measurement and Metrics*. 3, 2(2002), str. 85-95.
59. Duffy, J.S.; Jaggars, D.E.; Smith, S.E. Getting our priorities in order : are our service values in line with the communities we serve? // *Performance Measurement and Metrics*. 9, 3(2008), str. 171-191.
60. Dukić, G.; Hasenay, S.; Mokriš Marendić, S. Analiza zadovoljstva korisnika/studenata u knjižnicama Prehrambeno-tehnološkog i Pravnog fakulteta te u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 52, 1-4(2010), str. 172-187. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/123568> (01.11.2013.)
61. Echchabi, A. Applying SERVQUAL to banking services : an exploratory study in Morocco. // *Studies in Business and Economics*. April(2002), str. 62-72.
62. Edgar, W.B. Questioning LibQUAL+™: Expanding its Assessment of Academic Library Effectiveness. // *portal: Librarie and the Academy*. 6, 4(2006), str. 445-465.

63. Frlan, I. et al. Psihologijski rječnik. 2. izmijenjeno i dopunjeno izd. Jastrebarsko : Naklada Slap, 2005.
64. Fulgosi, A. Faktorska analiza. 2. dopunjeno izd. Zagreb : Školska knjiga, 1984.
65. Gorsuch, R.L. Factor analysis. 2nd ed. Hillsdale, NJ : Erlbaum, 1983.
66. Gržinić, J. Concepts of service quality measurement in hotel industry. // Economic Thought and Practice-University of Dubrovnik. 1(2007), str. 81-89.
67. Guidry, J.A. LibQUAL+™ spring 2001 comments : a qualitative analysis using Atlas.ti. // Performance Measurement and Metrics. 3, 2(2002), str. 100-107.
68. Hakala, U.; Nygrén, U. Customer satisfaction and the strategic role of university libraries. // International Journal of Consumer Studies. 34(2010), str. 204-211.
69. Harer, J.B. LibQUAL+™ in Lilliput : assessment benefits for small academic libraries. // Performance Measurement and Metrics. 7, 3(2006), str. 193-204.
70. Hariri, N.; Afnani, F. LibQUAL+™ in Iran : a subgroup analysis by gender. // Performance Measurement and Metrics. 9, 2(2008), str. 80-93.
71. Haque, M.I. Assessing the adequacy of SERVQUAL dimensions in retail banking. // International Journal of Academic Research, Part B. 5, 4(2013), str. 99-104.
72. Headley, D.E.; Miller, S.J. Measuring service quality and its relationship to future consumer behavior. // Journal of Health Care Marketing. 13, 4(1993), str. 32-41.
73. Heath, F.M. et al. ARL Index and other validity correlates of LibQUAL+™ scores. // portal: Libraries and the Academy. 2, 1(2002), str. 27-42.
74. Hitchingham, E.E.; Kenney, D. Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQUAL+™ for the University Libraries at Virginia Tech. // Performance Measurement and Metrics. 3, 2(2002), str. 48-58.
75. Horvat, J.; Marković, S.; Raspor, S. Service Quality Measurement in Health Tourism Sector : An Exploratory Study. // Ekonomski vijesnik. 1-2(2005), str. 63-76.
76. Hoseth, A.; Kyrillidou, M. LibQUAL+™ Procedures Manual. Washington, DC : Association of Research Libraries, 2006. URL: http://www.libqual.org/documents/admin/procedures_final2007.pdf (22.04.2013.)
77. Hu, Y-J. Assessing measurement invariance across gender in the version of the part of tangibles in SERVQUAL scale for retail chain stores business in Taiwan. // International Journal of Organizational Innovation. 7, 1(2014), str. 181-186.
78. Hubbard, W.J.; Walter, D.E. Assessing library services with LibQUAL : a case study. // The Southeastern Librarian. 53, 1(2005), str. 46-53.
79. Hutcheson, G.; Sofroniou, N. The multivariate social scientist : introductory statistics using generalized linear models. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1999.
80. Informacije i dokumentacija - Međunarodne knjižnične statistike : (ISO 2789:2006). – 2. izd. - Zagreb : Hrvatski zavod za norme, 2007.

81. Informacije i dokumentacija - Pokazatelji učinka knjižnica : (ISO 11620:1998). - Zagreb : Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo, 2001.
82. Informacije i dokumentacija - Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica : (ISO 16439:2014). Zagreb : Hrvatski zavod za norme, 2014.
83. Jaggars, D.E.; Jaggars, S.S.; Duffy, J.S. Comparing service priorities between staff and users in Association of Research Libraries (ARL) member libraries. // portal. 9, 4(2009), str. 441-452.
84. Jain, S.K.; Gupta, G. Measuring service quality : SERVQUAL vs. SERVPERF scales. // Vikalpa. 29, 2(2004), str. 25-37.
85. Jankowska, M.A.; Hertel, K.; Young, N.J. Improving library service quality to graduate students : LibQUAL+™ survey results in a practical setting. // portal: Libraries and the Academy. 6, 1(2006), str. 59-76.
86. Kachoka, N.; Hoskins, R. Measuring the quality of service : a case of Chancellor College Library, University of Malawi. // South African Journal of Library and Information Science. 75, 2(2009), str. 170-178.
87. Kaiser, H.F. An index of factorial simplicity. // Psychometrika. 39(1974), str. 31-36.
88. Katalenac, D. Mogućnosti primjene benchmarkinga u upravljanju knjižnicama. Knjižničarstvo. 4, 1-2(2000), str. 29-45. URL: http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2012/06/88_Katalenac_2000_1-2.pdf (01.11.2013.)
89. Kayongo, J.; Jones, S. Faculty perception of information control using LibQUAL+™ indicators. // The Journal of Academic Librarianship. 34, 2(2008), str. 130–138.
90. Kenyon, G. N.; Sen, K. C. The perception of quality : mapping product and service quality to consumer perceptions. London [etc.] : Springer, 2015.
91. Kieftenbeld, V.; Natesan, P. Examining the measurement and structural invariance of LibQUAL+® across user groups. // Library & Information Science Research. 35, 2(2013), str. 143-150.
92. Kilbourne, W.E. et al. The applicability of SERVQUAL in cross-national measurements of health-care quality. // Journal of Services Marketing. 18, 7(2004), str. 524-533.
93. Knjižnica Filozofskog fakulteta : 2009. / priredio Miljenko Jurković. Zagreb : Filozofski fakultet Sveučilišta, 2009.
94. Kufirin, K. Skala nove ekološke paradigme – još jedna provjera. // Socijalna ekologija. 11, 4(2002), str. 277-402.
95. Kyrillidou, M.; Cook, C. The evolution of measurement and evaluation of libraries : a perspective from the Association of Research Libraries. // Library trends. 56, 4(2008), str. 888–909.
96. Kyrillidou, M.; Young, M. ARL Statistics, 2003-04 : a compilation of statistics from the one hundred and twenty-three members of the Association of Research Libraries. Washington, DC : Association of Research Libraries, 2005. URL: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED498294.pdf> (12.04.2013.)
97. Kyrillidou, M. et al. Cross-cultural implementation of LibQUAL+™: the French language experience. // Library measures to fill the void : Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. Durham, July 29, 2003. / ed. Sandra

- Parker. Bradford : Emerald Publishing, 2004. Str. 193-199. URL: <https://www.libqual.org/documents/admin/Northumbria%20final6.pdf> (13.04.2013.)
98. Kyrillidou, M.; Persson, A-C. The new library user in Sweden : a LibQUAL+™ study at Lund University. // Performance Measurement and Metrics. 7, 1(2006), str. 45-53.
 99. Kyrillidou, M. Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden : „The LibQual+ Lite“ randomized control trial (RCT). Urbana, Ill. : M. Kyrillidou, 2009. URL: https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14570/Kyrillidou_Martha.pdf?sequence=3 (01.05.2013.)
 100. Ladhari, R. Alternative measures of service quality : a review. // Managing Service Quality. 18, 1(2008), str. 65-86.
 101. Ladhari, R. Assessment of the psychometric properties of SERVQUAL in the Canadian banking industry. // Journal of Financial Services Marketing. 14, 1(2009), str. 70-82.
 102. Landrum, H.; Prybutok, V.R. A service quality and success model for the information service industry. // European Journal of Operational Research. 156(2004), str. 628-642.
 103. Lane, F.C. et al. Factorial invariance of LibQUAL+® as a measure of library service quality over time. // Library & Information Science Research. 34, 1(2012), str. 22-30.
 104. Larsen, P. Olesen; von Ins, M. The rate of growth in scientific publication and the decline in coverage provided by Science Citation Index, 84, 3(2010), str. 575-603.
 105. Lawley, D.N.; Maxwell, A.E. Factor Analysis as a Statistical Method. Second ed. London: Butterworths, 1971.
 106. Legčević, J. Quality gap of educational services in viewpoints of students. // Ekonomska misao i praksa : časopis Sveučilista u Dubrovniku. 2(2009), str. 279-298.
 107. Lessin, B. Mining LibQUAL+™ Data for Pointers to Service Quality at Wayne State University. // Journal of Library Administration. 40, 3-4(2004), str. 139-155.
 108. Liechty, M.S.; Churchill, G.A. Conceptual insights into consumer satisfaction with services. // AMA Educator's Conference Proceedings. Chicago : American Marketing Association, 1979. Str. 509-515.
 109. Lincoln, Y.S. Commodification and contradiction in academic research // Studies in Cultures, Organizations and Societies. 4, 2(1998), str. 1-16.
 110. Lincoln, Y.S. Insights into library services and users from qualitative research. // Library & Information Science Research. 24(2002), str. 3-16.
 111. Lokesh, V. Measuring service quality using SERVQUAL : a case of restaurant chain. // International Journal of Management and Innovation. 6, 2(2014), str. 60-72.
 112. Majstorović, Z.; Čelić-Tica, V.; Leščić, J. Strategijski plan razvoja knjižnica : s posebnim osvrtom na zadaće Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 56, 1-2(2013), str. 35-70.

113. Mardani, A.H.; Alavi, S.; Nazarzadeh, Z.M. Measuring service quality at Tehran University of Medical Sciences' Libraries. // *Library Philosophy and practice* (e-journal). 7.1.2014. URL: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2874&context=libphilprac> (01.05.2014.)
114. Marković, S. Primjena multivarijatne statističke analize u mjerenju kvalitete usluga visokog obrazovanja. // *Tourism and Hospitality Management*. 9, 1(2003), str. 93-112.
115. Marković, S. Measuring Service Quality in Croatian Hotel Industry: A Multivariate Statistical Analysis. // *Naše gospodarstvo*. 50, 1-2(2004), str. 27-35.
116. Marković, S. Kvalitativna primjena SERVQUAL modela u hotelskoj industriji. // *Tourism and hospitality management*. 11, 1(2005), str. 301-312.
117. Marković, S. Kvaliteta usluga u hotelskoj industriji : koncept i mjerenje. // *Tourism and hospitality management*. 11, 1(2005), str. 47-67.
118. Marković, S. Kvantitativna primjena SERVQUAL modela u hotelskoj industriji. // *Tourism and hospitality management*. 11, 1(2005), str. 179-191.
119. Marković, S. Percieved service quality measurement in tourism higher education: case of Croatia. // *Tourism today*. Fall(2005), str. 91-109.
120. Marković, S. Students' Expectations and Perceptions in Croatian Tourism and Hospitality Higher Education: SERVQUAL versus UNIQUAL. // *South East European Journal of Economics and Business*. February(2006), str. 78-96.
121. Marković, S. Expected service quality measurement in tourism higher education. // *Naše gospodarstvo*. 52, 1-2(2006), str. 77-85.
122. Marković, S.; Raspor, S. Measuring Perceived Service Quality Using SERVQUAL: A Case Study of the Croatian Hotel Industry. // *Management*. 5, 3(2010), str. 195-209.
123. Marković, S.; Raspor, S.; Šegarić, K. Does restaurant performance meet customers' expectations? An assessment of restaurant service quality using modified DINESERV approach. // *Tourism and hospitality management*. 16, 2(2010), str. 181-195.
124. Marković, S.; Raspor, S.; Komšić, J. Who are wellness customers? An empirical study in the Croatian hotel industry. // *Naše gospodarstvo(Our economy)*. 58, 1-2(2012), str. 24-34.
125. Marković, S.; Raspor Janković, S. Exploring the relationship between service quality and customer satisfaction in Croatian hotel industry. // *Tourism and Hospitality Management*. 19, 2(2013), str. 149-164.
126. Martin, B.D. A survey of student, staff, and faculty perception of thirteen Pennsylvania State owned libraries using the LibQUAL+™ protocol : a dissertation. Indiana : B.D. Martin, 2011.
127. McAlexander, J.H.; Kaldenberg, D.O.; Koenig, H.F. Service quality measurement : examination of dental practices sheds more light on the relationships between service quality, satisfaction, and purchase intentions in a health care setting. // *Journal of Health Care Marketing*. 14, 1(1994), str. 34-39.

128. McCord, S.K.; Nofsinger, M.M. Continuous assessment at Washington State University Libraries : a case study. // *Performance Measurement and Metrics*. 3, 2(2002), str. 68-73.
129. McNeil, B.; Giesecke, J. Using LibQUAL+™ to improve services to library constituents : a preliminary report on the University of Nebraska-Lincoln experience. // *Performance Measurement and Metrics*. 3, 2(2002), str. 96-100.
130. Mejovšek, M. Uvod u metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima. Jastrebarsko : Naklada Slap ; Zagreb : Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2003.
131. Mihalić, M. 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.
132. Mihalić, M. Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica? : prema vrednovanju društvenih ciljeva organizacija u kulturi. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 55, 1(2012), str. 29-44.
133. Milas, G. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Jastrebarsko : Naklada Slap, 2005.
134. Miller, J.A. Studying satisfaction, modifying models, eliciting expectations, posing problems, and making meaningful measurements // *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction* / ed. H. Keith Hunt. Bloomington : School of Business, Indiana University, 1977. Str. 72–91.
135. Molyneux, R.E. The Gerould statistics 1907/08–1961/62 : an historical compilation of data from academic libraries in the United States and Canada. 2nd ed in pdf, slightly revised (2010). URL: http://www.libqual.org/documents/admin/2012/2010_Molyneux_Gerould.pdf (12.03.2014.)
136. Moon, A. LibQUAL+™ at Rhodes University Library. // *Performance Measurement and Metrics* 8, 2(2007), str. 72-87.
137. Morales, M. et al. Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+™. // *Performance Measurement and Metrics*, mrežna verzija 2011.
138. Moran, B.B.; Leonard, E. Academic librarianship. // *Encyclopedia of library and information sciences*. 3rd ed. Boca Raton, FL : CRC Press, 2010. Vol. 1, Academic-Catalogs. 2010.
139. Morić Filipović, I.; Dragija Ivanović, M. Vrednovanje utjecaja sveučilišnih knjižnica u Hrvatskoj : istraživanje utjecaja zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 54, 4(2012), str. 1-22. URL: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1295/vbh/God.54\(2011\),br.4](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1295/vbh/God.54(2011),br.4) (01.11.2013.)
140. Mujić, N.; Legčević, J. Evaluation and Measurement of Service Quality as Steps to Marketing Excess. // *Ekonomski anali*. 35(2005), str. 201-212.
141. Mujić, N.; Legčević, J. Applying a Multiple-item Scale for Measuring the Quality of the Medical Services of Primary Care Doctors: An Exploratory

- Study. // *South East European Journal of Economics and Business*. 2(2006), str. 70-79.
142. Mujić, N.; Verner, J. Mjerenje kvalitete usluga-aplikacija SERVQUAL mjernoga instrumenta. // *Informatologia*. 38, 3(2005), str. 174-179.
 143. Nagata, H. et al. The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries. // *Performance Measurement and Metrics*. 5, 2(2004), str. 53-65.
 144. Nitecki, D.A. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. // *The Journal of Academic Librarianship*. 22, 3(1996), str. 181-190.
 145. Nitecki, D.A.; Hernon, P. Measuring service quality at Yale University's libraries. // *Journal of Academic Librarianship*. 26, 4(2000), str. 259-273.
 146. Norušis, M.J. *SPSS 13.0 Statistical Procedures Companion*. Chicago: SPSS, 2005.
 147. Nunnally, J.C. *Psychometric theory*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 1994.
 148. Oakleaf, M. *Value of academic libraries : a comprehensive research review and report*. Chicago : Association of College and Research Libraries, 2010. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/val_report.pdf (01.05.2013.)
 149. Papanikolaou, V.; Zygiaris, S. Service quality perceptions in primary health care centres in Greece. // *Health Expectations*. 17, 2(2014), str. 197-207.
 150. Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. // *Journal of Marketing*. 49, Fall(1985), str. 41-50.
 151. Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. SERVQUAL : a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. // *Journal of Retailing*. 64, 1(1988), str. 12-40.
 152. Parasuraman, A.; Berry, L.L.; Zeithaml, V.A. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. // *Journal of Retailing*. 67, 4(1991), str. 420-450.
 153. Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality : implications for further research. // *Journal of Marketing*. 58, 1(1994a), str. 111-124.
 154. Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. Alternative scales for measuring service quality : a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. // *Journal of Retailing*. 70, 3(1994b), str. 201-230.
 155. Pedramnia, S.; Modiramani P.; Ghanbarabadi, V.G. An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale : application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries. // *Library Management*. 33, 3(2012), str. 159-167.
 156. Pepur, M. Kvaliteta usluga u bankarskoj industriji: koncept i mjerenje. // *Tržište*. 18, 1-2(2006), str. 53-66.

157. Peter, J.P.; Churchill, G.A. Jr; Brown, T.J. Caution in the use of difference scores in consumer research. // *Journal of Consumer Research*. 19, March(1993), str. 655-662.
158. Petr, K. Uspješnost poslovanja knjižnice Pedagoškog fakulteta u Osijeku : zadovoljstvo korisnika knjižnicom i njezinim uslugama. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 43, 4(2000), str. 80-90.
159. Petr Balog, K. Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorska disertacija. Zagreb : K. Petr Balog, 2004.
160. Petr Balog, K.; Dragija-Ivanović, M.; Feldvari, K. Percepcija kvalitete 'iznutra' : razgovori s ravnateljima narodnih i voditeljima visokoškolskih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 53, 3-4(2010), str. 1-24. URL: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/994/vbh/God.53\(2010\),br.3-4](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/994/vbh/God.53(2010),br.3-4) (01.11.2013.)
161. Petr Balog, K. Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 55, 1(2012), str. 1-28. URL: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1378/vbh/God.55\(2012\),br.1](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1378/vbh/God.55(2012),br.1) (21.01.2014.)
162. Petr Balog, K.; Plašćak, B. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia. // *Performance Measurement and Metrics*. 13, 2(2012), str. 74-91.
163. Petrak, J.; Aparac Jelušić, T. Knjižnice na hrvatskim sveučilištima : tradicije i promjene. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 48, 1(2005), str. 13-30. URL: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/89> (01.05.2013.)
164. Plašćak, B.; Petr Balog, K. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. 54, 1-2(2011), str. 67-92. URL: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1147/vbh/God.54\(2011\),br.1-2](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1147/vbh/God.54(2011),br.1-2) (01.11.2013.)
165. Poll, R. Measuring impact and outcome of libraries. // *Performance Measurement and Metrics*. 4, 1(2003), str. 5-12.
166. Poll, R. Can we quantify the library's influence? : creating an ISO standard for impact assessment. // *Performance Measurement and Metrics*. 13, 2(2012), str. 121-130.
167. Poll, R.; Boekhorst, P. te. Measuring quality : performance measurement in libraries. 2nd revised ed. München : K. G. Saur, 2007.
168. Posey, J.A. Student Perceptions and Expectations of Library Services Quality and User Satisfaction at Walters State Community College : a dissertation. Johnson City, Tenn. : J.A. Posey, 2009.
169. Quality. Quality Glossary. Milwaukee, Wisc. : American Society for Quality. URL: <http://asq.org/glossary/q.html> (17.05.2013.)
170. Radičević, V. Samovrednovanje visokoškolske knjižnice – na primjeru Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. *Knjižničarstvo*. 17, 1(2013), str. 83-98. URL: http://www.knjiznicarstvo.com.hr/wp-content/uploads/2013/06/210_Radicevic_2013_1.pdf (23.04.2014.)
171. Rehman, S.Ur. Service quality assessment in University Libraries of Pakistan. // *The Canadian Journal of Information and Library Science = La Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie*. 37, 1(2013), str. 59-80.

172. Rehman, S.Ur. Measuring service quality in public and private sector university libraries of Pakistan. // *Pakistan Journal of Library & Information Science*. 13(2012a).
173. Rehman, S.Ur. Understanding the expectations of Pakistani Libraries Users : a LibQUAL study. // *Library Philosophy and Practice*. 2012b.
174. Rehman, S.Ur.; Kyrillidou, M.; Hameed, I. Reliability and validity of a modified LibQUAL+® Survey in Pakistan: an Urdu language experience. // *Malaysian Journal of Library & Information Science*. 19, 2(2014), str. 83-102. URL: <http://ejum.fsktm.um.edu.my/article/1493.pdf> (25.10.2014.)
175. Roy et al. An investigation of Affect of Service using a LibQUAL+™ survey and an experimental study. // *The Journal of Academic Librarianship*. 38, 3(2012), str. 153-160.
176. Roszkowski, M.J.; Baky, J.S.; Jones, D.B. So which score on the LibQUAL+™ tells me if library users are satisfied? // *Library and Information Science Research*. 27, 4(2005), str. 424-439.
177. Russell, P. Measuring up : the experience of LibQUAL+™ at ITT Dublin. // *SCONUL Focus*. 49(2010), str. 47-51.
178. Sahu, A.K. Measuring service quality in an academic library : an Indian case study. // *Library Review*. 56, 3(2007), str. 234-243.
179. Salarzahi, H.; Aramesh, H.; Ebrahimi, L. Assessment of service quality at Iran Academic Libraries with LIBQUAL tool : (a case study at University of Sistan and Baluchestan). // *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 2, 6(2010), str. 165-179.
180. Sales, D. LibQUAL+ in South Africa : a view from the South. // 26th Annual Charleston Conference, Charleston (US), 3-8 November 2006.
181. Saunders, E.S. The LibQUAL+ phenomenon : who judges quality? // *Management*. 47, 1(2007), str. 21-24.
182. Saunders, E.S. Drilling the LibQUAL+® data for strategic planning. // *Performance Measurement and Metrics*. 9, 3(2008), str. 160-170.
183. Saw, G.; Clark, N. Reading Rodski : user surveys revisited. // *IATUL Proceedings*. Vol. 14(new series), 2004. URL: http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/2004/Grace20Saw20and20Nicole20Clark.pdf
184. Schofer, E.; Meyer, J.W. The worldwide expansion of higher education in the twentieth century. // *American Sociological Review*. 70, 6(2005), str. 898-920. URL: <http://www.jstor.org/stable/4145399> (08.01.2014.)
185. Sessions, J.A.; Schenck, A.; Shrimplin, A.K. LibQUAL+™ at Miami University : a look from outside ARL. // *Performance Measurement and Metrics*. 3, 2(2002), str. 59-68.
186. Shedlock, J.; Walton, L. An academic medical library using LibQUAL. // *Journal of Library Administration*. 40, 3(2004), str. 99-110.
187. Shoeb, Z.H. Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions : service quality attributes in a private university library in Bangladesh. // *Library Review*. 60, 4(2011), str. 293-311.
188. Sikavica, P.; Bahtijarević-Šiber, F. *Leksikon menedžmenta*. Zagreb : Masmedia, 2001.

189. Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 33 (1990), str. 201-210. URL: https://www.fer.hr/download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnice_u_RH_iz_1990.pdf (17.05.2013.)
190. Strategija hrvatskog knjižničarstva 2015-2020. URL: [http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/20140407-strategija_2015-2020\(2\).doc](http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/20140407-strategija_2015-2020(2).doc) (20.07.2014.)
191. Strategija razvoja sveučilišnih knjižničnih sustava u Republici Hrvatskoj : 2013.-2015. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2013/05/Strategija-razvoja-SKS.pdf> (10.10.2014.)
192. Suhr, D. Exploratory or Confirmatory Factor Analysis. // SAS Users Group International Conference. Cary: SAS Institute, 2006. Str. 1-17.
193. Šember, M. Vrjednovanje biomedicinskih časopisa u otvorenom pristupu s pomoću citatnih pokazatelja : magistarski rad. Zagreb: M. Šember, 2007.
194. Škare, T.; Škare, V.; Ozretić Došen, Đ. Mjerenje kvalitete usluge primarne zdravstvene zaštite SERVQUAL instrumentom. // Revija za socijalnu politiku. 17, 1(2010), str. 27-44.
195. Tabachnick, B.; Fidell, L. Using multivariate statistics. Needham Heights: Allyn & Bacon, 2001.
196. Teas, R.K. Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. // Journal of Marketing. 57, 4(1993), str. 18-34.
197. Teas, R.K. Expectations as a comparison standard in measuring service quality: an assessment of a reassessment. // Journal of Marketing. 58, 1(1994), str. 132-139.
198. Tenopir, C. Use and users of electronic library resources. Washington, DC : Council on Library and Information Resources, 2003. iv-v. URL: <http://www.clir.org/PUBS/reports/pub120/pub120.pdf> (27.10.2013.).
199. Thompson, B.; Cook, C.; Heath, F. How many dimensions does it take to measure users' perceptions of libraries? : a LibQUAL+ study. // portal: Libraries and the Academy. 1, 2(2001), str. 129-138.
200. Thompson, B.; Cook, C.; Thompson, R. L. Reliability and structure of LibQUAL+™ scores : measuring perceived library service quality. // portal: Libraries and the academy. 2, 1(2002), str. 3-12.
201. Thompson, B.; Cook, C.; Kyrillidou, M. Concurrent Validity of LibQUAL+™ Scores: What Do LibQUAL+™ Scores Measure? // Journal of Academic Librarianship. 31, 6(2005), str. 517-522.
202. Thompson, B.; Cook, C.; Kyrillidou, M. Using localized survey items to augment standardized benchmarking measures: A LibQUAL+® study. portal: Libraries and the Academy. 6, 2(2006), str. 219-230.
203. Thompson, B.; Kyrillidou, M.; Cook, C. On-premises library versus Google-like information gateway usage patterns : a LibQUAL+® study. // portal: Libraries and the Academy. 7, 4(2007a), str. 463-480.
204. Thompson, B.; Kyrillidou, M.; Cook, C. User library service expectations in health science vs. other settings : a LibQUAL+® study. // Health Information and Libraries Journal. 24, Suppl.1(2007b), str. 38-45.

205. Thompson, B.; Kyrillidou, M.; Cook, C. Library users' service desires : a LibQUAL+ study. // *The Library Quarterly*. 78, 1(2008a), str. 1-18.
206. Thompson, B.; Kyrillidou, M.; Cook, C. How you can evaluate the integrity of your library service quality assessment data : intercontinental LibQUAL+® analyses used as concrete heuristic examples. // *Performance Measurement and Metrics*. 9, 3(2008b), str. 202-215.
207. Thompson, B.; Kyrillidou, M.; Cook, C. Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden : the LibQUAL+® Lite example. // *Performance Measurement and Metrics*. 10, 1(2009a), str. 6-16.
208. Thompson, B.; Kyrillidou, M.; Cook, C. Equating scores on "Lite" and long library user survey forms : The LibQUAL+® Lite randomized control trials. // *Performance Measurement and Metrics*. 10, 3(2009b), str. 212-219.
209. Thornton, P.H.; Ocasio, W. Institutional Logics and the Historical Contingency of Power in Organizations: Executive Succession in the Higher Education Publishing Industry, 1958–1990. // *American Journal of Sociology*. 105, 3(1999), str. 801-844.
210. Too, L.; Earl, G. Public transport service quality and sustainable development: a community stakeholder perspective. // *Sustainable Development*. 18(2010), str. 51-61.
211. Udiljak Bugarinovski, Z. Benchmarking u funkciji unaprjeđenja marketinga u visokoškolskim knjižnicama : specijalistički poslijediplomski rad. Zagreb: Z. Udiljak Bugarinovski, 2011. URL: <http://web.efzg.hr/dok/KID/UdiljakBugarinovskiZrinka.pdf> (23.10.2013.)
212. Verner, J. SERVQUAL : a tool for measuring Service Quality. // *Pravni vjesnik*. 21, 1-2 (2005), str. 247-258.
213. Voorbij, H. The use of LibQUAL+ by European research libraries. // *Performance Measurement and Metrics*. 13, 3(2012), str. 154-168.
214. Wilson, F. LibQUAL+ 2002 at Vanderbilt University. // *Journal of Library Administration*. 40, 3(2004), str. 197-240.
215. Wei, Y.; Thompson, B.; Cook, C. Scaling users' perceptions of library service quality using item response theory: a LibQUAL+™ study. // *portal: Libraries and the Academy*. 5, 1(2005), str. 93-104.
216. Woodruff, R.B. et al. The standards issue in CS/D research : a historical perspective. // *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. 4(1991), str. 103-109.
217. Yu, L. et al. An epistemological critique of gap theory based library assessment: the case of SERVQUAL. // *Journal of Documentation*. 64, 4(2008), str. 511-551.
218. Zabed Ahmed, S.M.; Shoeb, Z.H. Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. // *Performance Measurement and Metrics*. 10, 1(2009), str. 17-32.
219. Zeithaml, V.A.; Berry, L.L.; Parasuraman, A. The nature and determinants of customer expectations of service. // *Journal of the Academy of Marketing Science*. 21, 1(1993), str. 1-12.

220. Zeithaml, V.A.; Berry, L.L.; Parasuraman, A. The behavioral consequences of service quality. // *Journal of Marketing*. 60, April(1996), str. 31-46.
221. Zhou, L.; Zhang, Y.; Xu, J. A critical assessment of SERVQUAL's applicability in the banking context of China. // *AP - Asia Pacific Advances in Consumer Research*. 5(2002), str. 14-21.

POPIS TABLICA

Tablica 1. Pregled međunarodnih ISO standarda za vrednovanje knjižnica prema Poll (2003; 2012).....	24
Tablica 2. Ukupan broj visokih učilišta u Republici Hrvatskoj i broj visokih učilišta koja su prošla postupak reakreditacije	35
Tablica 3. Broj knjižnica i zaposlenika knjižnice prema Strategiji razvoja sveučilišnih sustava u Republici Hrvatskoj : 2013. do 2015., Adresaru specijalnih i visokoškolskih knjižnica u RH i podacima Agencije za znanost i visoko obrazovanje.....	37
Tablica 4. Podaci o knjižnicama iz 2010. godine.....	39
Tablica 5. Popis segmenata poslovanja visokoškolskih knjižnica s pripadajućim predloženim pokazateljima uspješnosti i načinima prikupljanja podataka za te pokazatelje.	42
Tablica 6. Pregled razvoja instrumenta LibQUAL+™	61
Tablica 7. Dimenzije LibQUAL+™ s pripadajućim česticama	63
Tablica 8. Populacija korisnika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu akad. god. 2011/12. te realizirani uzorak.....	99
Tablica 9. Deskriptivni statistički pokazatelji rezultata na subskalama kvalitete knjižnične usluge, kao i na pojedinačnim njima pripadajućim česticama za sve tri razine procjene usluge	107
Tablica 10. Deskriptivni statistički pokazatelji za zadovoljstvo postupanjem osoblja i zadovoljstvo podrškom radnim potrebama korisnika	118
Tablica 11. Frekvencije i postoci odgovora ispitanika o korištenju knjižničnih resursa	119
Tablica 12. Čestice instrumenta LibQUAL+™ koje su se koristile za faktorsku analizu pod komponentnim modelom.....	124
Tablica 13. Matrica faktorske strukture instrumenta kvalitete knjižnične usluge na razini dobivene usluge (N=338).....	126
Tablica 14. Pearsonovi koeficijenti korelacije među faktorima na razini dobivene usluge na konstrukt kvalitete knjižnične usluge	128
Tablica 15. Faktorska matrica instrumenta kvalitete knjižnične usluge na razini minimalnog očekivanja od knjižnične usluge (N=243).....	130

Tablica 16. Matrica faktorske strukture instrumenta kvalitete knjižnične usluge na razini maksimalnog očekivanja od usluge (N=259).....	133
Tablica 17. Pearsonovi koeficijenti korelacije među faktorima na razini maksimalnog očekivanja na konstrukt kvalitete knjižnične usluge.....	135
Tablica 18. Faktorska matrica instrumenta kvalitete knjižnične usluge na nesrazmjeru adekvatnosti (N=233).....	137
Tablica 19. Matrica faktorske strukture instrumenta kvalitete knjižnične usluge na nesrazmjeru superiornosti (N=233)	139
Tablica 20. Pearsonovi koeficijenti korelacije među faktorima nesrazmjera superiornosti na konstrukt kvalitete knjižnične usluge	141
Tablica 21. Korelacije zadovoljstva uslugom i svih faktora kvalitete knjižnične usluge	143
Tablica 22. Multipla regresija za objašnjenje zadovoljstva postupanjem osoblja metodom <i>forward</i>	149
Tablica 23. Multipla regresija za objašnjenje zadovoljstva podrškom radnim potrebama korisnika metodom <i>forward</i>	151
Tablica 24. Razlike između razina minimalnog i maksimalnog očekivanja te razine dobivene usluge na aditivnim skalama <i>knjižnično osoblje, mogućnost kontrole informacija i prostor knjižnice</i>	154
Tablica 25. Razlike između razina minimalnog i maksimalnog očekivanja te razine dobivene usluge na svim česticama kvalitete knjižnične usluge (broj ispitanika se kreće od N= 402, do N= 451, ovisno o čestici na kojoj se radi analiza).....	156
Tablica 26. Rezultati analiza varijanci između preddiplomskih i diplomskih studenata te znanstveno-nastavnog osoblja na faktoru knjižnično osoblje na ljestvici procjene dobivene usluge	160
Tablica 27. Rezultati analiza varijanci za pojedine čestice faktora knjižnično osoblje na dobivenoj razini.....	162
Tablica 28. Distribucija frekvencija i dekriptivna statistika za ljestvicu minimalnog očekivanja od usluge	202
Tablica 29. Distribucija frekvencija i dekriptivna statistika za ljestvicu maksimalnog očekivanja od usluge	203
Tablica 30. Distribucija frekvencija i dekriptivna statistika za ljestvicu procjene dobivene usluge	204

Tablica 31. Distribucija frekvencija i deskriptivna statistika za dvije vrste zadovoljstva uslugom	205
Tablica 32. Distribucija frekvencija i deskriptivna statistika za konstrukt korištenje knjižničnih resursa.....	205

POPIS SLIKA

Slika 1. Model kvalitete usluge Parasuramana, Zeithaml i Berrya (1985)	49
Slika 2. Aritmetičke sredine rezultata na svim česticama konstrukta kvalitete knjižnične usluge za sve tri razine procjene usluge	105
Slika 3. Prikaz rezultata ispitanika na tri subskale kvalitete knjižnične usluge procijenjene na tri razine knjižnične usluge.	108
Slika 4. Prikaz nesrazmjera adekvatnosti, nesrazmjera superiornosti i zone tolerancije za sve tri dimenzije knjižnične usluge	110

Prilog 1. Upitnik za studente

Upitnik o procjeni kvalitete knjižnične usluge

Molim Vas za pomoć u provedbi istraživanja koje je dio doktorskog rada. Svrha ovog istraživanja je istražiti razinu kvalitete knjižnične usluge u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Zagrebu (dalje: Knjižnica FFZG-a). U prvom dijelu upitnika se želi saznati koja su Vaša očekivanja od knjižnične usluge općenito te kako vrednujete dobivene usluge u Knjižnici FFZG-a. U drugom dijelu se želi saznati koliko ste zadovoljni uslugom Knjižnice FFZG-a, koliko je koristite te kakvim procjenjujete njezin krajnji učinak. Istraživanje je anonimno.

U ovom upitniku nema točnih i netočnih odgovora nego me zanima Vaše mišljenje. Molim Vas da pažljivo pročitate sva pitanja te da na njih odgovorite iskreno.

Na neka se pitanja odgovara upisivanjem odgovora, a na neka zaokruživanjem broja ili slova koji se odnose na Vaš odabrani odgovor.

I. Opći podaci

1. Spol: Ž M

2. Godina rođenja:

3. Jeste li student/ica FFZG-a? DA NE

4. Na kojoj ste godini/ama?

5. Što studirate?

6. Koju zbirku knjiga najviše koristite u Knjižnici FFZG-a (npr. slavistika ili filozofija)?
Ako podjednako koristite dvije zbirke, molim Vas upišite ih obje.

1)

- 2)

II. Procjena kvalitete knjižnične usluge

Molim Vas procijenite sljedeće tvrdnje (1 je najniže, 9 je najviše) označujući:

- minimalnu razinu – broj koji predstavlja **najmanju razinu usluge** koju smatrate prihvatljivom
- željenu razinu – broj koji predstavlja **razinu usluge koju Vi osobno želite**
- dobivenu uslugu – broj koji predstavlja razinu usluge koju **Vi mislite da Knjižnica FFZG-a pruža**

Molim Vas da za svaku od navedenih tvrdnji zaokružite odgovarajući broj u sva tri stupca ILI odaberete odgovor „ne znam“ zaokruživanjem X-a. Svaki odgovor „ne znam“ će poništiti druge odgovore na toj tvrdnji.

Kad je riječ o:	Minimalna razina usluge je		Željena razina usluge je		Moja procjena dobivene usluge u Knjižnici FFZG-a		Ne znam																					
	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko																						
1. knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x									
2. mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
3. prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
4. davanju individualne pažnje korisnicima	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
5. mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
6. zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
7. tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
8. knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
9. spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
10. elektroničkim izvorima koje trebam	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
11. osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
12. knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
13. knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
14. informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
15. osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
16. katalogima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x
17. knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x

Kad je riječ o:	Minimalna razina usluge je		Željena razina usluge je		Moja procjena dobivene usluge u Knjižnici FFZG-a		Ne znam
	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	
18.	spremnosti osoblja da pomognu korisnicima		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
19.	mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
20.	tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
21.	pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x

III. Procjena zadovoljstva knjižničnom uslugom

U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama? Molim Vas zaokružite broj koji se odnosi na Vas pri čemu 1 znači „uopće se ne slažem“, a 9 „u potpunosti se slažem“.

		Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
1.	Općenito gledajući, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u Knjižnici FFZG-a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom Knjižnice FFZG-a mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Molim Vas procijenite koliko ste nezadovoljni odnosno zadovoljni sljedećim aspektima usluge Knjižnice FFZG-a. Zaokružite broj koji se odnosi na Vas pri čemu 1 znači „izrazito sam nezadovoljan/na“, a 9 „u potpunosti sam zadovoljan/na“.

		Izrazito sam nezadovoljan/na					U potpunosti sam zadovoljan/na				Ne znam / Ne koristim
1.	Raspoloživošću literature za posudbu i korištenje na preddiplomskom studiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
2.	Raspoloživošću literature za posudbu i korištenje na diplomskom studiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
3.	Raspoloživošću literature za posudbu i korištenje na poslijediplomskom studiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
4.	Dnevnim radnim vremenom Knjižnice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
5.	Radnim danima Knjižnice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
6.	Brzinom dostave literature iz Zatvorenog spremišta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
7.	Uslugom pretraživanja tema unutar Vašeg znanstvenog područja iz baza podataka	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
8.	Informacijama koje dobivate od osoblja na pultu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
9.	Brzinom nabave literature putem Službe međuknjižnične posudbe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
10.	Stanjem računalne opreme u Knjižnici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
11.	Raspoloživošću korisničkih računala u Knjižnici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X

		Izrazito sam nezadovoljan/na					U potpunosti sam zadovoljan/na					Ne znam / Ne koristim
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
12.	Stanjem fotokopirnih uređaja u Knjižnici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
13.	Raspoloživošću fotokopirnih uređaja u Knjižnici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
14.	Stanjem uređaja za samozaduživanje i samorazduživanje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
15.	Raspoloživošću uređaja za samozaduživanje i samorazduživanje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
16.	Katalogom Koha Knjižnice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
17.	Brzinom dostupnosti novih brojeva časopisa na Izložbi časopisa u prizemlju Knjižnice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
18.	Sveukupno gledajući Knjižnicom	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	

Molim Vas zaokružite broj kojim Vi procjenjujete kvalitetu usluge Knjižnice FFZG-a.

		izrazito loša					izrazito dobra				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Kako biste ocijenili sveukupnu kvalitetu usluge koju pruža Knjižnica FFZG-a?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
		puno lošija					puno bolja				
2.	U odnosu na ostale knjižnice koje koristim, kvaliteta usluge u Knjižnici FFZG-a je	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Koje sve knjižnice koristite osim Knjižnice FFZG-a? Molim Vas navedite do tri knjižnice.

.....

IV. Korištenje knjižničnih resursa

Molim Vas zaokružite broj koji se odnosi na Vas.

		Dnevno	Tjedno	Mjesečno	Semestralno	Nikad
1.	Koliko često koristite bilo koje resurse Knjižnice FFZG-a?	1	2	3	4	5
2.	Koliko često putem mrežne stranice Knjižnice FFZG-a pristupate elektroničkim časopisima i ostalim bazama podataka?	1	2	3	4	5
3.	Koliko često koristite knjige iz Zbirke rijetkih i starih knjiga Rara?	1	2	3	4	5
4.	Koliko često naručujete literaturu putem Međuknjižnične službe?	1	2	3	4	5
5.	Koliko često naručujete literaturu iz Zatvorenog spremišta?	1	2	3	4	5
6.	Koliko često koristite literaturu iz Referentne zbirke u prizemlju Knjižnice?	1	2	3	4	5
7.	Koliko često koristite časopise s Izložbe časopisa u prizemlju Knjižnice?	1	2	3	4	5
8.	Koliko često zahtijevate od osoblja pretraživanje u bazama podataka po temama znanstvenog područja Vašeg interesa?	1	2	3	4	5
9.	Općenito gledajući koliko često koristite Google ili Yahoo ili neknjižnične portale u potrazi za informacijama?	1	2	3	4	5

V. Strategije korištenja Knjižnice FFZG-a

Molim Vas procijenite koliko se ne slažete odnosno slažete sa sljedećim tvrdnjama. Zaokružite broj koji se odnosi na Vas pri čemu 1 znači „uopće se ne slažem“, a 9 „u potpunosti se slažem“.

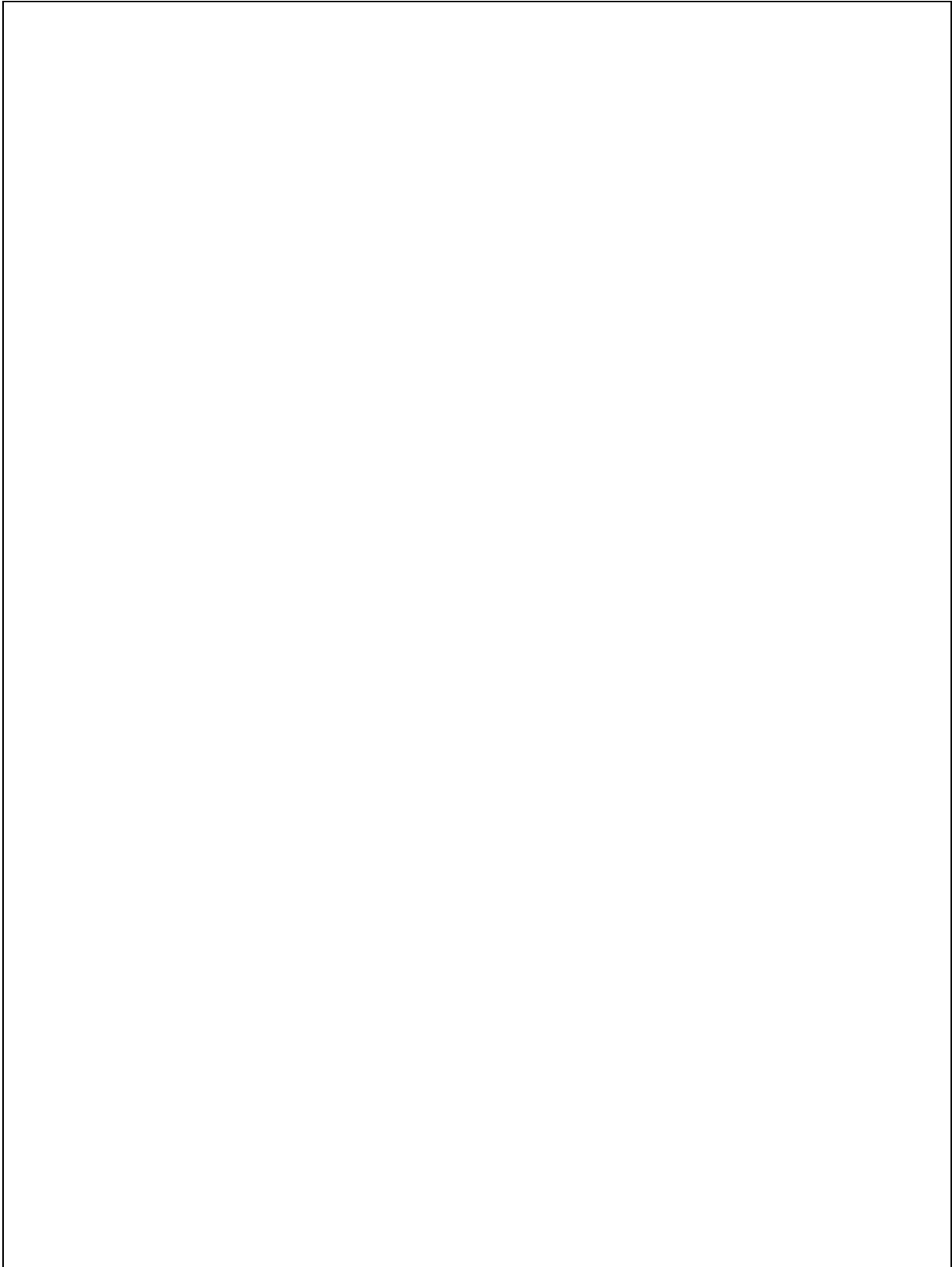
		Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
1.	Kad bi mi to Knjižnica FFZG-a omogućila, radije bih je koristio/la bez pomoći osoblja.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Tražim pomoć knjižničnog osoblja samo kad sam/a ne mogu nešto pronaći ili napraviti.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.	Od osoblja učim koristiti se Knjižnicom dok se ne izvještim za samostalno korištenje.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	Pronašao/la sam pouzdanog knjižničara/ku kojem se obraćam za pomoć.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.	Pretraživanje literature radim isključivo sam/a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.	Ne želim zamarati knjižnično osoblje svojim pitanjima i problemima.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7.	Uvijek se obraćam osoblju za informacije kad koristim Knjižnicu FFZG-a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.	Za informacije o Knjižnici radije pitam svoje kolege/ice nego knjižnično osoblje.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.	Za pretraživanje literature u bazama podataka obavezno kontaktiram predmetne knjižničare/ke.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

VI. Krajnji učinci Knjižnice FFZG-a

Molim Vas procijenite koliko se ne slažete odnosno slažete sa sljedećim tvrdnjama. Zaokružite broj koji se odnosi na Vas pri čemu 1 znači „uopće se ne slažem“, a 9 „u potpunosti se slažem“.

		Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
1.	Knjižnica FFZG-a mi pomaže da ostanem u tijeku s razvojem znanstvenog/ih polja koje/a me zanima/ju.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Knjižnica FFZG-a pomaže mom napredovanju u znanstvenoj disciplini ili radu.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.	Knjižnica mi omogućuje da budem učinkovitiji/a u svom akademskom radu.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	Knjižnica FFZG-a mi pomaže razlučiti vjerodostojnu od nevjerodostojne informacije.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.	Knjižnica FFZG-a mi pomaže razvijati informacijske vještine koje su mi potrebne u radu.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Za kraj, ukoliko želite, molim Vas da na sljedećoj stranici napišete komentar o usluzi Knjižnice FFZG-a:



Hvala Vam što ste sudjelovali u istraživanju o kvaliteti knjižnične usluge!

PRILOG 2. Upitnik za znanstveno-nastavno osoblje

Upitnik o procjeni kvalitete knjižnične usluge

Molim Vas za pomoć u provedbi istraživanja koje je dio doktorskog rada. Svrha ovog istraživanja je istražiti razinu kvalitete knjižnične usluge u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Zagrebu (dalje: Knjižnica FFZG-a). U prvom dijelu upitnika se želi saznati koja su Vaša očekivanja od knjižnične usluge općenito te kako vrednujete dobivene usluge u Knjižnici FFZG-a. U drugom dijelu se želi saznati koliko ste zadovoljni uslugom Knjižnice FFZG-a, koliko je koristite te kakvim procjenjujete njezin krajnji učinak. Istraživanje je anonimno.

U ovom upitniku nema točnih i netočnih odgovora nego me zanima Vaše mišljenje. Molim Vas da pažljivo pročitate sva pitanja te da na njih odgovorite iskreno.

Na neka se pitanja odgovara upisivanjem odgovora, a na neka zaokruživanjem broja ili slova koji se odnose na Vaš odabrani odgovor.

I. Opći podaci

7. Spol: Ž M

8. Godina rođenja:

9. Vaš status na FFZG-u	
1.	redoviti profesor
2.	izvanredni profesor
3.	docent
4.	viši asistent, asistent
5.	znanstveni novak
6.	viši predavač, predavač
7.	viši lektor, lektor
8.	viši knjižničar, knjižničar
9.	ostali zaposlenici

Molim Vas zaokružite broj koji se odnosi na Vas i odgovorite na pitanja.

10. U kojem znanstvenom području radite?	
1.	humanističke znanosti Koje polje?
2.	društvene znanosti Koje polje?
3.	nešto drugo? Što?

11. Koju zbirku knjiga **najviše** koristite u Knjižnici FFZG-a (npr. slavistika ili filozofija)?
Ako podjednako koristite dvije zbirke, molim Vas upišite ih obje.

1)

2)

II. Procjena kvalitete knjižnične usluge

Molim Vas procijenite sljedeće tvrdnje (**1 je najniže, 9 je najviše**) označujući:

- minimalnu razinu – broj koji predstavlja **najmanju razinu usluge** koju smatrate prihvatljivom
- željenu razinu – broj koji predstavlja **razinu usluge koju Vi osobno želite**
- dobivenu uslugu – broj koji predstavlja razinu usluge koju **Vi mislite da Knjižnica FFZG-a pruža**

Molim Vas da za svaku od navedenih tvrdnji zaokružite odgovarajući broj u sva tri stupca ILI odaberete odgovor „ne znam“ zaokruživanjem X-a. Svaki odgovor „ne znam“ će poništiti druge odgovore na toj tvrdnji.

Kad je riječ o:	Minimalna razina usluge je		Željena razina usluge je		Moja procjena dobivene usluge u Knjižnici FFZG-a		Ne znam
	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	
1. knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
2. mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
3. prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
4. davanju individualne pažnje korisnicima	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
5. mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
6. zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
7. tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
8. knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
9. spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
10. elektroničkim izvorima koje trebam	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
11. osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
12. knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
13. knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
14. informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
15. osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
16. katalogima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x
17. knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		x

Kad je riječ o:	Minimalna razina usluge je		Željena razina usluge je		Moja procjena dobivene usluge u Knjižnici FFZG-a		Ne znam
	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	Nisko	Visoko	
18.	spremnosti osoblja da pomognu korisnicima		1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	x
19.	mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje		1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	x
20.	tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad		1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	x
21.	pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge		1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	x

III. Procjena zadovoljstva knjižničnom uslugom

U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama? Molim Vas zaokružite broj koji se odnosi na Vas pri čemu 1 znači „uopće se ne slažem“, a 9 „u potpunosti se slažem“.

		Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
1.	Općenito gledajući, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u Knjižnici FFZG-a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom Knjižnice FFZG-a mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Molim Vas procijenite koliko ste nezadovoljni odnosno zadovoljni sljedećim aspektima usluge Knjižnice FFZG-a. Zaokružite broj koji se odnosi na Vas pri čemu 1 znači „izrazito sam nezadovoljan/na“, a 9 „u potpunosti sam zadovoljan/na“.

		Izrazito sam nezadovoljan/na					U potpunosti sam zadovoljan/na				Ne znam / Ne koristim
1.	Raspoloživošću literature za posudbu i korištenje na preddiplomskom studiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2.	Raspoloživošću literature za posudbu i korištenje na diplomskom studiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
3.	Raspoloživošću literature za posudbu i korištenje na poslijediplomskom studiju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
4.	Dnevnim radnim vremenom Knjižnice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
5.	Radnim danima Knjižnice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
6.	Brzinom dostave literature iz Zatvorenog spremišta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
7.	Uslugom pretraživanja tema unutar Vašeg znanstvenog područja iz baza podataka	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
8.	Informacijama koje dobivate od osoblja na pultu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
9.	Brzinom nabave literature putem Službe međuknjižnične posudbe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
10.	Stanjem računalne opreme u Knjižnici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X
11.	Raspoloživošću korisničkih računala u Knjižnici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X

		Izrazito sam nezadovoljan/na					U potpunosti sam zadovoljan/na					Ne znam / Ne koristim
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
12.	Stanjem fotokopirnih uređaja u Knjižnici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
13.	Raspoloživošću fotokopirnih uređaja u Knjižnici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
14.	Stanjem uređaja za samozaduživanje i samorazduživanje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
15.	Raspoloživošću uređaja za samozaduživanje i samorazduživanje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
16.	Katalogom Koha Knjižnice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
17.	Brzinom dostupnosti novih brojeva časopisa na Izložbi časopisa u prizemlju Knjižnice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
18.	Sveukupno gledajući Knjižnicom	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	

Molim Vas zaokružite broj kojim Vi procjenjujete kvalitetu usluge Knjižnice FFZG-a.

		izrazito loša					izrazito dobra				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Kako biste ocijenili sveukupnu kvalitetu usluge koju pruža Knjižnica FFZG-a?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
		puno lošija					puno bolja				
2.	U odnosu na ostale knjižnice koje koristim, kvaliteta usluge u Knjižnici FFZG-a je	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Koje sve knjižnice koristite osim Knjižnice FFZG-a? Molim Vas navedite do tri knjižnice.

.....

IV. Korištenje knjižničnih resursa

Molim Vas zaokružite broj koji se odnosi na Vas.

		Dnevno	Tjedno	Mjesečno	Semestralno	Nikad
1.	Koliko često koristite bilo koje resurse Knjižnice FFZG-a?	1	2	3	4	5
2.	Koliko često putem mrežne stranice Knjižnice FFZG-a pristupate elektroničkim časopisima i ostalim bazama podataka?	1	2	3	4	5
3.	Koliko često koristite knjige iz Zbirke rijetkih i starih knjiga Rara?	1	2	3	4	5
4.	Koliko često naručujete literaturu putem Međuknjižnične službe?	1	2	3	4	5
5.	Koliko često naručujete literaturu iz Zatvorenog spremišta?	1	2	3	4	5
6.	Koliko često koristite literaturu iz Referentne zbirke u prizemlju Knjižnice?	1	2	3	4	5
7.	Koliko često koristite časopise s Izložbe časopisa u prizemlju Knjižnice?	1	2	3	4	5
8.	Koliko često zahtijevate od osoblja pretraživanje u bazama podataka po temama znanstvenog područja Vašeg interesa?	1	2	3	4	5
9.	Općenito gledajući koliko često koristite Google ili Yahoo ili neknjižnične portale u potrazi za informacijama?	1	2	3	4	5

V. Strategije korištenja Knjižnice FFZG-a

Molim Vas procijenite koliko se ne slažete odnosno slažete sa sljedećim tvrdnjama. Zaokružite broj koji se odnosi na Vas pri čemu 1 znači „uopće se ne slažem“, a 9 „u potpunosti se slažem“.

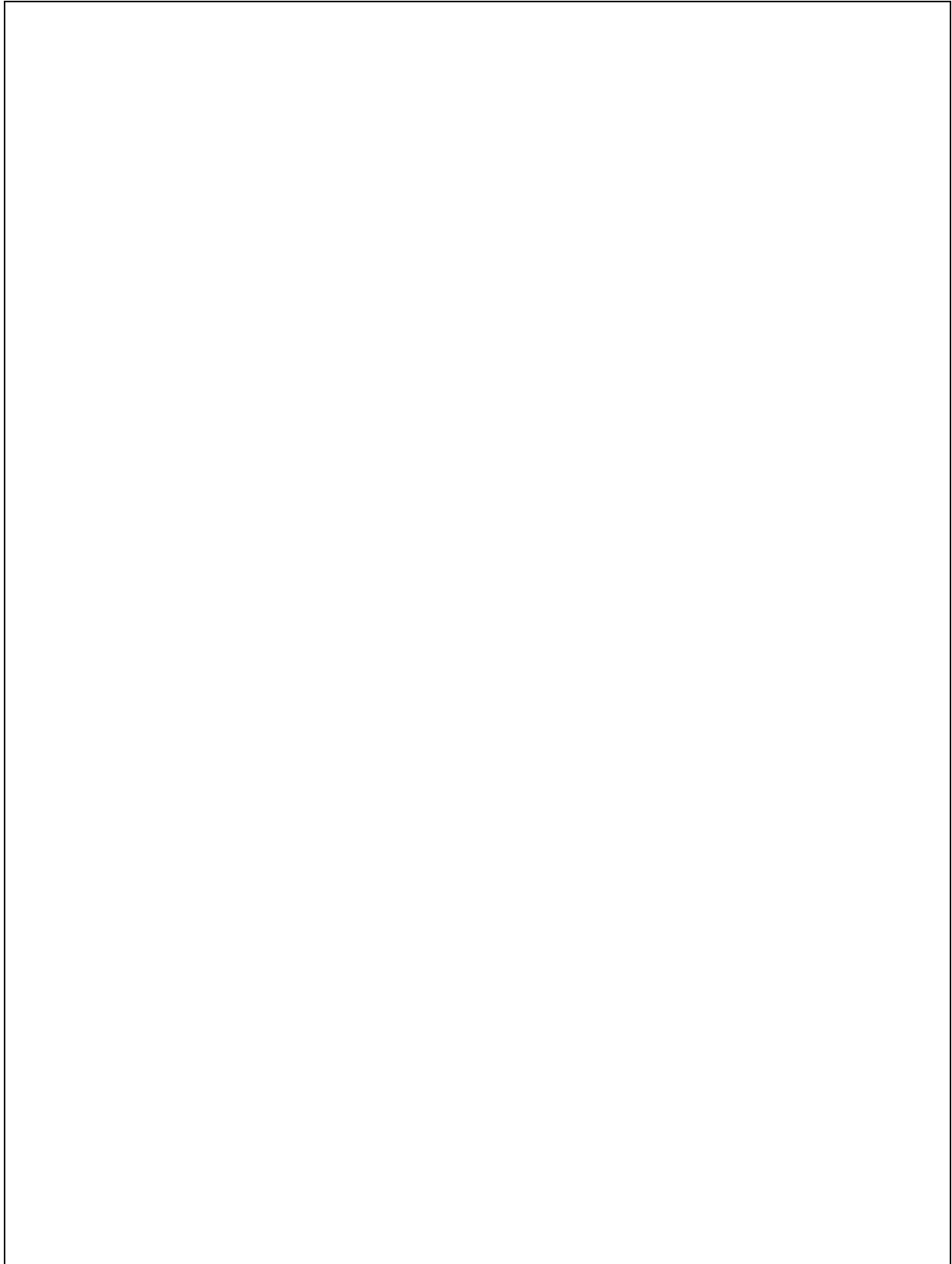
		Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
1.	Kad bi mi to Knjižnica FFZG-a omogućila, radije bih je koristio/la bez pomoći osoblja.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Tražim pomoć knjižničnog osoblja samo kad sam/a ne mogu nešto pronaći ili napraviti.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.	Od osoblja učim koristiti se Knjižnicom dok se ne izvještim za samostalno korištenje.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	Pronašao/la sam pouzdanog knjižničara/ku kojem se obraćam za pomoć.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.	Pretraživanje literature radim isključivo sam/a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.	Ne želim zamarati knjižnično osoblje svojim pitanjima i problemima.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7.	Uvijek se obraćam osoblju za informacije kad koristim Knjižnicu FFZG-a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.	Za informacije o Knjižnici radije pitam svoje kolege/ice nego knjižnično osoblje.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.	Za pretraživanje literature u bazama podataka obavezno kontaktiram predmetne knjižničare/ke.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

VI. Krajnji učinci Knjižnice FFZG-a

Molim Vas procijenite koliko se ne slažete odnosno slažete sa sljedećim tvrdnjama. Zaokružite broj koji se odnosi na Vas pri čemu 1 znači „uopće se ne slažem“, a 9 „u potpunosti se slažem“.

		Uopće se ne slažem					U potpunosti se slažem			
1.	Knjižnica FFZG-a mi pomaže da ostanem u tijeku s razvojem znanstvenog/ih polja koje/a me zanima/ju.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Knjižnica FFZG-a pomaže mom napredovanju u znanstvenoj disciplini ili radu.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.	Knjižnica mi omogućuje da budem učinkovitiji/a u svom akademskom radu.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	Knjižnica FFZG-a mi pomaže razlučiti vjerodostojnu od nevjerodostojne informacije.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.	Knjižnica FFZG-a mi pomaže razvijati informacijske vještine koje su mi potrebne u radu.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Za kraj, ukoliko želite, molim Vas da na sljedećoj stranici napišete komentar o usluzi Knjižnice FFZG-a:



Hvala Vam što ste sudjelovali u istraživanju o kvaliteti knjižnične usluge!

PRIOLOG 3. Tablice frekvencija i deskriptivna statistika

Tablica 28. Distribucija frekvencija i deskriptivna statistika za ljestvicu minimalnog očekivanja od usluge

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ukupno			
	Nisko								Visoko	f	%	M	SD
	%	%	%	%	%	%	%	%	%				
KO-1 (v01) - knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	0,9	1,4	7,0	10,2	25,8	13,5	16,7	10,9	13,5	430	100,0	6,02	1,892
MKI-1 (v02) - mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	0,7	0,9	5,1	6,0	18,7	12,4	22,1	12,0	22,1	434	100,0	6,59	1,884
PK-1 (v03) - prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	0,7	1,6	3,0	6,5	19,6	15,2	18,4	16,6	18,4	429	100,0	6,55	1,837
KO-2 (v04) - davanju individualne pažnje korisnicima	3,3	6,9	10,2	10,9	21,4	11,2	20,0	8,6	7,6	421	100,0	5,42	2,098
MKI-2 (v05) - mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	0,9	0,9	2,9	6,5	14,3	13,7	20,6	16,8	23,3	446	100,0	6,80	1,838
KO-3 (v06) - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	1,3	1,1	3,8	7,4	16,1	12,1	20,8	14,1	23,3	447	100,0	6,65	1,939
MKI-3 (v07) - tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	0,5	0,7	2,8	4,7	11,8	14,1	29,2	16,9	19,3	425	100,0	6,86	1,662
PK-2 (v08) - knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	0,5	0,9	2,5	4,5	13,3	13,3	20,1	16,0	28,9	443	100,0	7,03	1,783
KO-4 (v09) - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	0,2	0,7	2,0	4,1	12,3	13,4	19,5	19,3	28,4	440	100,0	7,13	1,701
MKI-4 (v10) - elektroničkim izvorima koje trebam	0,7	1,4	3,4	4,8	16,5	14,9	24,2	18,2	15,8	417	100,0	6,63	1,755
KO-5 (v11) - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	0,5	0,9	2,1	4,2	13,4	12,7	19,5	23,2	23,5	426	100,0	7,02	1,721
PK-3 (v12) - knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	0,7	2,4	4,2	6,4	17,0	14,6	21,0	11,1	22,6	452	100,0	6,55	1,936
KO-6 (v13) - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	1,1	1,8	3,7	6,6	17,6	13,5	24,5	15,8	15,3	437	100,0	6,47	1,842
MKI-5 (v14) - informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	0,5	1,4	2,3	3,7	13,5	13,9	26,5	21,2	17,1	438	100,0	6,85	1,661
KO-7 (v15) - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	0,7	2,4	4,2	4,5	17,0	15,1	23,1	12,7	20,3	424	100,0	6,58	1,878
MKI-6 (v16) - katalozima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	0,5	0,9	2,7	3,4	14,4	14,4	21,9	17,1	24,8	439	100,0	6,95	1,739
PK-4 (v17) - knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	0,5	1,4	2,0	3,9	13,2	15,2	23,8	14,7	25,4	441	100,0	6,95	1,738
KO-8 (v18) - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	0,4	1,1	2,0	4,2	17,2	15,0	19,6	16,6	23,8	453	100,0	6,86	1,754
MKI-7 (v19) - mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	0,2	0,9	1,6	3,4	14,9	14,0	25,3	18,5	21,2	443	100,0	6,95	1,624
MKI-8 (v20) - tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	0,7	0,7	3,0	4,4	16,5	14,5	26,8	18,0	15,3	406	100,0	6,68	1,680
KO-9 (v21) - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	0,2	0,7	3,3	3,3	13,3	14,7	25,6	15,2	23,7	422	100,0	6,93	1,695

Tablica 29. Distribucija frekvencija i dekrriptivna statistika za ljestvicu maksimalnog očekivanja od usluge

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ukupno			
	Nisko								Visoko	f	%	M	SD
	%	%	%	%	%	%	%	%	%				
KO-1 (v01) - knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	0,2	0,0	0,2	0,0	4,6	3,5	16,5	26,2	48,7	431	100,0	8,09	1,173
MKI-1 (v02) - mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	0,0	0,0	0,2	0,5	2,1	1,4	10,6	17,0	68,3	436	100,0	8,46	0,976
PK-1 (v03) - prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	2,8	8,1	23,7	62,1	430	100,0	8,39	0,980
KO-2 (v04) - davanju individualne pažnje korisnicima	0,9	0,9	1,2	3,1	11,4	8,5	23,0	20,1	30,8	422	100,0	7,26	1,720
MKI-2 (v05) - mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	0,2	0,0	0,0	0,0	1,3	3,4	9,2	18,6	67,3	446	100,0	8,46	0,961
KO-3 (v06) - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	0,0	0,0	0,4	0,4	2,4	3,6	13,6	24,4	55,1	450	100,0	8,23	1,086
MKI-3 (v07) - tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	0,0	0,0	0,0	0,2	1,2	1,9	8,5	17,2	71,0	424	100,0	8,54	0,849
PK-2 (v08) - knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	0,0	0,0	0,0	0,5	,7	2,7	7,4	18,9	69,8	444	100,0	8,53	0,856
KO-4 (v09) - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	2,0	6,8	22,4	66,7	441	100,0	8,50	0,869
MKI-4 (v10) - elektroničkim izvorima koje trebam	0,0	0,0	0,2	0,0	3,1	2,9	10,0	26,0	57,9	420	100,0	8,32	1,016
KO-5 (v11) - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	0,0	0,0	0,0	0,5	0,7	1,4	8,2	25,5	63,8	428	100,0	8,49	0,823
PK-3 (v12) - knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	0,0	0,0	0,4	0,7	2,9	4,0	13,5	22,1	56,4	452	100,0	8,21	1,136
KO-6 (v13) - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	0,2	0,2	0,2	0,9	3,4	5,2	16,6	24,8	48,3	439	100,0	8,03	1,251
MKI-5 (v14) - informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	0,2	0,0	0,0	0,0	1,8	2,7	9,6	23,2	62,4	439	100,0	8,40	0,972
KO-7 (v15) - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	0,2	0,2	0,5	0,5	3,1	4,5	16,4	22,5	52,1	426	100,0	8,10	1,234
MKI-6 (v16) - katalozima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	0,2	0,0	0,0	0,0	1,1	2,7	10,0	22,4	63,6	442	100,0	8,43	0,934
PK-4 (v17) - knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	0,0	0,0	0,2	0,5	1,6	4,1	10,2	19,6	63,9	443	100,0	8,38	1,016
KO-8 (v18) - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	2,4	10,5	22,6	62,7	456	100,0	8,42	0,901
MKI-7 (v19) - mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	0,0	0,0	0,2	0,7	1,1	2,5	9,0	23,2	63,3	444	100,0	8,42	0,955
MKI-8 (v20) - tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	0,0	0,0	0,2	0,2	2,0	3,4	10,6	23,1	60,4	407	100,0	8,35	1,003
KO-9 (v21) - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	2,8	12,3	26,2	57,4	423	100,0	8,36	0,889

Tablica 30. Distribucija frekvencija i dekrriptivna statistika za ljestvicu procjene dobivene usluge

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ukupno			
	Nisko								Visoko	f	%	M	SD
	%	%	%	%	%	%	%	%	%				
KO-1 (v01) - knjižničnom osoblju koje ulijeva povjerenje i sigurnost korisnicima	0,0	0,2	1,1	2,1	7,2	14,9	26,0	26,4	22,0	469	100,0	7,29	1,384
MKI-1 (v02) - mogućnosti pristupa elektroničkim izvorima iz doma i s fakulteta	0,2	0,9	1,3	2,8	7,8	13,4	24,1	27,6	22,0	464	100,0	7,23	1,517
PK-1 (v03) - prostoru knjižnice koji potiče na učenje i istraživanje	0,0	0,4	1,9	3,2	6,8	10,4	23,0	31,1	23,0	469	100,0	7,34	1,484
KO-2 (v04) - davanju individualne pažnje korisnicima	0,9	2,2	3,8	6,4	15,9	14,8	23,7	18,6	13,7	452	100,0	6,49	1,821
MKI-2 (v05) - mrežnim stranicama knjižnice na kojima mogu samostalno pronaći informacije ili literaturu	0,0	0,2	0,8	1,7	5,9	9,6	24,2	31,8	25,7	471	100,0	7,52	1,324
KO-3 (v06) - zaposlenicima koji su uvijek ljubazni	0,0	0,4	1,5	2,3	4,7	10,2	24,5	30,2	26,2	470	100,0	7,48	1,403
MKI-3 (v07) - tiskanoj literaturi koja mi je potrebna za rad	0,0	0,7	0,9	4,2	10,1	14,3	29,2	29,2	11,4	455	100,0	6,98	1,408
PK-2 (v08) - knjižnici kao mirnom mjestu za individualan rad	0,4	0,0	1,3	2,4	9,7	13,7	25,1	28,8	18,7	466	100,0	7,18	1,450
KO-4 (v09) - spremnosti osoblja da odgovori na pitanja korisnika	0,0	0,0	0,4	1,7	3,7	6,8	16,1	34,4	36,8	459	100,0	7,87	1,228
MKI-4 (v10) - elektroničkim izvorima koje trebam	0,0	0,9	2,5	2,3	9,5	13,5	27,9	30,0	13,5	444	100,0	7,03	1,477
KO-5 (v11) - osoblju koje je kompetentno odgovoriti na pitanja korisnika	0,0	0,0	0,0	2,2	4,9	6,6	22,7	34,0	29,6	453	100,0	7,70	1,222
PK-3 (v12) - knjižnici kao udobnom i privlačnom prostoru	0,0	0,2	0,2	0,8	4,0	8,9	18,3	32,3	35,2	471	100,0	7,81	1,220
KO-6 (v13) - knjižničnom osoblju koje se brižno odnosi prema svojim korisnicima	0,2	0,2	0,4	2,4	8,7	10,7	24,3	30,4	22,6	460	100,0	7,36	1,397
MKI-5 (v14) - informatičkoj opremi pomoću koje s lakoćom pristupam potrebnim informacijama ili literaturi	0,0	0,4	0,9	1,3	7,5	12,9	23,4	34,4	19,1	465	100,0	7,35	1,334
KO-7 (v15) - osoblju koje razumije potrebe svojih korisnika	0,2	0,2	0,7	1,6	5,6	12,3	26,0	32,1	21,3	446	100,0	7,41	1,319
MKI-6 (v16) - katalozima koji mi omogućuju samostalno pronalaženje informacija o literaturi i literature	0,2	0,2	0,7	1,5	4,1	10,9	22,6	31,5	28,3	460	100,0	7,59	1,321
PK-4 (v17) - knjižnici kao polazišnoj točki za proučavanje, učenje i istraživanje	0,0	0,2	0,9	1,3	4,5	9,0	24,1	29,3	30,8	468	100,0	7,65	1,298
KO-8 (v18) - spremnosti osoblja da pomognu korisnicima	0,0	0,0	0,6	1,7	2,8	8,3	23,1	33,5	29,9	471	100,0	7,72	1,211
MKI-7 (v19) - mogućnosti jednostavnog pronalaženja literature i informacija o literaturi za samostalno korištenje	0,0	0,0	0,2	1,7	4,3	9,2	23,7	37,4	23,5	468	100,0	7,61	1,183
MKI-8 (v20) - tiskanim ili elektroničkim časopisima koji su mi potrebni za rad	0,5	0,9	2,8	3,0	8,5	15,4	30,2	26,3	12,4	434	100,0	6,91	1,537
KO-9 (v21) - pouzdanosti osoblja u rješavanju problema korisnika vezanih za usluge	0,0	0,0	0,5	2,1	4,6	9,1	24,1	32,6	27,1	439	100,0	7,61	1,256

Tablica 31. Distribucija frekvencija i deskriptivna statistika za dvije vrste zadovoljstva uslugom

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ukupno			
	Uopće se ne slažem								U potpunosti se slažem	f	%	M	SD
	%	%	%	%	%	%	%	%	%				
Općenito gledajući, zadovoljan/na sam načinom na koji se prema meni postupa u Knjižnici FFZG-a.	0,0	0,4	0,6	0,2	2,5	3,8	20,3	36,3	35,9	479	100,0	7,94	1,130
Gledajući općenito, zadovoljan/na sam podrškom Knjižnice FFZG-a mojim potrebama za učenjem te istraživačkim i/ili predavačkim potrebama	0,2	0,4	1,3	2,1	3,5	11,7	22,8	34,7	23,4	479	100,0	7,48	1,372

Tablica 32. Distribucija frekvencija i deskriptivna statistika za konstrukt korištenje knjižničnih resursa

	1	2	3	4	5	Ukupno			
	Dnevno	Tjedno	Mjesečno	Semestralno	Nikad	f	%	M	SD
	%	%	%	%	%				
Koliko često koristite bilo koje resurse Knjižnice FFZG-a?	44,4	40,8	11,2	3,4	0,2	475	100,0	1,74	0,802
Koliko često putem mrežne stranice Knjižnice FFZG-a pristupate elektroničkim časopisima i ostalim bazama podataka?	9,9	37,5	28,6	17,7	6,3	475	100,0	2,73	1,063
Općenito gledajući koliko često koristite Google ili Yahoo ili neknjižnične portale u potrazi za informacijama?	58,6	28,5	9,4	2,7	0,8	478	100,0	1,59	0,834

ŽIVOTOPIS AUTORICE I POPIS OBJAVLJENIH RADOVA

Aleksandra Pikić rođena je 15. prosinca 1971. godine u Farsti (Stockholm), Kraljevina Švedska, a u Dubrovniku je završila osnovnu i srednju školu. Završila je jednopredmetni studij sociologije i dodatni studij bibliotekarstva. Studij sociologije na Filozofskom fakultetu u Zagrebu je upisala 1997. godine, a diplomirala 2004. godine, dok je studij bibliotekarstva upisala 2000. godine, a diplomirala 2006. godine. Poslijediplomski studij informacijskih i komunikacijskih znanosti na Filozofskom fakultetu u Zagrebu upisuje 2009. godine. Zaposlena je kao voditeljica Ureda za stručne zbirke i arhivsko gradivo u zatvorenom spremištu Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu od 2009. godine, a prije toga je još radila u knjižnici Instituta Ruđer Bošković, knjižnici Ekonomskog instituta Zagreb te knjižnici Odsjeka za sociologiju Filozofskog fakulteta u Zagrebu. Povremeno predaje u Centru za stalno stručno usavršavanje knjižničara u Republici Hrvatskoj pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu s temom metodologije anketnog istraživanja. Izabrana je u stručno zvanje višeg knjižničara 2012. godine. Njezini istraživački interesi uključuju teme kao što su vrednovanje knjižnica i knjižničnih usluga, bibliometrija te istraživanja knjižničnih korisnika općenito. Do sada je objavila 6 znanstvenih i 1 stručni rad u polju informacijskih i komunikacijskih znanosti. Sudjelovala je na domaćim stručnim skupovima: Dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica i Arhivi, knjižnice, muzeji te međunarodnoj konferenciji INFuture. Članica je Hrvatskog knjižničarskog društva te njegovog stručnog tijela Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama.

Popis radova

1. Pikić, Aleksandra. Potrebe studenata s invaliditetom Filozofskoga fakulteta u Zagrebu za prilagođenim knjižničnim uslugama. // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 11.-14. svibnja 2011. ; uredile Alisa Martek i Elizabeta Rybak Budić. - Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 239-250.
2. Macan, Bojan; Pikić, Aleksandra; Mayer, Marina. (Inter)national Orientation of Croatian Social Sciences and Arts and Humanities Journals Indexed in the Web of Science Database. // Društvenih istraživanja, God. 21, br. 2(116)(2012). Str. 505-521. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/125925>
3. Mučnjak, Dorja; Pikić, Aleksandra. Twitter as a Structured Information System. // The future of information sciences : INFUTURE2011 - Information sciences and e-society : [3rd international conference, Zagreb, 9-11. November 2011.] / edited by Clive Billenness ... [et al.]. - Zagreb : Department of Information Sciences, Faculty of Humanities and Social Sciences University Zagreb, 2011. Str. 277-286.
4. Pikić, Aleksandra; Mučnjak, Dorja. User Behavior in Tagging in the OPAC : The Example of the Faculty of Humanities and Social Sciences Library in Zagreb. // The future of information sciences : INFUTURE2011 - Information sciences and e-society : [3rd international conference, Zagreb, 9-11. November 2011.] / edited by Clive Billenness ... [et al.]. - Zagreb : Department of Information Sciences, Faculty of Humanities and Social Sciences University Zagreb, 2011. Str. 287-296.
5. Pikić, Aleksandra. Statistika potražnje i korištenja tiskanih časopisa Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // 13. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji : mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture, [Rovinj, 25.-27. studenoga 2009.] : zbornik radova / urednice Mirna Willer i Sanjica Falletar-Tanacković. - Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 292-305.
6. Pikić, Aleksandra. Alternativne knjižnice u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, God. 49, br. 1(2006), str. 58-73. URL: [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/193/vbh/God.49\(2006\),br.1](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/193/vbh/God.49(2006),br.1)
7. Pikić, Aleksandra; Vodopijevac, Alen. Pero - Baza dostupnih e-časopisa s cjelovitim tekstom. // Kemija u industriji. 56, 6(2007). Str. 354-355. URL: <http://hrcak.srce.hr/file/20320>