

**IZVJEŠĆE O REZULTATIMA UNUTARNJE PROSUDBE
SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE**

**SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA
SVEUČILIŠTA U RIJECI**

Rijeka, siječanj 2019.

Izvešće je izradilo Povjerenstvo u sastavu:

1. Prof. dr. sc. Aleksandra Deluka-Tibljaš, predsjednica Povjerenstva
2. Izv. prof. dr. sc. Sanja Smojver-Ažić, članica Povjerenstva
3. Dario Blumenschein, član Povjerenstva

Sadržaj

1. UVOD	3
1.1. Uvodna riječ i cilj procesa unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci3	
1.2. Opis procesa unutarnje prosudbe	4
1.2.1. Kriteriji unutarnje prosudbe	4
1.2.2. Provedba unutarnje prosudbe osiguravanja kvalitete na UNIRI	4
1.2.3. Materijali za unutarnju prosudbu.....	4
1.3. Posjet Sastavnici	5
1.3.1. Program posjeta i popis prisutnih kod razgovora s Povjerenstvom	5
1.4. Opis sastavnice	6
1.4.1. Sustav osiguravanja kvalitete Sveučilišne knjižnice Rijeka	6
1.4.2. Provedena vrednovanja sustava za kvalitetu Sveučilišne knjižnice	7
2. ZAPISNIK	7
2.1. Razgovor s ravnateljicom	7
2.2. Razgovor s Upravnim vijećem (UV)	8
2.3. Razgovor s Odborom za kvalitetu/Knjižničnim savjetom	8
2.4. Razgovor s predstavnicima korisnika (studenti, građanstvo, samostalni istraživači)	10
2.5. Razgovor s voditeljima knjižnica Sveučilišta u Rijeci	10
2.6. Razgovor s voditeljicom i obilazak Podružnice Sveučilišne knjižnice Rijeka.....	11
3. ZAPAŽANJA I PREPORUKE.....	12
3.1. Strategija i razvoj	12
3.2. a) Knjižnični resursi i usluge za učenje	13
3.3. b) Knjižnični resursi i usluge za poučavanje i istraživanje	14
3.4. Matična djelatnost i razvoj integriranog knjižničnog sustava Sveučilišta	15
3.5. Resursi: materijalni (prostor, oprema, novac) i ljudski	15
3.6. Informiranje javnosti, javno djelovanje i suradnja	17
4. ZAKLJUČAK S UNUTARNJE PROSUDBE SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE RIJEKA.....	18

1. UVOD

1.1. Uvodna riječ i cilj procesa unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci

Senat Sveučilišta u Rijeci je na svojoj 4. sjednici održanoj 18. srpnja 2017. donio Odluku (KLASA:003-01/17-03/04, URBROJ:2170-57-01-17-133) o izmjeni Odluke o usvajanju trogodišnjeg plana unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci kojim je predviđeno da se prosudba sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišne knjižnice Sveučilišta u Rijeci (u daljnjem tekstu: Sastavnica) provede tijekom 2018. godine. Unutarnja prosudba je provedena 30. studenog 2018. godine.

Dopisom Centra za unapređenje kvalitete Sveučilišta u Rijeci (KLASA: 602-01/18-01/04, URBROJ: 2170-57-13-18-10) od 29. listopada 2018. Sastavnica je obaviještena o pokretanju procesa unutarnje prosudbe i o terminu posjeta Povjerenstva za provođenje unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) te joj je dostavljen zahtjev za dostavom Izvješća o samovrednovanju u postupku unutarnje prosudbe definiranom u Priručniku za kvalitetu studiranja (str. 44.-49.).

U skladu s postupkom unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci (u daljnjem tekstu: Unutarnja prosudba) Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci je na svojoj 38. sjednici, održanoj elektroničkim putem 21. studenog 2018. imenovao Povjerenstvo za posjet Sastavnici u sljedećem sastavu: prof. dr. sc. Aleksandra Deluka-Tibljaš (Građevinski fakultet), izv. prof. dr. sc. Sanja Smojver Ažić (Filozofski fakultet) te student Dario Blumenschein (Filozofski fakultet). Na dan posjete uz imenovane članove Povjerenstva u posjeti je bila i djelatnica Centra za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Andrea Miočić.

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete sastavnica Sveučilišta u Rijeci sistematični je, periodični postupak kojim se utvrđuje jesu li aktivnosti i rezultati tih aktivnosti koje čine sustav osiguravanja kvalitete sastavnice učinkoviti i u skladu sa Sveučilišnim, nacionalnim i ESG-standardima. Njome se procjenjuje doprinos stalnom unapređenju kulture kvalitete sastavnice. Svaka sastavnica određuje svoju misiju, viziju, strategiju i razvojne ciljeve. Cilj je drugog ciklusa postupka unutarnje prosudbe procijeniti funkcionalnost i svrsishodnost sustava osiguravanja kvalitete te njegov doprinos ostvarenju misije i ukupnom razvoju knjižnice i svih njenih djelatnosti.

Odbor za kvalitetu i Centar za osiguravanje i unapređivanje kvalitete organiziraju i provode unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci i odgovorni su za njezinu učinkovitost. Unutarnja prosudba se provodi na temelju plana kojega donosi Odbor za kvalitetu, a odobrava Senat Sveučilišta u Rijeci. Rezultati unutarnje prosudbe javno se objavljuju na mrežnim stranicama Sveučilišta u Rijeci.

1.2. Opis procesa unutarnje prosudbe

1.2.1. Kriteriji unutarnje prosudbe

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete provodi se na temelju kriterija koje su razvili članovi povjerenstva imenovani za provedbu prosudbe. Definirani kriteriji temelje se na Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG), područjima djelovanja Sveučilišne knjižnice definiranim Statutom knjižnice, područjima osiguravanja kvalitete definiranim u dokumentima sustava osiguravanja (SOK-a) Sveučilišne knjižnice te dostupnim primjerima postupaka unutarnje prosudbe sustava kvalitete s inozemnih sveučilišta.

Primijenjeni su sljedeći kriteriji:

- Strategija i razvoj
- Opći uvjeti za obavljanje djelatnosti
- Knjižnični resursi i usluge
 - o za učenje
 - o za poučavanje i istraživanje
- Matična djelatnost i razvoj integriranog knjižničkog sustava Sveučilišta

U Izvješću o unutarnjoj prosudbi Povjerenstvo za unutarnju prosudbu iznosi zapažanja o razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete Sastavnice po pojedinom standardu kvalitete i elementima vrednovanja ciklusa kvalitete: politika kvalitete, planiranje i upravljanje, provedba i praćenje, procjena procesa te poboljšanja i utjecaj procesa osiguravanja kvalitete na razvoj Sastavnice. U skladu s procjenom stupnja razvijenosti, povjerenstvo daje preporuke s ciljem daljnjeg unapređenja procesa osiguravanja kvalitete.

1.2.2. Provedba unutarnje prosudbe osiguravanja kvalitete na UNIRI

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete na UNIRI u skladu s opisom postupka u Priručniku za osiguravanje kvalitete studiranja provodi se ciklično, jednom unutar tri godine.

Unutarnja periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete sastoji se od četiri faze:

I. faza: Planiranje

II. faza: Prosudba u užem smislu

III. faza: Izvješće

IV. faza: Naknadno praćenje (follow-up).

1.2.3. Materijali za unutarnju prosudbu

Standardi, smjernice i pokazatelji na temelju kojih se provodi unutarnja prosudba definirani su Priručnikom za osiguravanje kvalitete studiranja Sveučilišta u Rijeci, 2. izdanje.

Sveučilišna knjižnica Sveučilišta u Rijeci je kao temelj za provedbu unutarnje prosudbe dostavila Samovrednovanje usklađeno s uputama u Priručniku. U skladu s odrednicama Priručnika izvješće o provedenom samovrednovanju usvojilo je Upravno vijeće knjižnice. U dostavljenom dokumentu su naznačene poveznice na dokumente koji su objavljeni na mrežnoj stranici knjižnice.

1.3. Posjet Sastavnici

Posjet Sastavnici se odvija prema unaprijed definiranom programu koji predviđa razgovore sa svim dionicima Sastavnice radi prikupljanja informacija i dokaza za izradu ovog izvješća i ocjenu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete.

Povjerenstvo je posjetilo Sastavnicu 30. studenog 2018. godine u skladu s utvrđenim programom posjeta.

1.3.1. Program posjeta i popis prisutnih kod razgovora s Povjerenstvom

r. br.	Aktivnost	Termin aktivnosti	Dionici prisutni na aktivnosti
1.	Razgovor s ravnateljicom	09:00 – 09:25	Senka Tomljanović
2.	Razgovor s Upravnim vijećem	9:30 - 10:00	Jasminka Kovačević Sanja Barić
3.	Razgovor s Odborom za kvalitetu	10:00 – 10:30	Zlata Vukelić Lea Lazzarich Jana Krišković Baždarić Orieta Lubiana Sanja Heberling Dragičević Snježana Pantoš Sanja Kosić
4.	Razgovor s Knjižničnim savjetom	10:40 – 11:10	Zlata Vukelić Lea Lazzarich Jana Krišković Baždarić Orieta Lubiana Sanja Heberling Dragičević Snježana Pantoš Sanja Kosić
5.	Pauza	11:10 – 12:00	
6.	Razgovor s predstavnicima korisnika	12:00 – 12:30	Nika Paić Dorotea Pancirov Eni Mohorić Zoran Petrović Alan Obrstar Vedran Milojica Rajna Pavlović Ana Vukalović

7.	Razgovor s voditeljima knjižnica Sveučilišta u Rijeci	12:30 – 13:00	Marta Lončarević Vesna Knez Gabrijela Štimac-Rajaković
8.	Razgovor s voditeljicom i obilazak Podružnice Sveučilišne knjižnice	13:45 – 14:20	Lea Lazzarich
8.	Sastanak Povjerenstva	14:30 – 14:45	
9.	Završni sastanak	14:45 – 15:00	Senka Tomljanović Lea Lazzarich Sanja Heberling Dragčević

1.4. Opis sastavnice

Sveučilišna knjižnica Rijeka osnovana je 1948. godine kao Naučna biblioteka u Rijeci, a njezina povijest seže još u daleku 1627. godinu kada Isusovački red u Rijeci osniva kolegij i gimnaziju, pa time i knjižnicu za potrebe profesora i studenata. Upravo su knjige isusovačke knjižnice temelj fonda današnje Sveučilišne knjižnice Rijeka.

Sveučilišna knjižnica Rijeka je sastavnica Sveučilišta u Rijeci čija je svrha pružati potporu obrazovanju i istraživanju osoblja i studenata Sveučilišta prikupljanjem, organiziranjem, čuvanjem i osiguravanjem pristupa zapisanom znanju u svim oblicima. Kao središnja knjižnica Grada Rijeke, Primorsko-goranske i Ličko-senjske županije promiče identitet svojeg sveučilišta, grada, regije i nacije kroz upoznavanje javnosti s njihovom pisanom baštinom koju čuva u svojim fondovima.

Podružnica knjižnice na Kampusu osnovana je 2012. godine i djeluje kao visokoškolska knjižnica za Učiteljski fakultet, Akademiju primijenjenih umjetnosti, Odjel za biotehnologiju, Odjel za fiziku, Odjel za informatiku, Odjel za matematiku te studij Politehnike.

1.4.1. Sustav osiguravanja kvalitete Sveučilišne knjižnice Rijeka

Ustroj i standardi djelovanja sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete temelje se na načelima, kriterijima i mjerilima vrednovanja učinkovitosti Knjižnice prema međunarodnim standardima. Odbor za kvalitetu Sveučilišne knjižnice Rijeka organizira i vodi sustav od 2010. godine, prema Pravilniku o sustavu osiguranja i unapređivanja kvalitete Sveučilišne knjižnice Rijeka, a čine ga devet članova, od kojih osam članova Knjižničnog savjeta te predstavnik korisnika knjižničnih resursa i usluga koji je ujedno i član Upravnog vijeća knjižnice u statusu studenta Sveučilišta. Odbor donosi dugoročne i kratkoročne planove razvoja sustava osiguravanja kvalitete, a Upravno vijeće donosi odluke važne za kvalitetu poslovanja.

Sustav osiguravanja kvalitete definiran je osim toga i dokumentima kao što su, Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, Pravilnik o sustavu osiguranja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci, Priručnik za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja.

Za vrednovanje knjižnične djelatnosti, Knjižnica prati odabrane pokazatelje u skladu s hrvatskom normom HRN ISO 11620:2011 - Informacije i dokumentacija - Pokazatelji učinka knjižnice (ISO 11620:2008) te statističke podatke definirane tom normom, kao i hrvatskom normom HRN ISO

2789:2007 – Informacije i dokumentacija – Međunarodna knjižničarska statistika (ISO 2789:2006). Tijekom godine prati se dnevno, mjesečno i godišnje prikupljanje statističkih podataka te se utvrđuje potreba za izmjenama i dopunama u metodologiji prikupljanja podataka.

1.4.2. Provedena vrednovanja sustava za kvalitetu Sveučilišne knjižnice

Tijekom ožujka 2014. godine provedena je prva unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete Sveučilišne knjižnice u Rijeci u sklopu trogodišnjeg plana unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci.

2. ZAPISNIK

Prije posjete Knjižnici članovi Povjerenstva su se upoznali s izvješćem o radu Knjižnice te ostalom dostavljenom dokumentacijom, kao i s informacijama dostupnim na mrežnim stranicama. Posjet je protekao prema predviđenom programu, razgovorima sa svim skupinama dionika koji su bili vrlo susretljivi i pružili Povjerenstvu tražene informacije.

U uvodnom dijelu razgovora sa svakom skupinom dionika predsjednica Povjerenstva je predstavila članove Povjerenstva te dala osnovne informacije o procesu Unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje i unapređivanje kvalitete.

U ovom dijelu Izvješća su navedene osnovne informacije iz razgovora sa svakom skupinom dionika prema programu odvijanja posjete.

2.1. Razgovor s ravnateljicom

- Na početku razgovora Ravnateljica je sumirala promjene i poboljšanja u radu kao i u SOK-u od 2014. te istakla sljedeće elemente: uhodan je način prikupljanja podataka, procedure; prema pokazateljima unapređenja kvalitete, knjižnica je pozitivno procijenjena; prati se dostupnost građe studentima; prati se broj naslova u knjižnici, kupuju se nove knjige; prati se i izvještava o ostvarivanju ciljeva strategije Sveučilišta u čemu pomaže SOK.
- Jedan od ključnih pomaka u unapređenju kvalitete je veliki projekt knjižnice u suradnji sa Sveučilištem u Rijeci preko kojega su prvi u Hrvatskoj napravili pretraživač svih informacijskih izvora dostupnih na Sveučilištu. Pretraživač je prilagođen korisniku, jednostavan za uporabu zbog čega nije potrebna posebna edukacija. Korištenje kataloga povećao se za 400 % u godinu dana, a posuđivanje se smanjilo za 6 %. Modernizacija korisničkog prostora: riješen problem nedostatka nadzornog osoblja u čitaonici; praćenje statistike; prostor otvoren korisnicima i omogućeno slobodno kretanje; postavljene kamere što je utjecalo na povećano korištenje knjižnice, studenti dolaze noću i vikendom; više je knjiga u otvorenom pristupu, studenti samostalno i kopiraju.
- Istaknula je da se ulaže u stručni rad, ne samo knjižničare, potiče se na praćenje trendova u svijetu informatičkih djelatnosti, na sudjelovanje na seminarima. Broj edukacija je u padu jer Centar za stalno stručno usavršavanje NSK više ne organizira besplatne radionice. Sada su radionice više koncipirane kao stručni rad.
- Budući da u nekim područjima SVKRI ima više iskustva od ostalih knjižnica, uključeni su u projekte i na nacionalnoj razini. Od 2014. knjižnično osoblje ima status administrativnog osoblja pa nema financijskog poticaja za stručni razvoj, za napredovanje u zvanju, u radnom mjestu. Postoje pravila nagrađivanja, nagrade su najčešće u formi slobodnih dana.
- Ravnateljica je spomenula da je 2015. godine SVKRI nagrađena od strane Hrvatskog knjižničarskog društva. Nacionalna knjižnica je krenula u projekt uspostave praćenja pokazatelja prema ISO standardima, prema uzoru SVKRI-ja no projekt je još uvijek u tijeku tako da ne postoji mogućnost

usporedbe s ostalim knjižnicama, podaci su neusporedivi, jer je SVKRI još uvijek jedina koja ima ovakav sustav.

- Interni SOK Sveučilišta je bio poticaj za razvoj SOK-a Knjižnice. Krenulo se od općih načela SOK-a Sveučilišta iako je struka standardizirana na mnogim područjima. Za svoju djelatnost su preuzeli ISO pokazatelje te se na taj način kontrolira djelatnost. Sustav na Sveučilištu im pomaže u praćenju strateških opredjeljenja
- Izvještaji unutarnje prosudbe sastavnica se prate na Odboru za kvalitetu i tu se pokazalo da knjižnice na sastavnicama jako dobro stoje. Knjižnice na sastavnicama se uključuje u aktivnosti koje organizira Sveučilišna knjižnica. Pojednostavljeno je financijsko poslovanje, jer su osigurana redovita financijska sredstva od strane Sveučilišta, a u zgradu knjižnice došao je novi zakupac te se time ostvaruje veći prihod

2.2. Razgovor s Upravnim vijećem (UV)

- UV aktivno sudjeluje u planovima knjižnice, provode nadzor nad radom, podrška su ravnateljici u promjeni akata (sistematizacija i ostali...); Razgovarali su sa Studentskim zborom da se iz upisnina izdvoji više za knjižnicu i to je uspelo te su pomogli u organiziranju pronalaska novoga zakupca
- Smatraju da je važno pronaći način kako bi knjižnica mogla zaraditi od vlastite djelatnosti
- Smatraju da su djelatnici u neugodnoj situaciji, budući da obavljaju poslove visoke stručne sprema, a plaćeni su prema nižoj spremi jer se ne može dobiti ugovor o radu za visoku stručnu spremu. Školovali su se za napredovanje na što ih se i potiče, ali napredovati se ne može jer se ne može osigurati financiranje.
- Sjednice vijeća nisu česte, ali redovito dobivaju informacije i materijale o radu knjižnice koje se detaljno proučavaju, redovita je komunikacija preko elektroničke pošte.
- Smatraju da bi ukidanjem članarina studentima knjižnica osjetila manjak sredstava iako se o tome razmišlja. Za sada studenti s prosjekom višim od 4.0 imaju besplatan upis.
- Vijeće je predlagalo uvođenje članarine i profesorima, jer je nepravedno prema studentima, ali se od toga odustalo.
- Zadovoljni su s pronalaskom novog zakupca koji plaća najam prema tržišnoj cijeni.
- Kao pozitivnim pokazateljima SOK-a ističu osoblje koje je jako ljubazno prema korisnicima te sve bolje opremljeni prostor
- Smatraju da uključenost zaposlenika u akreditirani cjeloživotni program može biti motivirajući za njih.
- Dojma su da je razina kvalitete po sastavnicama različita, što ovisi o osobama koje vode knjižnicu, a ne bi trebalo biti tako.

2.3. Razgovor s Odborom za kvalitetu/Knjižničnim savjetom

Razgovor sa oba tijela je održan istovremeno jer su članovi ovih tijela isti djelatnici Knjižnice.

- U razgovoru je istaknuto da se prate potrebe korisnika što je dovelo i do projekta modernizacije, uređen i dostupan prostor. 2015. uveden je novi program edukacija, ciljane skupine korisnika – osmišljen je cijeli program kroz pet modula u kojima se nude edukacije korisnika kako koristiti knjižnicu i pronaći literaturu
- Primjećuju veliki interes studenata u modulu *Iznajmi knjižničara* – procjenjuju da nema dovoljno djelatnika za zadovoljiti sve potrebe
- Misle da ne raspolažu s dovoljno primjeraka, iako prema anketi su studenti generalno zadovoljni s brojem primjeraka. Jedna zamjerka elektroničkog kataloga jest što se ne vidi statistika negativnih upita. Obvezni primjerak imaju, jer knjižnica dobije sve što je novo izdano. Naslov je raspoloživ, ali obvezni primjerak nije za posudbu.

- Smjernice za izgradnju fonda još uvijek nisu donesene. Dokument postoji, ali ga treba donijeti odlukom ravnateljice. Smjernice su svakodnevno pomagale za nabavu. One pomažu i samom korisniku da vidi što će se nabaviti što u fondu može naći...To je vizija što se od fonda želi i kako će se nabaviti. Izradili su interni dokument s kriterijima za kupnju građe
- Od 2016. surađuju s Uredom za osobe s invaliditetom, koordinatorica u uredu pomaže pri upisu slabovidnih i slabo-pokretnih studenata, te oni imaju besplatno članstvo. Postoji ideja za nabavkom računala prilagođen slabovidnima. Pohađali su skupove na kojima se raspravljalo i o drugim oblicima invaliditeta.
- Krenulo se u izgradnju zajedničkog kataloga u interesu knjižnica UNIRI i zajedničkog pretraživača. SVKRI je vodilo projekt na inicijativu Uprave Sveučilišta
- Niti jedna knjižnica na sastavnici nije preuzela model SOK-a Sveučilišne knjižnice. Njihovi modeli su definirani u SOK-u sastavnice. Neki fakulteti imaju ISO 9001 i knjižnice su s time pokrivene kao npr. Tehnički fakultet. Trenutno se u sklopu projekta NSK rade pokazatelji koji će biti primjenjivi za sve knjižnice, na nacionalnoj razini. Nekad su imali formalizirane sastanke s voditeljima knjižnica na fakultetima, ali je praksa zamrla 2016. godine zbog više faktora, kontakt se ostvaruje neposredno i po potrebi.
- Ističu da ih knjižničari u sustavu procjenjuju da im je SVKRI na raspolaganju kad je u pitanju stručna pomoć. Također ističu kako knjižničari sa sastavnica ne mogu uvijek doći na edukacije jer ih nema tko mijenjati budući da su uglavnom zaposlena dva knjižničara po sastavnici, ali isto tako spremni su i željni edukacija koje obrađuju teme relevantne za njihovo trenutno poslovanje i i kratkog su trajanja.
- Nagrađivanje djelatnika je bila jedna od preporuka prošle prosudbe, iako novaca za ovu svrhu nema, djelatnici su nagrađeni slobodnim danima što doživljavaju pozitivnim.
- Odnosi s javnošću su usustavljeni novim pravilnikom od 2017. Vodi se briga o vidljivosti knjižnice u javnosti (kulturnoj, znanstvenoj) kroz projekte kao što su Noć muzeja, Festival znanosti, Noć knjige. Knjižnica se uključuje u razne manifestacije, ali i provode projekte u kulturi vezane za popularizaciju kulturne baštine, a i same knjižnice (Proslave isusovačke knjižnice, proslava izložbe Glagoljice),provode i izdavačke projekte. Svake godine sve je veći broj korisnika koji dolazi na ova događanja.
- Pokušalo se razdvojiti dva tijela, Odbor i Savjet, no zbog operativnosti su iste osobe u oba tijela, ali informacije se dijele svim ljudima u odjelima; Zaposleno je 28 osoba, 18 stručnog osoblja (oni koji formalno ne mogu izvesti dokument). Uvijek su isti ljudi koji se vrte u ovim projektima i upravljanju.
- Svjesni su da bi kao članovi Odbora mogli biti i predstavnici korisnika, nastavnika i jasna im je potreba drugog pogleda na istu stvar.
- Odbor je donio interni zaključak da ne provode anketu zadovoljstva korisnika svake godine već svake treće godine (kratak upitnik koji pokriva sva područja našeg djelovanja prema vani). Odaziv od 13 % smatraju dobrim uzorkom. Ne uspijevaju se uspoređivati rezultati s drugim knjižnicama, jer one ne provode anketiranje korisnika.

Kao planove za budućnost voditelji službi su istaknuli:

- Želja im je u budućnosti usustaviti i digitalizaciju kao redovno poslovanje kako bi građa bila dostupna svima. Plan je da se krene u digitalizaciju najoštećenijih novina. Također se radi na zaštitnoj kopiji koja će biti dostupna u knjižnici
- Navode da knjižnica posjeduje nepotrebnu građu, zbog čega je nužno provesti reviziju, otpis
- Automatizirati poslovanje (samozaduživanje građe, self check in)
- Razviti *Korisnički profil*, više on line usluga za članove
- Nastavak nabavke građe na stranom jeziku
- E-knjige – softversko rješenje za posudbu e-knjiga.
- Lift kao rješenje za slabo-pokretne korisnike.
- Modernizaciju izložbe Glagoljice

2.4. Razgovor s predstavnicima korisnika (studenti, građanstvo, samostalni istraživači)

- Korisnici procjenjuju djelatnike pristupačnim, otvorenim, stručnim. Smatraju da djelatnici slušaju potrebe svojih korisnika i reagiraju na njih u kratkom vremenu. Zadovoljni su s dostupnošću literature u knjižnici, upoznati su s mogućnošću iskazivanja potrebe za nabavkom nekog konkretnog naslova
- Prostor procjenjuju idealnim za učenje (motivacija veća nego kod kuće, imaju svoj mir, odlični su uvjeti za rad). Radno vrijeme knjižnice je jako dobro. U prilog ide i to što je knjižnica u centru grada. Upoznati su s aktivnostima knjižnice.
- Škola koja je sada zakupac dijela prostora predstavlja manji problem jer su učenici ponekad glasni, ali korisnici za taj problem pokazuju razumijevanje.
- Sudjelovali su u evaluaciji u papirnatom obliku, neki su kontaktirani preko e-pošte.
- Procjenjuju da bi njihov angažman u Odboru za kvalitetu bio potreban i koristan te da bi njihove sugestije mogle pomoći unapređenju knjižnice.
- Plaćanje članarine smatraju simboličnom gestom i ne predstavlja im problem. Upoznati su s time da određene skupine korisnika imaju besplatnu članarinu.
- Korisnici vide svjetlu budućnost knjižnica općenito, a primjećuju i povećan broj korisnika ove knjižnice. Ističu da je stari fond lagano u raspadu stoga je važno očuvati ga i digitalizirati
- Sve kategorije korisnika prisutne na sastanku vole knjige u koricama, ali svjesni su da je povećana potreba za e-knjigama

Kao mogućnosti za unaprjeđenje rada korisnici ističu:

- Ulaganja u IT opremu (osobito u čitaonici za građanstvo)
- Uključivanje korisnika iz redova građanstva u pronalaženje alternativnih načina financiranja (grantovi koje nude zaklade i sl.)

2.5. Razgovor s voditeljima knjižnica Sveučilišta u Rijeci

Prisutni voditelji knjižnica u razgovoru ističu:

- Zadovoljni su sa suradnjom kroz edukacije, predavanja, aktivnosti koje predlažu SVKRI-ju. Službe s kojima komuniciraju su odgovorno pristupale svakom njihovom problemu. Pohvaljuju Matičnu službu, posebno kod revizije knjižnične građe.
- Studenti ih procjenjuju kroz upitnike na sastavnicama, a na pojedinim fakultetima i nastavnicima. Rezultate anketa ne prosljeđuju SVKRI, osim ako je dio nekog projekta. Pojedini fakulteti javno objavljuju rezultate anketa.
- Studente educiraju za pretraživanje baza.
- Literatura se uglavnom nabavlja preko projekata koje vode nastavnici, ali ti primjerci ostaju u knjižnici. Neki fakulteti nabavljaju knjige jednom godišnje prema potrebama zavoda/odjela/katedri i u skladu s definiranim budžetom. Dio prisutnih ističe da bi nabava mogla biti veća, a neki navode da imaju pokriven cijeli preddiplomski studij s obveznom literaturom i to u 5 primjeraka. Smatraju da bi SVKR-i trebala dopunjavati ispitnu građu, zato i dostavljaju popis ispitne literature kako bi naši studenti koristili i građu SVKRI-ja
- Najvažnije su im radionice i edukacije koje im pruža SVKR-i, bibliometrijske usluge, izdavanje potvrda sve im to koristi i bilo bi dobro još više raditi na edukaciji u tom segmentu. Sugeriraju da edukacije budu kraće, češće i ne u radnom vremenu za korisnike
- Vjeruju da bi netko od voditelja knjižnica na sastavnici bio voljan sudjelovati u radu Odbora za kvalitetu.
- Discovery (za pretraživanje građe) procjenjuju odličnim.
- U cilju unapređenja rada su iskazali potrebu za promjenom programa Crolist u jednostavniji i pristupačniji

2.6. Razgovor s voditeljicom i obilazak Podružnice Sveučilišne knjižnice Rijeka

Voditeljica Podružnice Kampus je istaknula da se od prethodno provedene unutarnje prosudbe (2014.) puno toga se promijenilo:

- Prijedlozi Povjerenstva sa zadnje prosudbe su prihvaćeni, aktivno se reagiralo i uspješno su se implementirale promjene: osigurana je stalna financijska podrška kojom je omogućen produženi rad knjižnice te nabavka literature.

Voditeljica je osim toga navela i slijedeće:

- Knjižnica je na odličnom položaju, studenti je koriste i za učenje.
- U popodnevnoj smjeni u knjižnici rade studenti.
- Educiraju studente preko PPT-a koja se vrti kao film kako pretraživati EDS u smislu naslova u knjižnici i baze podataka.
- Svim novoupisanim korisnicima pošalje se e-mail dobrodošlice i edukativni film.
- Studenti/korisnici UFRI, Politehnike i Odjela ne plaćaju članarinu.
- Podružnica Kampus ima Smjernice kojima se definira način i plan nabavke knjiga, rashoda.
- Potrebe studenata se prate kroz cijelu godinu. Kod obvezne literature prati se silabus i surađuje s pročelnicima Odjela.
- Evidencija podružnice je posebna u odnosu na središnjicu, jer imaju manje pokazatelja. Fakultetske su također preuzele taj manji set da se mogu usporediti.
- Organiziraju se radionice za fakultetske knjižnice koje su iskazale potrebu za radionicama kraćeg tipa i konkretne teme (npr. bibliometrija) što je uzeto u obzir i radit će se na tome.
- Izvješće o radu voditeljica dostavlja Upravnom vijeću, a nakon toga ga podnosi Sveučilištu.
- Voditeljica se bavi samo korisnicima, ostalo odrađuje središnjica što, po njezinom mišljenju, omogućava kvalitetan rad.
- Za SOK procjenjuje da im služi i da je svrhovit jer djeluju prema informaciji koju dobiju, i na temelju toga unapređuju.
- Korisnici ih evaluiraju, ali nažalost nema se podatak s koje sastavnice dolaze oni koji evaluiraju.

3. ZAPAŽANJA I PREPORUKE

3.1. Strategija i razvoj

Politika, misija, vizija, opća strategija knjižnice.

Ciljevi, cjelokupna organizacija i unutarnja povezanost sustava osiguravanja kvalitete te popratna dokumentacija.

Sustav osiguravanja kvalitete Sveučilišne knjižnice (u daljnjem tekstu SOK SK) se temelji na načelima osiguravanja kvalitete usvojenim na razini Sveučilišta i razvija kako kroz sustav osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci tako i kroz specifične zahtjeve vezane za kvalitetu knjižnica koji se promoviraju na nacionalnoj razini od strane Nacionalne sveučilišne knjižnice. Kvaliteta rada Knjižnice je prepoznata i kroz nagrade za knjižnično i javno djelovanje knjižnice: 2015. godine nagrada Hrvatskog knjižničarskog društva- Knjižnica godine, 2016. godine Nagrada grada Rijeke za doprinos riječkom i hrvatskom sveučilišnom knjižničarstvu.

SOK Sveučilišne knjižnice je uspostavljen, definirani su svi potrebni elementi: politika kvalitete je javno obznanjena, pravilnikom su definirani osnovni elementi SOK-a (područja vrednovanja, jedinice SOK-a i njihov sastav i funkcija).

I Ravnateljica i djelatnici su vrlo dobro upoznati sa SOK-om i općenito vrlo entuzijastični i zainteresirani za poboljšanje kvalitete rada Knjižnice. Uključeni su i u nacionalne pilot-projekte vezane za kvalitetu rada knjižnica.

Uočeno je da su članovi Odbora za kvalitetu i Knjižničkog savjeta iste djelatnice (voditeljice pojedinih službi) te da je Ravnateljica i dalje članica oba savjetodavna tijela Knjižnice te se otvara pitanje preklapanja ingerencija i efikasnosti u radu ovih tijela. Voditelji pojedinih odjela imaju jasnu sliku smjera razvoja segmenata knjižnice za koji su odgovorni.

Odbor za kvalitetu je još tijekom 2013. izradio *Naputak za primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka* (u daljnjem tekstu Naputak) temeljem kojega se redovito izvještava i analizira kvaliteta rada Knjižnice.

Rezultati analiza su za period 2013.-2017. godina u velikoj mjeri ujednačeni po godinama pa postaje upitno koliko zapravo pružaju objektivnu i relevantnu informaciju na temelju koje se mogu učiniti i određeni pomaci, primjerice pokazatelji raspoloživost traženih naslova i postotak traženih naslova u zbirci koji su vrlo visoki iako su djelatnice svjesne da ne prikazuju realno stanje. Knjižnica i Podružnica prati zadovoljstvo korisnika gdje se uočava posebno visoka razina zadovoljstva osobljem Knjižnice koje radi s korisnicima što je na razini Knjižnice prepoznato te su djelatnici i nagrađeni za ostvarene rezultate.

Postoji dobra suradnja između Upravnog vijeća knjižnice i uprave, Upravno vijeće je posljednjih mjeseci bilo vrlo aktivno uključeno u rješavanje osiguravanja materijalnih uvjeta za rad knjižnice, a u sljedećem periodu se očekuje i njihova aktivnija uloga u nadziranju kvalitete rada svih djelatnosti Knjižnice.

Svi dionici, uključujući korisnike, prepoznaju napredak u kvaliteti rada Knjižnice i voljni su aktivno participirati u jedinici SOK-a. Knjižnice s područja matičnosti unutar Sveučilišta i dalje nisu uključene u SOK (niti formalno niti funkcionalno), ali kako su u pripremi nacionalni pokazatelji kvalitete knjižnica iskorak u ovom smislu se može očekivati vrlo skoro.

Može se zaključiti da su pomaci u kvaliteti rada vidljivi kroz različite aspekte rada Knjižnice, a osobito u segmentu rada s korisnicima kroz osiguravanje materijalnih resursa o čemu će više biti riječi u drugim dijelovima ovoga izvješća.

Zaključno: Uočava se značajan napredak po ovom standardu u odnosu na prethodno provedenu unutarnju prosudbu kvalitete studiranja Sveučilišta u Rijeci (2014.). Osobit je napredak učinjen u kvaliteti rada s korisnicima.

Preporuke

- Smanjiti broj članova Odbora za kvalitetu iz redova djelatnica Knjižnice te u Odbor za osiguravanje kvalitete uključiti vanjske dionike (predstavnike knjižnica s područja matičnosti, studente, nastavnike, građanstvo);
- Osigurati vezu između Odbora za kvalitetu i Uprave knjižnice (Ravnateljice) koja će jamčiti neovisnost rada Odbora, nije uobičajeno da čelnik bude član jedinice SOK-a;
- Prema potrebi na sastanke s Upravnim vijećem uključivati i voditelje pojedinih službi radi ostvarivanja neposrednije komunikacije i disperzije odgovornosti za kvalitetu rada i razvoja;
- Razmotriti pokazatelje kvalitete koji se trenutno prikupljaju i te ih eventualno revidirati (prema potrebi i samo interno) kako bi objektivnije prikazali određene elemente u radu;
- Razmotriti Upitnik o zadovoljstvu korisnika te ga dopuniti određenim informacijama bitnim za analizu (grupa korisnika i sl.)

3.2. a) Knjižnični resursi i usluge za učenje

Postoje formalni mehanizmi osiguravanja resursa za učenje. Redovito se provjerava primjerenost i dostupnost potrebnih izvora za učenje kao i zadovoljstvo korisnika. Osigurava se ista razina standarda za sve studijske programe na Sveučilištu.

Sveučilišna knjižnica potrebu za resursima za učenje utvrđuje na različite načine (analizom studijskih programa, pojedinačnim zahtjevima i dr.), uočava se velika briga koja se posvećuje ovoj, temeljnoj aktivnosti što prepoznaju i korisnici – studenti.

Od prošloga ciklusa unutarnje prosudbe, međutim, nisu definirane Smjernice za izgradnju fonda u Sveučilišnoj knjižnici (ovaj problem ne postoji u Podružnici na Kampusu) što voditelji pojedinih odjela vide kao problem u funkcioniranju knjižnice jer je vezano uz različite aktivnosti, primjerice otpis građe ili prihvaćanje donacija. Problem je vezan uz mogućnost korištenja tzv. obaveznog primjerka kojeg Knjižnica dobiva tj. mogućnošću posudbe istoga.

Analiza zadovoljstva korisnika pokazuje značajna poboljšanja u kategoriji zadovoljstva radom službe dok je zadovoljstvo raspoloživim fondom i dalje ocijenjeno nižim procjenama. Korisnici su izuzetno zadovoljni radnim vremenom i susretljivošću osoblja, brzinom osiguravanja traženog naslova kroz međuknjižničnu razmjenu.

U periodu od prošle prosudbe uveden je čitav niz strukturiranih (grupnih i individualnih) edukacija za studente u vezi korištenja usluga Sveučilišne knjižnice i općenito pretraživanja baza u sve složenijim uvjetima informatizacije što je vrlo pozitivan iskorak u radu. Uvedeni su neki novi servisi, primjerice online naručivanje građe.

Knjižnicu koriste studenti s različitih Fakulteta i jako se vodi računa o osiguravanju potrebnih naslova u pojedinim semestrima u čitaoničkom dijelu knjižnice koji je studentima dostupan i u večernjim satima.

I dalje studenti s boljim prosjekom ocjena imaju mogućnost besplatnog učlanjenja u Sveučilišnu knjižnicu, a kroz razgovor s dionicima se može zaključiti da ne postoje izražena očekivanja da ova mjera postane standard za sve studente.

Zaključno: Uočava se napredak po ovom standardu u odnosu na prethodno provedenu unutarnju prosudbu kvalitete studiranja Sveučilišta u Rijeci (2014.).

Preporuke

- Usvojiti Smjernice za izgradnju fonda za Sveučilišne knjižnice.
- Analizirati prosječne ocjene studenata različitih područja (društvene, tehničke...) i po potrebi revidirati prosječnu ocjenu koja omogućuje besplatno učlanjenje u Sveučilišnu knjižnicu (primjerice na način da određeni udio studenata sa svake sastavnice ima besplatno učlanjivanje kao svojevrsnu nagradu ili sl.)
- Nastaviti s aktivnostima edukacije korisnika.

3.3. b) Knjižnični resursi i usluge za poučavanje i istraživanje

Postoje formalni mehanizmi osiguravanja resursa za poučavanje i istraživanje. Redovito se provjerava primjerenost i dostupnost potrebnih izvora kao i zadovoljstvo korisnika. Osigurava se ista razina standarda za sva područja istraživanja koja se razvijaju na Sveučilištu.

Sveučilišna knjižnica je 2018. godine proširila svoju aktivnost vezanu za edukaciju znanstvenika, prvenstveno mlađih znanstvenika sa Sveučilišta, akreditacijom programa cjeloživotnog učenja „Informacijski alati za istraživače“.

Vrlo pohvalnim se može procijeniti uvođenje servisa „Discovery“ koji omogućava istovremeno pretraživanje fonda Knjižnice i drugih dostupnih izvora na internetu. Dojam je da bi se servis trebao značajnije promovirati među nastavnicima koji su, barem je tako utvrđeno pri prethodnoj prosudbi, u manjoj mjeri korisnici Sveučilišne knjižnice.

Kao glavnu aktivnost u odnosu na nastavnike Sveučilišta Povjerenstvo je prepoznalo zahtjeve za izdavanje potvrda o bibliometrijskim podacima koji su nastavnicima potrebni pri izborima u zvanja. Pokazuje se da nastavnici često za izdavanje potvrda ne koriste Fakultetske već Sveučilišnu knjižnicu, što pokazuje određenu razinu povjerenja i upućuje na zaključak da se rad sveučilišne knjižnice procjenjuje kvalitetnim.

S obzirom da na razgovoru s vanjskim dionicima – korisnicima nije bilo predstavnika nastavnika, Povjerenstvo nije uspjelo steći punu sliku kvalitete rada Sveučilišne knjižnice u ovom segmentu rada.

Zaključno: Povjerenstvo nije moglo zbog objektivnih razloga u cijelosti procijeniti ovaj segment rada Sveučilišne knjižnice, ali uočeni su naponi u poboljšanju i proširivanju opsega usluga prema nastavnicima.

Preporuke

- U upitniku o zadovoljstvu korisnika istaknuti kao posebnu grupu nastavnike kako bi se prikupile relevantne informacije o njihovom zadovoljstvu i razini do koje se ispunjavaju njihova

očekivanja i potrebe (u odnosu na studentske) te eventualno utvrditi i specifične potrebe nastavnika

3.4. Matična djelatnost i razvoj integriranog knjižničkog sustava Sveučilišta

Postoje i provode se formalni oblici suradnje između matične knjižnice i knjižnica sastavnica. Knjižnica aktivno radi na razvoju i postizanju zajedničkih standarda kvalitete resursa i usluga na području svoje matičnosti (unutar Sveučilišta).

Sveučilišna knjižnica između ostaloga ima ingerenciju matične knjižnice za knjižnice na sastavnicama Sveučilišta u Rijeci.

Sveučilišna knjižnica djeluje kao stručna pomoć pri rješavanju tekućih problema/nedoumica u radu ostalih knjižnica na Sveučilištu i ovaj vid suradnje vanjski dionici, voditelji fakultetskih knjižnica, procjenjuju vrlo vrijednom i korisnom. Iako su nakon posljednje unutarnje prosudbe bili uvedeni redoviti sastanci voditelja knjižnica s ciljem sustavnog informiranja, edukacije i razmjene dobre prakse isti se od cca 2016. ne održavaju. I dalje se može, kao i prilikom prethodne prosudbe, uočiti spremnost knjižničara sa sastavnica za jaču suradnju-integraciju s matičnom knjižnicom. Izražava se potreba za dodatnom pomoći oko definiranja bibliometrijskih pokazatelja (časopisi, baze...). Spremni su uključiti se i u jedinicu SOK-a matične knjižnice.

Do funkcionalne integracije knjižnica sastavnica i Sveučilišne knjižnice po pitanju pokazatelja osiguravanje kvalitete za sada nije došlo. S obzirom da su u pripremi nacionalni pokazatelji kvalitete knjižnica u čemu surađuje i Sveučilišna knjižnica Rijeka, očekuje se da će se ovakva situacija ubrzo promijeniti. Kada se budu prikupljali zajednički pokazatelji bit će važna aktivna uloga Sveučilišne knjižnice, koja ima iskustva sa razvojem sustava kvalitete, u praćenju pokazatelja kvalitete i aktivnostima na poboljšanjima kako bi se zaista postiglo unaprjeđenje u kvaliteti rada fakultetskih knjižnica.

Zaključno: Po ovom standardu se ne opažaju osobite promjene i dalje se razina suradnje može smatrati zadovoljavajućom uz sugestiju za jačim funkcionalnim integriranjem.

Preporuke

- Uključiti knjižnice sastavnica u aktivnosti SOK-a koje se provode i planiraju u Sveučilišnoj knjižnici neovisno o nepostojanju formalnih mehanizama kako bi se dostignuta razina kulture kvalitete i pokazatelja kvalitete matične knjižnice što efikasnije prenijela i na knjižnice sastavnica;
- Provesti implementaciju definiranih pokazatelja kvalitete (nacionalnih) kod knjižnica te ih redovito pratiti i zajednički donositi i pratiti planove za poboljšanja;
- Poticati razmjenu dobre prakse između knjižnica sastavnica organizacijom redovitih susreta

3.5. Resursi: materijalni (prostor, oprema, novac) i ljudski

Knjižnica ima razvijene mehanizme (formalne) praćenja i unaprjeđenja resursa za potporu studentima i nastavnicima i ostalim korisnicima.

Sveučilišna knjižnica je u periodu od prvoga ciklusa unutarnje prosudbe provedenog 2014. godine učinila značajan napredak u osiguravanju resursa za obavljanje djelatnosti.

Stručnost i motiviranost djelatnika je uočena i prilikom prethodne prosudbe i ovom posjetom samo potvrđena. Sustavno se i dalje provodi edukacija djelatnika, a uvedeno je i nagrađivanje djelatnika (za sada uglavnom kroz odobravanje slobodnih dana) na temelju jasno definiranih kriterija.

Korisnički prostor je dodatno uređen i opremljen što omogućava samostalno kretanje i korištenje čitaoničkog prostora i određenih servisa (kopiranje) korisnicima izvan radnog vremena Knjižnice. Postoje planovi za daljnjim uređivanjem prostora te za automatiziranjem posudbe (do 2022. godine). Među studentima je sve više korisnika i ova kategorija izražava veliko zadovoljstvo mogućnostima koje Sveučilišna knjižnica pruža za rad i učenje u popodnevnim i večernjim satima. U dijelu kojega koristi građanstvo istaknuta je zastarjelost IT opreme kao jedini nedostatak. Svi korisnici ističu visoku razinu kvalitete odjela za korisnike.

Dodatan je napor učinjen od strane Uprave i Upravnog vijeća na osiguravanju stabilnog financiranja kroz uspješno pronalaženje najmoprimca za dio prostora koji je u vlasništvu Sveučilišne knjižnice, a donedavno je bio korišten od strane Muzeja moderne i suvremen umjetnosti. Ovo je zahtijevalo ulaganja u sam prostor, potrebna su i dodatna ulaganja u zgradu, a postoje i planovi za prenamjenu prostora spremišta u korisnički prostor.

Financiranje Podružnice Kampus (Informacijski izvori i produženo radno vrijeme) je od 2018./19. osigurano iz sredstava upisnina.

Prostor Sveučilišne knjižnice nije dostupan slabije pokretnim korisnicima i za rješavanje prilagodbe prostora potrebna su sredstva koje Knjižnica teško može samostalno osigurati. Trenutno se posudbe knjiga za ovu kategoriju korisnika obavlja preko „posrednika“.

Bez obzira na nedostatnost i neprilagođenost prostora Knjižnice određenoj kategoriji korisnika u smještaju Sveučilišne knjižnice u samome centru grada korisnici vide veliku prednost. Oprema Podružnice Kampus se redovito obnavlja i zadovoljava potrebe korisnika.

U suradnji sa Sveučilišnim Uredom za studente s invaliditetom pripremljen je dio fonda za slijepe i slabovidne studente, a postoji plan da se osigura literatura i za druge kategorije studenata koji se ne mogu služiti standardnim fondom (primjerice disleksičnim studentima).

Zaključno: Uočava se značajan napredak po ovom standardu u odnosu na prethodno provedenu unutarnju prosudbu kvalitete studiranja Sveučilišta u Rijeci (2014.). Značajno je unaprijeđen prostor knjižnice, a korisnici izražavaju i izuzetno visoku razinu zadovoljstva djelatnicima koji su s njima u kontaktu.

Preporuke

- Nastaviti, u okviru mogućnosti, s uređivanjem prostora namijenjenog korisnicima;
- Nastojati uključiti korisnike (prije svega građanstvo) u prikupljanje sredstava za dodatno opremanje prostora (neki oblik „crow-fundinga“);
- Nastaviti s praksom nagrađivanja djelatnika, razmotriti mogućnost i materijalnih nagrada;
- Aktivno raditi na pronalaženju sredstava za prilagodbu zgrade u kojoj knjižnica djeluje slabije pokretnim korisnicima kao i nabavku građe prilagođene korisnicima s problemima slabovidnosti i sl.

3.6. Informiranje javnosti, javno djelovanje i suradnja

Knjižnica redovito objavljuje relevantne i nepristrane informacije o svim svojim aktivnostima i uslugama te ima razvijenu suradnju sa sastavnicama Sveučilišta i šire (u akademskoj zajednici, lokalnoj zajednici i dr.).

Mrežna stranica Sveučilišne knjižnice je vrlo informativna i pruža sve potrebne informacije svim kategorijama korisnika uključujući širu javnost.

Postoji zadužena osoba za promociju i prateće programe i Knjižnica se nastoji aktivno uključiti u kulturnu ponudu Grada Rijeke i povećati broj posjetitelja što se može smatrati vrlo pozitivnim.

Na mrežnoj stranici su dostupne sve relevantne informacije vezane za SOK Knjižnice.

Preporuke:

- Istaknuti značajnije na mrežnoj stranici pokazatelje kvalitete – misli se na ocjene zadovoljstva korisnika kao još jedan vid promocije rada.

4. ZAKLJUČAK S UNUTARNJE PROSUDBE SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE RIJEKA

Unutarnja prosudba Sveučilišne knjižnice Sveučilišta u Rijeci provedena je temeljem postupka definiranog u Priručniku za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci (2016). Temeljni kriteriji za utvrđivanje razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete razvijeni su za potrebe prethodno provedene unutarnje prosudbe (2013.) te primijenjeni i u ovome postupku. Primijenjeni kriteriji prosudbe su: Strategija i razvoj, Opći uvjeti za obavljanje djelatnosti, Knjižnični resursi i usluge: za učenje iza poučavanje i istraživanje, Matična djelatnost i razvoj integriranog knjižničnog sustava Sveučilišta. Cilj je ovoga postupka bio utvrditi učinkovitost sustava za kvalitetu (SOK-a) i usklađenosti s politikom kvalitete i strateškim smjernicama na Sveučilišta te prosudba o stupnju napretka sustava osiguravanja kvalitete i općenito kvalitete rada Knjižnice.

Postupak unutarnje prosudbe temelji se na Samovrednovanju Knjižnice, izvještajima o prethodno provedenim postupcima vrednovanja i samovrednovanja, informacijama sa mrežnih stranica i drugoj dostupnoj dokumentaciji. Tijekom posjeta Knjižnici obavljani su i razgovori s različitim grupama dionika.

Na temelju svega navedenog Povjerenstvo zaključuje da se uočava značajan napredak u kvaliteti rada Knjižnice koji se nedvosmisleno može povezati s uspostavljenim sustavom kvalitete. Kultura kvalitete se uočava u svim segmentima rada Knjižnice i kod svih uključenih dionika.

U odnosu na prethodni postupak unutarnje prosudbe Knjižnice učinjen je vidljiv napredak po svim definiranim standardima kvalitete. Posebno se uočava napredak u dijelu rada s korisnicima gdje su unaprijeđeni resursi, a korisnici izražavaju i visoku razinu zadovoljstva djelatnicima Knjižnice. Ističu se stručni i angažirani djelatnici posvećeni unaprjeđenju kvalitete rada u segmentu kojim se bave, ali i općenito svih aktivnosti Knjižnice u čemu imaju podršku uprave.

Preporuke za unaprjeđenje sustava se odnose na strukturu članova jedinica za kvalitetu, definiranje smjernica za izgradnju fonda i jače djelovanje unutar područja matičnosti na Sveučilištu kroz širenje vlastite dobre prakse.

Općenito se sustav osiguravanja kvalitete i njegova učinkovitost može ocijeniti izrazito pozitivno čemu svjedoče i nagrade koje je Knjižnica dobila za svoj rad u prethodne 4 godine kao i uključenost u razvoj sustava kvalitete knjižnica na nacionalnoj razini.

Povjerenstvo:
Prof. dr. sc. Aleksandra Deluka-Tibljaš
Izv.prof. dr. sc. Sanja Smojver-Ažić
Dario Blumenschein, student

Rijeka, 23. siječnja 2019.