

uniri



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

**SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA RIJEKA**

**Rijeka, svibanj 2024.**

**Izvešće izradilo Povjerenstvo u sastavu:**

1. prof. dr. sc. Zoran Ježić, predsjednik Povjerenstva
2. prof. dr. sc. Aleksandra Deluka Tibljaš, članica Povjerenstva
3. Marina Milanović, članica Povjerenstva

**i Centar za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete i institucijska istraživanja Sveučilišta u Rijeci**

4. Corinna Jerkin
5. Andrea Miočić

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	3
1.1 Uvodna riječ i cilj procesa unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci .....	3
1.2 Opis procesa unutarnje prosudbe .....	4
1.2.1 Kriteriji unutarnje prosudbe .....	4
1.2.2 Provedba unutarnje prosudbe osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci.....	4
1.2.3 Materijali za unutarnju prosudbu.....	4
1.2.4 Program posjeta i popis prisutnih na razgovoru s Povjerenstvom.....	5
2. ZAPISNIK .....	6
3. ZAPAŽANJA I PREPORUKE.....	7
3.1 Strategija i razvoj .....	7
3.2 Knjižnični resursi i usluge za učenje i poučavanje .....	9
3.3 Knjižnični resursi i usluge za poučavanje i istraživanje.....	10
3.4 Matična djelatnost i razvoj integriranog knjižničnog sustava Sveučilišta .....	11
3.5 Resursi (materijalni i ljudski) .....	12
3.6 Informiranje javnosti, javno djelovanje i suradnja .....	13
4. ZAKLJUČAK S UNUTARNJE PROSUDBE SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE RIJEKA.....	14

## **1. UVOD**

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

Senat Sveučilišta u Rijeci na svojoj je 55. sjednici, održanoj 18. svibnja 2021. godine, donio Odluku o usvajanju trogodišnjega plana unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci kojim je predviđeno da se prosudba sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišne knjižnice Rijeka provede tijekom 2024. godine. Unutarnja prosudba provedena je 22. ožujka 2024. godine.

Dopisom Centra za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete i institucijska istraživanja Sveučilišta u Rijeci (KLASA: 602-01/24-01/03, URBROJ: 2170-137-13-24-1) od 12. siječnja 2024. Sveučilišna knjižnica Rijeka obaviještena je o pokretanju procesa unutarnje prosudbe i o terminu posjeta Povjerenstva za provođenje unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete te joj je dostavljen zahtjev za dostavom Izvješća o samovrednovanju u postupku unutarnje prosudbe.

U skladu s postupkom unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci (u daljnjem tekstu: Unutarnja prosudba) Odbor za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci na svojoj je 2. sjednici, održanoj 19. veljače 2024., imenovao Povjerenstvo za posjet Sveučilišnoj knjižnici Rijeka u sljedećem sastavu: prof. dr. sc. Zoran Ježić (Ekonomski fakultet), prof. dr. sc. Aleksandra Deluka Tibljaš (Građevinski fakultet) i studentica Marina Milanović (Filozofski fakultet). Na dan posjeta Sveučilišnoj knjižnici Rijeka, uz imenovane članove Povjerenstva, u posjetu su bile Andrea Miočić i Corinna Jerkin (Centar za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete i institucijska istraživanja) u svojstvu koordinatorica i zapisničarki.

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci sustavan je, periodični postupak kojim se utvrđuje jesu li aktivnosti i rezultati tih aktivnosti koje čine sustav osiguravanja kvalitete sastavnica i pravnih osoba čijom se osnovnom djelatnošću ostvaruje misija Sveučilišta učinkoviti i u skladu sa sveučilišnim, nacionalnim i međunarodnim (ESG) standardima. Njome se procjenjuje doprinos stalnom unaprjeđenju kulture kvalitete. Svaka sastavnica i pravna osoba čijom se osnovnom djelatnošću ostvaruje misija Sveučilišta određuje svoju misiju, viziju, strategiju i razvojne ciljeve.

Cilj je trećega ciklusa postupka unutarnje prosudbe knjižnice procijeniti funkcionalnost i svrsishodnost sustava osiguravanja kvalitete te njegov doprinos ostvarenju misije i ukupnom razvoju knjižnice i svih njezinih djelatnosti.

Odbor za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete Sveučilišta i Centar za osiguravanje i unaprjeđenje kvalitete i institucijska istraživanja organiziraju i provode unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci i odgovorni su za njezinu učinkovitost. Unutarnja prosudba provodi se na temelju plana koji donosi Odbor za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete Sveučilišta, 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 za utvrđivanje razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete razvijenih za potrebe prethodno provedene unutarnje prosudbe (2013. i 2018.) te su primijenjeni i u ovome postupku.

Primijenjeni su sljedeći kriteriji prosudbe: strategija i razvoj, opći uvjeti za obavljanje djelatnosti, knjižnični resursi i usluge: za učenje i za poučavanje i istraživanje, matična djelatnost i razvoj integriranog knjižničnog sustava Sveučilišta. Cilj je ovoga postupka bio utvrditi učinkovitost sustava za kvalitetu (SOK-a), usklađenost s politikom kvalitete i strateškim smjernicama na Sveučilištu te prosudba o stupnju napretka sustava osiguravanja kvalitete i općenito kvalitete rada Knjižnice.

U Izvješću o unutarnjoj prosudbi Povjerenstvo za unutarnju prosudbu iznosi zapažanja o razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete knjižnice po elementima vrednovanja te u skladu s time, povjerenstvo daje preporuke s ciljem daljnjega unaprjeđenja procesa osiguravanja kvalitete.

### **1.2.2 Provedba unutarnje prosudbe osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci**

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci u skladu s opisom postupka u *Priručniku za kvalitetu studiranja* provodi se ciklično jednom unutar tri godine.

Unutarnja periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete sastoji se od četiriju faza:

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**

Knjižnica je kao temelj za provedbu unutarnje prosudbe dostavila Samovrednovanje. Povjerenstvo se za pripremu, uz Samovrednovanje knjižnice, koristilo Izvješćem unutarnje prosudbe Sveučilišne knjižnice Rijeka u II. ciklusu, Planom aktivnosti na unaprjeđenju SOK-a 2019. – 2022., Izvješćem o radu za 2023. godinu i Izvješćem NSK-a o stručnome nadzoru.

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

Povjerenstvo je posjetilo Sveučilišnu knjižnicu Rijeka 22. ožujka 2024. godine u skladu s utvrđenim programom posjeta.

#### 1.2.4 Program posjeta i popis prisutnih na razgovoru s Povjerenstvom

Br.	Aktivnost	Termin aktivnosti	Dionici prisutni na aktivnosti
1.	Razgovor s ravnateljicom	9:00 – 09:25	Lea Lazzarich
2.	Razgovor s Upravnim vijećem	09:30 – 10:00	Branka Turk Barbara Karleuša Anastazija Vlastelić
3.	Razgovor s Odborom za kvalitetu	10:05 – 10:35	Branka Turk Branka Pemper Sandra Cuculić Orieta Lubiana Mladenka Vučinić
4.	Razgovor sa Stručnim vijećem	10:40 – 11:10	Ivana Dorotić Malič Zlata Vukelić Sandra Cuculić Sanja Heberling Dragičević Sanja Kosić Jana Krišković Baždarić
5.	Razgovor s predstavnicima korisnika	12:00 – 12:30	Nika Čop Edin Velavžić Mario Pintarić Klara Crnčić Aleksandar Ormaš

## 2. ZAPISNIK

Prije posjeta knjižnici članovi Povjerenstva proučili su Samovrednovanje, Izvješće o radu knjižnice te ostalu dostavljenu dokumentaciju, kao i informacije dostupne na mrežnim stranicama knjižnice. Posjet je protekao prema predviđenom programu sa svim skupinama dionika koji su bili vrlo susretljivi.

U uvodnome dijelu razgovora sa svakom skupinom dionika predsjednik Povjerenstva predstavio je članove Povjerenstva te dao osnovne informacije o procesu unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete.

Razgovorima s različitim dionicima (ravnateljicom, Upravnim vijećem, Stručnim vijećem, Odborom za kvalitetu, korisnicima), Povjerenstvo je prikupilo informacije o nizu aspekata funkcioniranja knjižnice, kao što su: sustav osiguravanja kvalitete i učinkovitost sustava, strategija, ljudski potencijali, upravljanje knjižnicom, internacionalizacija, informiranje javnosti te ostalim elementima važnim za vrednovanje prema smjernicama na temelju kojih se provodi unutarnja prosudba.

### 3. ZAPAŽANJA I PREPORUKE

Zapažanja se zasnivaju na analizi relevantne i raspoložive dokumentacije, podataka na mrežnim stranicama Sveučilišne knjižnice Rijeka i provedenim razgovorima s dionicima. Zapažanja i preporuke navedeni su prema kriterijima osiguravanja kvalitete razvijenima još u prvome ciklusu unutarnje prosudbe. Primijenjeni su sljedeći kriteriji: strategija i razvoj, opći uvjeti za obavljanje djelatnosti, knjižnični resursi i usluge, za učenje, za poučavanje i istraživanje, matična djelatnost i razvoj integriranoga knjižničnog sustava Sveučilišta, informiranje javnosti, javno djelovanje i suradnja.

#### 3.1 Strategija i razvoj

##### Standard

*Politika, misija, vizija, opća strategija knjižnice. Ciljevi, cjelokupna organizacija i unutarnja povezanost sustava osiguravanja kvalitete te popratna dokumentacija.*

##### Zapažanja

Strategija Sveučilišne knjižnice Rijeka koja se odnosi na petogodišnje razdoblje (2021. – 2025.) definira pet temeljnih ciljeva. To su: poučavanje i istraživanje kao temeljne usluge, podrška sveučilišnim programima i istraživačkim potrebama, stvaranje modernih fizičkih i *online* okruženja za učenje, kvalitetne knjižnične zbirke i razvoj kulturnih i obrazovnih programa u zajednici. Godišnji planovi rada knjižnice temelje se na ovoj strategiji, pri čemu se prate ciljne vrijednosti u razrađenim podciljevima te njihova realizacija. Planiranje, praćenje aktivnosti i izvještavanje propisani su relevantnim zakonima i standardima.

Sustav osiguranja kvalitete u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka definiran je Pravilnikom o sustavu osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete, koji detaljno propisuje područja vrednovanja te ustroj i djelovanje sustava za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete knjižnice. Ključne komponente sustava uključuju praćenje provedbe Strategije razvoja knjižnice, provedbu postupaka unutarnjega osiguranja kvalitete, praćenje i unaprjeđivanje stručnoga rada zaposlenika te praćenje i unaprjeđivanje drugih aktivnosti koje knjižnica obavlja. Ciljevi sustava osiguranja kvalitete obuhvaćaju osiguravanje visoke kvalitete knjižničnih izvora i usluga, uspostavu otvorene komunikacije s korisnicima, sustavno praćenje učinkovitosti radnih procesa i aktivno uključivanje i motiviranje zaposlenika za kontinuirano unaprjeđenje poslovanja knjižnice.

Knjižnica redovito provodi kontrolu kvalitete unutar svojega sustava osiguranja kvalitete, razvijajući sustav u trogodišnjim planskim ciklusima. Ustroj i standardi djelovanja sustava temelje se na načelima, kriterijima i mjerilima vrednovanja učinkovitosti prema međunarodnim standardima. Knjižnice se od 2021. godine, na nacionalnoj razini praćenja poslovanja knjižnica u RH-u, na temelju statističkih podataka svake godine prema izračunatim vrijednostima pokazatelja svih visokoškolskih, sveučilišnih i znanstvenih knjižnica po pojedinim pokazateljima razvrstavaju u četiri kvartila. Podatci o pokazateljima, izračunatim kvartilima za Sveučilišnu knjižnicu Rijeka, raspravljaju se na Stručnome vijeću i sastancima Odbora za kvalitetu.

U procesu unutarnje prosudbe kvalitete proveden je niz konstruktivnih razgovora koji su uključivali ključne dionike: ravnateljicu, Upravno vijeće, Odbor za kvalitetu i Stručno vijeće. Ti su razgovori bili

iznimno učinkoviti, pokazujući visok stupanj suradnje i koordinacije među svim razinama upravljanja unutar knjižnice.

Posebno je vrijedno spomenuti uspješnu suradnju između Upravnog vijeća knjižnice i uprave, što je omogućilo usmjeravanje knjižnice prema zajedničkim ciljevima i prioritetima. Svi dionici pokazali su se vrlo aktivnim u realizaciji brojnih projekata, među kojima se ističe uključivanje u projekt YUFE, što je doprinijelo internacionalizaciji i unaprjeđenju rada knjižnice. Ta angažiranost u projektima na međunarodnoj razini ne samo da obogaćuje usluge koje knjižnica pruža svojim korisnicima, već i promiče razmjenu znanja i iskustava s partnerima iz različitih zemalja.

Analize zadovoljstva korisnika provedene u glavnoj knjižnici, ali i u Podružnici Kampus pokazale su visoke rezultate, s posebnim naglaskom na iznimno pozitivne povratne informacije iz Podružnice Kampus. Ti rezultati ne samo da odražavaju kvalitetu pruženih usluga, već i potvrđuju uspješnost implementiranih strategija i projekata usmjerenih na poboljšanje korisničkoga iskustva. Visoka razina zadovoljstva korisnika jasno pokazuje da su napor i rad svih uključenih dionika prepoznati i cijenjeni, što dodatno motivira knjižnicu na kontinuirano ulaganje u razvoj i inovacije.

U odnosu na prethodnu unutarnju prosudbu valja naglasiti i da je napravljen preustroj radnih tijela (ravateljica više nije članica Odbora za kvalitetu), a u razdoblju koje slijed potreban je daljnji razvoj rada Odbora kroz aktivnosti koje moraju biti u daljnjoj funkciji poboljšanja kvalitete.

Zaključno, napretci u kvaliteti poslovanja Knjižnice jasno su uočljivi u brojnim aspektima njezina djelovanja, s posebnim naglaskom na segment rada s korisnicima.

### **Zaključno**

U Sveučilišnoj knjižnici Rijeka uspostavljen je sveobuhvatan sustav osiguravanja kvalitete koji se temelji na jasno definiranoj politici, ciljevima i dokumentaciji. Za usklađenost s tom politikom, knjižnica sustavno kreira i implementira akcijske planove te izvješća o provedbi svoje strategije. Osim toga, godišnje se razrađuju i objavljuju planovi i programi rada koji se izravno povezuju sa strateškim ciljevima, mjere i projekte predviđene za njihovu realizaciju.

Odbor za kvalitetu ima potpurnu ulogu u tome procesu, donoseći planove za dugoročni i kratkoročni razvoj sustava za unaprjeđenje kvalitete, uz redovite izvještaje o napretku provedbe tih planova. Transparentnost i otvorenost prema zajednici jedan su od stupova sustava kvalitete, s redovitim ažuriranjem i objavljivanjem informacija o knjižničnim aktivnostima i događanjima. Te su informacije dostupne javnosti, studentskoj populaciji i zaposlenicima Sveučilišta putem moderno uređenih mrežnih stranica na dvama jezicima, hrvatskome i engleskome te društvenih mreža knjižnice.

Aktivna prisutnost knjižnice u javnome životu različitim oblicima javnoga priopćavanja, uključujući lokalna glasila, televiziju i radio, dodatno potvrđuje njezinu posvećenost visokim standardima kvalitete i otvorenosti prema zajednici.

Za osiguravanje visoke razine usklađenosti i efikasnosti u radu potrebno je poduzeti nekoliko ključnih koraka usmjerenih na unaprjeđenje i usklađivanje poslovanja Sveučilišne knjižnice Rijeka s relevantnim propisima i standardima. Prvi korak uključuje izradu i usklađivanje internih akata s Uredbom o nazivima radnih mjesta i koeficijentima složenosti poslova u javnim službama, što će omogućiti transparentnost i pravednost u određivanju složenosti poslova i pripadajućih koeficijenata za sve zaposlenike.

Dalje, ključno je uskladiti poslovanje knjižnice s Standardom za visokoškolske, sveučilišne i znanstvene knjižnice, što obuhvaća sve aspekte djelovanja knjižnice od upravljanja zbirakama do pružanja usluga korisnicima. Također, iznimno je važno izraditi sve potrebne akte u skladu s Pravilnikom o zaštiti, reviziji



i otpisu građe, čime se osigurava odgovarajuća zaštita i upravljanje knjižničnim materijalima, kao i njihov pravilan otpis kada za to dođe vrijeme.

Naposljetku, Naputak za primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka treba biti usklađen s aktualnim uputama za unos statističkih podataka u nacionalni Sustav jedinstvenoga elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica koje vodi Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Ovo usklađivanje omogućit će precizno i efikasno prikupljanje podataka, što je ključno za evaluaciju rada knjižnice i daljnje planiranje razvoja usluga i resursa.

#### **Preporuke:**

- Promisliti i (re)definirati ulogu Odbora za kvalitetu kako bi aktivnosti Odbora aktivno i održivo doprinosile kvaliteti rada knjižnice.
- Planirati i provoditi ciljana ispitivanja u organizaciji Odbora u aspektima rada koji nisu uopće ili dovoljno zastupljeni praćenjem pokazatelja definiranim propisima za knjižnice, u planiranje uključiti sve dionike.
- Ostvariti planirano iz samoprocjene.

### **3.2 Knjižnični resursi i usluge za učenje i poučavanje**

#### **Standard**

*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.*

#### **Zapažanja**

Knjižnični resursi i usluge Sveučilišne knjižnice Rijeka obuhvaćaju širok spektar materijala i usluga usmjerenih na podršku poučavanju, istraživanju i učenju. Fond knjižnice uključuje monografske i serijske publikacije u tiskanome, elektroničkome i mrežnome obliku, prikupljene kupnjom, donacijama i institutom obveznoga primjerka, osiguravajući pristup važnim naslovima financiranim javnim sredstvima. Ipak, materijal dobiven kao obvezni primjerak nije dostupan za posudbu izvan knjižnice.

Knjižnica aktivno sudjeluje u kulturnim programima i programima popularizacije znanosti, održavajući izložbe poput stalnoga postava Glagoljice, koji je dostupan i *online* (kao virtualna šetnja). Nadalje, cjelokupnom djelatnošću Sveučilišne knjižnice, uključujući suradnju s drugim visokoškolskim, sveučilišnim i znanstvenim knjižnicama, osigurava se zadovoljavanje potreba zajednice na učinkovit i usporediv način.

Ključni resursi obuhvaćaju rad na sljedećim aktivnostima:

Pružanje različitih usluga: Usluge uključuju pružanje podataka o raspoloživosti traženih naslova, savjete za pronalaženje literature te tematska pretraživanja po narudžbi.

Međuknjižnična posudba: Omogućava korisnicima pristup građi iz drugih knjižnica u zemlji i inozemstvu.

Digitalni resursi: Razvoj i pristup digitalnim zbirkama, uključujući cjelovitu zbirku doktorskih disertacija obranjenih na Sveučilištu u Rijeci, povećava vidljivost znanstvene produkcije.

Znanstvene baze podataka: Dostupnost znanstvenih baza podataka preko nacionalne licencije pokriva sve studijske programe na Sveučilištu.

Edukacijski programi: Razvijeni su edukacijski programi za studente i znanstveno osoblje o korištenju usluga knjižnice.

Knjižnica nastoji kontinuirano prilagoditi svoje resurse i usluge potrebama korisnika, redovito revidirajući svoj fond i provodeći ankete o zadovoljstvu korisnika. Modernizacija prostora i usluga 2021. godine zadovoljila je potrebe studenata za prostorom i produženim radnim vremenom. Razvijena je komunikacija s korisnicima putem elektroničke pošte i mrežnih stranica, što odražava potrebe današnjega vremena za brzom i učinkovitom komunikacijom.

### **Zaključno**

S obzirom na odrađene aktivnosti Knjižnice, uočava se napredak u ovome segmentu djelovanja. U skladu s postavljenim ciljevima iz samovrednovanja (izrada internoga Pravilnika o zaštiti i čuvanju knjižnične građe, izrada Plana upravljanja digitalnom građom, izrada Plana preventivnih mjera zaštite), sugerira se knjižnici nastaviti razvijati resurse i usluge za učenje i poučavanje.

### **Preporuke:**

- Nastaviti s aktivnostima koje se provode i dodatno ih razvijati na temelju analize rezultata provedenih aktivnosti.
- Provesti aktivnosti planirane u samovrednovanju.

## **3.3 Knjižnični resursi i usluge za poučavanje i istraživanje**

### **Standard**

*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.*

### **Zapažanja**

Usluge Sveučilišne knjižnice Rijeka za poučavanje i istraživanje temelje se na pružanju sveobuhvatnih resursa i potpore svojim korisnicima, ponajprije studentima, znanstveno-nastavnome osoblju i široj akademskoj zajednici. Te su usluge ključne za promicanje znanstvenoga rada, obrazovanja i inovacija unutar sveučilišne zajednice i šire. Knjižnica nudi širok spektar usluga koje omogućuju korisnicima lakše pronalaženje i pristup potrebnim informacijama i materijalima. Usluga međuknjižnične posudbe posebno je važna za istraživače koji trebaju pristup materijalima koji nisu dostupni unutar vlastite institucije. Osim toga, knjižnica pruža individualizirane konzultacije i tematska pretraživanja, što korisnicima omogućava detaljnije istraživanje određenih tema. Knjižnica pruža specijalizirane bibliometrijske usluge znanstvenomu osoblju, pomažući u analizi znanstvene produkcije i vidljivosti njihovih radova. Centar za otvorenu znanost i Centar za elektroničko nakladništvo podržavaju autore i istraživače u objavljivanju njihovih radova, promičući otvoreni pristup i digitalno nakladništvo.

### **Zaključno**

Usluge Sveučilišne knjižnice Rijeka za poučavanje i istraživanje ključne su za podršku akademskoj zajednici, pružajući pristup obilju resursa i usluga koji omogućavaju napredak u obrazovanju i istraživanju. Kontinuiranom modernizacijom i razvojem novih usluga knjižnica se uspješno prilagođava

promjenjivim potrebama svojih korisnika, doprinoseći time stvaranju dinamičnoga i inovativnoga okruženja za učenje i istraživanje.

**Preporuke:**

- Uključiti Odbor za kvalitetu u analizu posebnih potreba, zadovoljstva i drugih aspekata djelovanja usmjerenih na korisnike.
- Nastaviti s aktivnostima razvoja podrške znanstvenomu osoblju.
- Razvijati edukacijske programe za znanstveno-nastavno osoblje, posebice iz područja digitalizacije i uporabe umjetne inteligencije u znanstveno-istraživačkome radu.

### **3.4 Matična djelatnost i razvoj integriranog knjižničkog sustava Sveučilišta**

**Standard**

*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).*

**Zapažanja**

Matična djelatnost i razvoj integriranoga knjižničkog sustava Sveučilišta u Rijeci predstavljaju ključne komponente u unaprjeđenju knjižničkih usluga i resursa na Sveučilištu. Te su inicijative usmjerene na stvaranje sinergije među knjižnicama unutar sveučilišta, poboljšanje pristupa informacijama te na poticanje suradnje i dijeljenja resursa. Matična djelatnost uključuje pružanje stručne i savjetodavne podrške visokoškolskim i specijalnim knjižnicama na području svoje nadležnosti, u skladu s relevantnim zakonima i pravilnicima. Osnovni je zadatak Razvojno-matične službe unaprjeđivanje i sustavno razvijanje knjižnične djelatnosti obavljanjem aktivnosti definiranih zakonskim propisima. U tu svrhu redovito se provode terenski stručni nadzori, koordinira radom u sustavu matičnih knjižnica, organiziraju se programi osposobljavanja i cjeloživotnoga učenja za sve knjižničare u sustavu matične djelatnosti te se nabavlja priručna literatura. Integrirani knjižnički sustav Sveučilišta u Rijeci (SveRiKS) obuhvaća visokoškolske knjižnice sastavnica Sveučilišta u Rijeci i Sveučilišnu knjižnicu Rijeka, s ciljem provođenja strateških ciljeva Sveučilišta na području knjižnične djelatnosti. Uzajamnom suradnjom i uporabom zajedničke knjižnično-računalne infrastrukture, sustavno se izgrađuje Skupni katalog knjižnica Sveučilišta i Digitalna knjižnica Sveučilišta u Rijeci. Te inicijative osiguravaju uspješnije i kvalitetnije poslovanje knjižnica te zadovoljavanje potreba korisnika na učinkovit način.

**Zaključno**

Matična djelatnost i integrirani sustav predstavljaju snagu Sveučilišta u Rijeci, omogućavajući visokokvalitetne knjižnične usluge i resurse. Suradnja s Nacionalnom i sveučilišnom knjižnicom u Zagrebu te financijska podrška Ministarstva kulture i medija doprinose ostvarenju ciljeva matične službe. Međutim, potrebna su daljnja poboljšanja, poput daljnje obnove infrastrukture i modernizacije usluga, kako bi se održala relevantnost i učinkovitost u pružanju usluga. Matična djelatnost i razvoj integriranoga knjižničkog sustava ključni su za promicanje znanja, obrazovanja i istraživanja na Sveučilištu u Rijeci. Njihova implementacija pruža snažnu osnovu za razvoj knjižničkih usluga koje su prilagođene potrebama korisnika u dinamičnome akademskom okruženju. Kontinuiranim razvojem i adaptacijom Sveučilišna knjižnica Rijeka nastoji ostati na čelu inovacija u knjižničnome sektoru.

**Preporuke:**

- Prema mogućnostima pokušati povećati broj zaposlenih u Razvojno-matičnoj službi SVKRI-ja.

- Prema mogućnostima pokušati otvoriti nova radnih mjesta u knjižnicama SveRIKS-a.
- Implementirati knjižnični program nove generacije u sklopu provedbe nacionalnog projekta E-sveučilišta.
- U suradnji s Odborom za kvalitetu analizirati zadovoljstvo i potrebe korisnika unutar integriranoga sustava knjižnica Sveučilišta s ciljem unaprjeđenja kvalitete podrške.

### **3.5 Resursi (materijalni i ljudski)**

#### **Standard**

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

#### **Zapažanja**

Knjižnica i dalje ostvaruje napredak u osiguravanju resursa za ostvarivanje djelatnosti. Međutim i dalje postoji mogućnost za razvoj (posebice u razvoju materijalnih resursa).

Opći uvjeti za obavljanje djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka temelje se na četirima ključnim područjima: prostoru, opremi, osoblju i financijska sredstva. Svako od tih područja ima ključnu ulogu u omogućavanju i podržavanju visokokvalitetnih knjižničnih usluga i resursa. Knjižnica je vlasnik zgrade u središtu Rijeke na adresi Dolac 1, s ukupnom površinom od 4297 m<sup>2</sup>, od čega rabi 3025 m<sup>2</sup>, što predstavlja 70 % prostora. Preostalih 30 % prostora daje u zakup, što omogućuje dodatne prihode. Modernizacija korisničkoga prostora i usluga 2021. godine zadovoljila je potrebe studenata za prostorom i produženim radnim vremenom. Knjižnica se obvezuje na kontinuiranu modernizaciju opreme, zamjenjujući stara računala novima na godišnjoj razini za korisnike i djelatnike, čime se osigurava pristup najnovijim tehnologijama i resursima. Postoji sustavno praćenje potreba za proširenjem kompetencija osoblja, na temelju čega se izrađuje i nadzire provođenje godišnjega Programa stručne, znanstvene i obrazovne djelatnosti Knjižnice. To osigurava da osoblje ostane na čelu s najnovijim trendovima i praksama u knjižničarstvu. Iako su ukupni prihodi Knjižnice relativno niski, nastoji se osigurati dostatna sredstva za pokriće troškova redovite djelatnosti. Za podmirenje dodatnih troškova Knjižnica ima veliku podršku sadašnje uprave Sveučilišta u Rijeci.

Ljudski resursi knjižnice, koji uključuju stručno osoblje i ravnateljstvo, temelj su njezine uspješnosti i inovativnosti. Posvećenost osoblja kontinuiranomu profesionalnom razvoju, usavršavanju u području knjižničnih znanosti i informacijskih tehnologija te aktivnomu sudjelovanju u domaćim i međunarodnim projektima, osigurava da knjižnica može odgovoriti na dinamične potrebe svojih korisnika. Edukacijski programi, radionice i individualne konzultacije koje provodi knjižnično osoblje ključni su za promicanje informacijske pismenosti i osnaživanje korisnika u učinkovitome korištenju knjižničnih resursa i usluga.

#### **Zaključno**

Kombinacija materijalnih i ljudskih resursa omogućava Sveučilišnoj knjižnici Rijeka da ostvari svoju misiju kao središnji informativni i kulturni resurs Sveučilišta u Rijeci, podržavajući akademsku zajednicu u njezinim nastojanjima k izvrsnosti u obrazovanju, istraživanju i širenju znanja. Kontinuiranim ulaganjem u oba tipa resursa, knjižnica se pozicionira kao ključni akter u promicanju obrazovnih i znanstvenih ciljeva Sveučilišta i šire zajednice. Djelatnici koji su sudjelovali u unutarnjoj prosudbi izrazito su motivirani što treba i dalje poticati (uglavnom nematerijalnim motivatorima koji su upravi većim dijelom na raspolaganju).

#### **Preporuke:**

- Kontinuirano modernizirati i nastaviti s digitalizacijom knjižničnih resursa.
- Nastaviti s planiranjem i kontinuiranim upućivanjem djelatnika na usavršavanja.
- Poticati suradnju i partnerstva s drugim institucijama.

### **3.6 Informiranje javnosti, javno djelovanje i suradnja**

#### **Standard**

*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.).*

#### **Zapažanja**

Informiranje javnosti i javno djelovanje ključni su aspekti rada Sveučilišne knjižnice Rijeka koji bitno pridonose njezinoj vidljivosti, dostupnosti i povezanosti s akademskom zajednicom i širom javnošću. Analiza tih segmenata omogućava bolje razumijevanje njihova utjecaja na promicanje obrazovanja, kulture i znanstvenoga istraživanja. Knjižnica se koristi različitim kanalima i strategijama za informiranje javnosti o svojim resursima, uslugama, događanjima i projektima. Uključivanje moderne tehnologije i digitalnih platformi, poput mrežnih stranica, društvenih mreža (Facebook, Twitter, Instagram), e-biltena i blogova, omogućava brzo i učinkovito širenje informacija širokomu spektru korisnika. Osim digitalnih kanala, knjižnica organizira i različite događaje poput izložbi, radionica, gostujućih predavanja i kulturnih programa koji dodatno povećavaju njezinu vidljivost i pružaju platformu za interakciju s korisnicima i zajednicom. Javno djelovanje Sveučilišne knjižnice Rijeka obuhvaća niz aktivnosti usmjerenih na unaprjeđenje obrazovanja, kulture i znanosti. Sudjelovanjem u nacionalnim i međunarodnim projektima, knjižnica doprinosi razvoju knjižnične i informacijske struke, promiče otvorenu znanost i pristup informacijama. Suradnjom s akademskom zajednicom, školama, udrugama i drugim institucijama, knjižnica aktivno sudjeluje u životu zajednice, potičući cjeloživotno učenje, čitanje i istraživanje.

#### **Zaključno**

Analizom informiranja javnosti i javnoga djelovanja Sveučilišne knjižnice Rijeka, jasno je da knjižnica ne služi samo kao mjesto pristupa znanju i informacijama, već i kao aktivni sudionik u obrazovnome, kulturnome i znanstvenome razvoju zajednice. Inovativnim pristupima informiranju i uključivanju u različite projekte i aktivnosti, knjižnica jača svoju ulogu kao centar znanja i kulture te pridonosi stvaranju informirane i obrazovane javnosti. Za daljnji razvoj i unaprjeđenje tih segmenata, važno je kontinuirano pratiti potrebe korisnika i trendove u informacijskim tehnologijama, kao i jačati suradnju s različitim partnerima kako bi se osigurala šira društvena korist i dostupnost knjižničnih resursa i znanja.

#### **Preporuke:**

- Proširiti digitalne kanale komunikacije.
- Nastaviti jačati suradnju s lokalnom zajednicom i medijima.
- Javno prezentirati odabrane pokazatelje kvalitete rada potencijalno zanimljive korisnicima i široj javnosti.

#### 4. ZAKLJUČAK S UNUTARNJE PROSUDBE SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE RIJEKA

Unutarnja prosudba sustava osiguranja kvalitete Sveučilišne knjižnice Rijeka provodi se redovito, s ciljem procjene učinkovitosti postojećih procesa i implementacije poboljšanja. Fokus je stavljen na različite aspekte knjižničnoga poslovanja, uključujući strategiju razvoja, pružanje usluga korisnicima, profesionalni razvoj zaposlenika te učinkovitost internih procesa. Ta procjena omogućila je identifikaciju ključnih snaga i područja koja zahtijevaju dodatne aktivnosti kako bi se osigurala kontinuirana kvaliteta i zadovoljstvo korisnika.

Unutarnja prosudba Sveučilišne knjižnice Rijeka pokazala je da je Knjižnica postigla važne uspjehe u ključnim područjima svojega djelovanja, ali i identificirala prostor za dodatna poboljšanja kako bi se održala izvrsnost u pružanju usluga i resursa svojim korisnicima. Postoji potreba za (re)definiranjem uloge Odbora za kvalitetu tako da njegove aktivnosti direktno i aktivno doprinose kvaliteti rada knjižnice. I dalje posebna pažnja treba biti usmjerena na razvijanje i implementaciju edukacijskih programa za znanstveno-nastavno osoblje, s naglaskom na digitalizaciju i uporabu umjetne inteligencije u znanstveno-istraživačkome radu. Nadalje, važno je javno prezentirati odabrane pokazatelje kvalitete rada knjižnice koji bi mogli biti zanimljivi korisnicima i široj javnosti. Transparentnost u vezi s performansama knjižnice povećat će povjerenje u njezine usluge i potaknuti veće korisničko angažiranje.

Unutarnja prosudba Sveučilišne knjižnice Rijeka jasno je pokazala i da su zadovoljni djelatnici ključ uspjeha svake organizacije. Zadovoljstvo zaposlenika izravno utječe na kvalitetu pruženih usluga, inovativnost i opću atmosferu na radnome mjestu. Analiza je pokazala da djelatnici cijene trenutačne uvjete rada, prilike za stručni razvoj i osjećaj pripadnosti ustanovi koja, prema svojim mogućnostima, vrednuje njihov doprinos (i nematerijalnim mogućnostima nagrađivanja). Međutim, kako bi se podržao daljnji rast i razvoj knjižnice, preporučuje se istraživanje mogućnosti za otvaranje novih radnih mjesta. Otvorenje novih radnih mjesta trebalo bi biti usklađeno s financijskim i strateškim mogućnostima Knjižnice te bi trebalo osigurati da se novi zaposlenici integriraju u kulturu kontinuiranoga poboljšanja i visokih performansi koja karakterizira Sveučilišnu knjižnicu Rijeka.

Općenito, na temelju svega navedenoga, Povjerenstvo smatra da je Sveučilišna knjižnica Rijeka ostvarila bitan napredak u kvaliteti rada. Međutim, i dalje postoji važan prostor za iskorake koje je potrebno napraviti u razdoblju do sljedeće procjene kvalitete.

Povjerenstvo:  
prof. dr. sc. Zoran Ježić, v.r.  
prof. dr. sc. Aleksandra Deluka Tibljaš, v.r.  
Marina Milanović, v.r.

KLASA: 602-01/24-01/03  
URBROJ: 2170-137-13-24-8  
Rijeka, 2. svibnja 2024.

**Potvrda unosa pismena u sustav Faros**

Sveučilišna knjižnica Rijeka  
RIJEKA, Dolac 1

Pošiljatelj: Ured ravnatelja

Opis pismena: unutarnja prosudba SOK-a SVKRI - izvješće  
UNIRI Povjerenstva



Klasifikacijska oznaka: 039-01/24-01/01

Urudžbeni broj: 2170-1-36-01-24-7

Primljeno: 03.05.2024 16:34

Jedinstveni identifikator:

178ea22f-12b6-2c5e-e063-bd10000addd0