

OBEZBJE IVANJE KVALITETA U BIBLIOTE KO-INFORMACIONOM CENTRU
EKONOMSKOG FAKULTETA U SARAJEVU

INSURING THE QUALITY OF LIBRARY INFORMATION CENTER OF THE
FACULTY OF ECONOMY IN SARAJEVO

Jasna Lipa, bibliotekar u BIC / LIC Librarian
Biserka Sabljakovi , rukovodilac BIC / LIC Manager
Bibliote ko-informacioni centar (BIC) / Library-Information Centre (LIC)
Ekonomski fakultet / Faculty of Economy
71 000 Sarajevo, BiH/B&H
biblioteka@efsa.unsa.ba
www.efsa.unsa.ba

Sažetak

Ekonomski fakultet u Sarajevu vode a je institucija u kreiranju i širenju znanja iz oblasti ekonomskih i poslovnih nauka u Bosni i Hercegovini. Prate i i podržavaju i misiju ove institucije, da postane regionalno prepoznatljiva kao mjesto zavidnih nau noistraživa kih rezultata, efikasnog transfera znanja i vještina, vrhunskih uslova rada i života, te otvorenosti za nove ideje, inicijative i stremljenja, pred Bibliote ko-informacioni centar (BIC) postavlja se težak zadatak. Cilj ovog rada jeste da prikaže najzanimljivije faze kroz koje je naša biblioteka prolazila prate i nau noistraživa ki rad i nastavu na Fakultetu, s posebnim osvrtom na pažnju i trud koji se ulažu u adekvatno održavanje i prilago avanje procesima implementacije Bolonjskog procesa, te sticanja akreditacije. Rade i na takav na in, BIC je postao ravnopravan partner u obezbje ivanju kvaliteta na ovoj visokoškolskoj instituciji.

Jedan od primarnih ciljeva, kako je ve navedeno jeste obezbje ivanje kvaliteta. Moderni koncept upravljanja podrazumijeva izgradnju i implementaciju unutrašnjeg sistema bibliote ke organizacije. To podrazumijeva ure enje poslovnog sistema koji kvalitet tretira kroz sve aspekte poslovanja i kojim se organizacija usmjerava ka zahtjevima svojih korisnika. Namjera nam je prikazati primjenu ovog koncepta na primjeru Bibliote ko-informacionog centra Ekonomskog fakulteta u Sarajevu.

Ključne riječi

Ekonomski fakultet Sarajevo, Bibliote ko-informacioni centar (BIC), obezbje enje kvaliteta, upravljanje kvalitetom, Bolonjski proces

Abstract

The article presents the most interesting phases of the Library Information Center (LIC) that it has gone through while monitoring scientific and research activity and teaching at the Faculty, with special reference to interest and effort invested in adequate support and harmonization of the implementation process of the Bologna Process and in acquiring accreditation. Thus, LIC has become equal partner in insuring quality at the Faculty.

One of the primary aims is insuring the quality.

Modern concept of management implies construction and implementation of internal system of library organization. This includes organization of business system that treats the quality in all aspects of business activity. Our attention is to show application of this concept in the example of Library Information Center of the Faculty of Economy in Sarajevo.

Keywords

Faculty of Economy in Sarajevo, Library Information Center, insuring the quality, quality management, Bologna Process

Moderni koncept upravljanja kvalitetom podrazumijeva izgradnju i implementaciju unutrašnjeg sistema organizacije, odnosno sistema upravljanja kvalitetom (Quality Management System - QMS). To podrazumijeva ure enje poslovnog sistema koji kvalitet tretira kroz sve aspekte poslovanja i kojim se organizacija usmjerava ka zahtjevima svojih korisnika. Ovo proizilazi i iz same definicije kvaliteta kao skupa svih svojstava i karakteristika proizvoda i usluga koje na najbolji na in zadovoljavaju potrebe korisnika.



Drugim riječi ima, tradicionalno mišljenje da se kvalitet definiše 'odozgo' i da izražava ekspertsko mišljenje je stvar prošlosti u svim sferama rada i poslovanja. Kvalitet mora biti u funkciji korisnika, odnosno u funkciji njihovog zadovoljstva.

Ovaj koncept upravljanja u potpunosti je primijenjen od Bibliote ko-informacionog centra, ija politika djelovanja na prvo mjesto stavlja korisnike, a svoj rad upravlja i modificira prema njihovim potrebama i zahtjevima.

Bolonjski model organizacije visokog obrazovanja značajan segment posvećuje obezbjeđenju kvaliteta.

Prirодно je da u nacionalnim sistemima visokog obrazovanja svih zemalja svijeta postoji jasna zakonska regulativa koja obezbjeđuje izgradnju određenih elemenata sistema kvaliteta i kriterija za akreditaciju visokoškolskih programa i institucija. Ipak, njenom djelimičnom analizom u BiH uočljivo je da ne postoje ključni principi upravljanja kvalitetom bazirani na sistemskom i procesnom pristupu.

Stoga naša biblioteka pronalazi različite načine da riješi ove nedostatke, te vlastitim radom i zalaganjem nadoknadi propuste u sistemu visokog obrazovanja.

Tom prilikom na našin dan pratimo iskustva primjene međunarodnih standarda kvaliteta u visokoškolskim institucijama i njima pripadajućim bibliotekama, uvažavajući bitne specifičnosti naše visokoškolske stvarnosti. Ista mogu pomoći efikasnijem prilagođavanju zahtjevima Bolonjskog procesa.

"Usvajanjem Bolonjske deklaracije napravljen je ogroman pomak i u pogledu harmonizacije akreditiranja visokoškolskih institucija, ali je za implementaciju cjelokupnog procesa, pored stvaranja neophodnih zakonskih pretpostavki na nivou svake države koja mu pristupa, potrebno da svaka visokoobrazovna institucija izgradi efikasan sistem upravljanja kvalitetom. Takav sistem treba da počiva na standardizaciji svih upravljanjanih i drugih procesa rada sa osnovnim smislom stimulisanja kreativnosti i participacije svih učesnika na stvaranju stabilnog, efikasnog i konkurentnog univerzitetskog okruženja. Sistem upravljanja kvalitetom treba da se razvija permanentno od interne evaluacije do međunarodne akreditacije i paralelno sa savremenim dostignućima i trendovima razvoja spoznaja o kvalitetu."

Stoga se naše reagovanje na aktuelne društvene tokove i bilo kakve druge impulse iz okruženja pokazalo kao neophodna karika u procesu usvajanja Bolonjske deklaracije i priprema za međunarodno akreditiranje.

Ekonomski fakultet u Sarajevu vodeća je institucija u kreiranju i širenju znanja iz oblasti ekonomskih i poslovnih nauka u Bosni i Hercegovini.

Prateći i podržavajući misiju ove institucije, da postane regionalno prepoznatljiva kao mjesto zavidnih naučno-istraživačkih rezultata, efikasnog transfera znanja i vještina, vrhunskih uslova rada i života, te otvorenosti za nove ideje, inicijative i stremljenja, pred Bibliote ko-informacioni centar postavlja se težak zadatak.

U skladu sa misijom fakulteta, BIC je definirao svoju misiju kao: trajno nastojanje da se korisnicima osigura pristup izvorima znanja, informacijama i kulturnim sadržajima za potrebe obrazovanja, stručnog i naučnog rada, cjeloživotnog učenja, informiranja i odlučivanja.

Raditi i saradivati u okruženju koje nameće izuzetno visoke standarde poslovanja, zahtijeva kontinuiran, usklađen i dinamičan timski rad, te permanentno učenje i usavršavanje, kako iz oblasti bibliotekarstva tako i informacionih i ekonomskih nauka.

Biblioteka Ekonomskog fakulteta osnovana je 1952. godine, neposredno nakon osnivanja samog fakulteta. Od tada pa do danas ona je prešla impresivan razvojni put. Tokom godina bogatila je svoj fond ne samo literaturom iz ekonomskih nauka, nego i iz drugih naučnih oblasti.

Danas Ekonomski fakultet u Sarajevu ima najbogatiju, najvredniju i najstariju biblioteku za ekonomske nauke u Bosni i Hercegovini.

Projekat „Adaptacija protora“, iz 2000. godine, finansiran je od strane Fakulteta. U prostoru površine od 100 m² i visine 5,5 m postavljena je galerija i dobivena je korisna površina od 200 m². Na taj način biblioteka je dobila namjenski adaptiran i funkcionalno organiziran prostor. Projekat „Modernizacija biblioteke“, koji je odobren od EU, realiziran je u toku 2001. godine. On je omogućio funkcionalno organiziranje Bibliote ko-informacionog centra sa svim sadržajima savremenog bibliotekarskog poslovanja.

U daljem tekstu pokušaćemo prikazati najzanimljivije faze kroz koje je naša biblioteka prolazila prateći naučno-istraživački rad i nastavu na Fakultetu, s posebnim osvrtom na pažnju i trud koji se ulažu u adekvatno održavanje i prilagođavanje procesima implementacije Bolonjskog procesa, te sticanja akreditacije. Radeći na takav način BIC je postao ravnopravan partner u obezbjeđenju kvaliteta na ovoj visokoškolskoj instituciji.

Obzirom na nedostatak sistemskog pristupa upravljanju kvalitetom mi smo odlučili što dosljednije primjenjivati međunarodne standarde i propise unutar biblioteke. To se prije svega odnosi na ISO standard 9001:2000 za visokoškolske ustanove i ISO 11620 o mjerenju uspješnosti poslovanja biblioteke.

Određbe ISO standarda 9001:2000 za visokoškolske ustanove biblioteka je usvojila, te ih pokušava što



dosljednije pratiti i implementirati, prilagođavaju ih pri tome svom sistemu organizacije. Na taj način odredili smo osnovne zadatke:

- definisati viziju i misiju biblioteke, kao i politiku kvaliteta,
- definisati ključne i druge sopstvene procese, njihove ulaze, izlaze i međusobne veze unutar fakulteta i u odnosu na okolinu,
- definisati ciljeve kvaliteta, planirati njihovo ostvarenje i iste kontinuirano preispitivati,
- uspostaviti sistem prikupljanja povratnih informacija iz procesa i od korisnika usluga, u cilju kontinuiranog poboljšanja cjelokupne bibliotečke djelatnosti,
- obezbijediti i promovirati cjeloživotno učenje,
- planirati i izvoditi kontinuirano osposobljavanje zaposlenika i dodatno obrazovanje sa dokazima o njihovom provođenju,
- širiti kulturu kvaliteta u akademskoj i neakademskoj javnosti kroz marketinške aktivnosti, analizu djelovanja postojećeg sistema, iznošenje i sintezu domaćih i stranih iskustava u oblasti bibliotekarstva, predavanja, skupove, konferencije, seminare, uz upoznavanje svih zaposlenih sa definisanom politikom kvaliteta, ciljevima, organizacionom strukturom i cjelokupnim sistemom upravljanja kvalitetom,
- uključivati studente u sve faze odlučivanja i formiranje institucionalnih modela komunikacije kako bi se obezbijedilo kontinuirano osiguranje povratnih informacija od korisnika bibliotečkih usluga, uvažavanje njihovih sugestija, prijedloga ili kritika.

Moderni koncept upravljanja podrazumijeva izgradnju i implementaciju unutrašnjeg sistema bibliotečke organizacije. To podrazumijeva uređenje poslovnog sistema koji kvalitet tretira kroz sve aspekte poslovanja i kojim se organizacija usmjerava ka zahtjevima svojih korisnika.

Naša vizija je djelovanje prema što uspješnijem zadovoljavanju informacijskih potreba i želja korisnika, tako da biblioteka bude prepoznata lokalno, nacionalno i međunarodno kao središte pismenosti i znanja za svoje korisnike.

Vrijednosti na kojima insistiramo su:

- zadovoljstvo korisnika bibliotečkim uslugama
- raznolikost bibliotečke građe
- kvaliteta usluga.

Ključne zadatke vezane su uz informiranje, obrazovanje i kulturu, pri čemu posebno nastojimo:

- razvijati usluge informiranja kao demokratskog prava svakog pojedinca
- podupirati obrazovanje na svim razinama, te osobno cjeloživotno učenje
- promicati svijest o kulturnom, posebice zavičajnom nasljeđu,

Biblioteka nije samo mjesto gdje korisnici pronalaze informacije i građu za učenje i stručno usavršavanje. Naš cilj je djelovati na korisnika pobuđujući u njemu svijest o kulturnom nasljeđu. Stoga BIC sa velikom pažnjom vodi i dopunjava "BiH zbirku", odnosno zbirku koja baštini građu vezanu za domovinu, njenu kulturu, ekonomiju, nasljeđe i tradiciju.

Imaju u vidu značaj kriterija pristupačnosti, s obzirom na općeprihvaćene deklaracije o pravu na informaciju i pravu na obrazovanje, u biblioteci smo osposobili mjesto i radno mjesto za invalidne osobe. Produženjem radnog vremena, posebno radnim subotama, vodila se briga o nastavnicima, studentima i zaposlenima koji zbog obaveza ne mogu koristiti biblioteku tokom radnog dijela sedmice. Treba posebno istaći stalne napore zaposlenih na podizanju kvalitete postojećih usluga i uvođenju novih.

Stručno obučavanje i usavršavanje korisnika

Edukacija korisnika u tradicionalnom smislu provodila se u obliku upoznavanja korisnika s bibliotečkim prostorom, katalogima (štampanim) te sa sadržajima koje je biblioteka nudila. Uvođenjem on-line pretraživanja baza podataka, počinje nova faza edukacije korisnika.

U protekloj godini posebna pozornost se posvetila nizu stručnih poslova koji nisu vidljivi korisnicima, no bez kojih se bibliotečke usluge ne bi mogle kvalitetno odvijati. Uz stručnu obradu građe, velika se pozornost posvetila korisnicima i educiralo ih se za samostalno pretraživanje COBISS kataloga i baza podataka.



U namjeri da populariziramo biblioteku, te razvijemo svijest o njenom značenju, ne samo za studente, već i nastavno osoblje, u 2006. godini uveli smo obavezno upoznavanje novozaposlenih profesora i asistenata sa službama Ekonomskog fakulteta. Tako se za sve nove članove naše institucije organizira posjeta BIC-u.

- Ovaj vid edukacije podrazumijeva:
- Upoznavanje korisnika s bibliotekom i njenim uslugama,
- Upoznavanje s bibliotekim fondovima (primarne i sekundarne publikacije, referentna zbirka, izvori informacija na različitim medijima, posebne zbirke),
- Bibliotekinski katalozi i načini njihovog korištenja,
- On-line baze podataka (bibliografske i s cjelovitim tekstovima) i njihovo pretraživanje,
- Dostupni elektronski časopisi i ostali elektronski dokumenti te načini njihovog pretraživanja,
- Pretraživanje COBISS i ostalih on-line kataloga

Saradnja

Novo strategije rada nameću potrebu za što tješnjom saradnjom. Saradnja između nastavnog osoblja i bibliotekara „vremenom prerasta u partnerstvo koje biblioteku čini ravnopravnim nosiocem promjena i realizatorom Bolonjskog procesa uz ostale instance u akademskom okruženju. Ne treba zaboraviti ni na nužno partnerstvo između bibliotekara i nastavnika jer, u skladu s novim načinima učenja i diseminiranja obrazovnog materijala, bibliotekar je nastavniku partner u zajedničkom oblikovanju sadržaja učenja u programskim paketima za učenje na daljinu, kao i pri izgradnji elektronskih izvora informacija za određene predmete, za formiranje izvora na mrežnim stranicama, za razvoj strategija pretraživanja baza podataka, kritičko ocjenjivanje alata za pretraživanje itd.“.

Osim razvijenih kontakata sa kolegama zaposlenim na ekonomskim fakultetima u regionu, BIC je prepoznao važnost saradnje i razmjene iskustava sa bibliotekama u svijetu. U trenutku kada se fokusiramo na poboljšanje i međunarodno priznavanje kvaliteta rada, iskustva biblioteka već akreditiranih fakulteta od nemjerljivog su značaja.

Posebno ističemo međubiblioteku saradnju sklopljenu sa Općinom bibliotekom u Zenici 1997. godine, te onu sklopljenu 2001. godine kada smo postali depozitarna biblioteka za Bosnu i Hercegovinu za sve publikacije (monografske, serijske i on-line) IMF-a.

Uključivanje studenata u faze odlučivanja i prikupljanje povratnih informacija

Na info pultu biblioteke nalazi se sandučić za primjedbe, žalbe, pohvale i sl. Razvijanje ovakve vrste komunikacije s korisnicima osigurava se povratne informacije, čiji je cilj kontinuirano poboljšanje bibliotečke djelatnosti.

Također, studenti mogu putem obrazaca za narudžbu knjiga učestvovati u nabavnoj politici BIC-a.

Permanentno usavršavanje zaposlenika

Prateći strategiju razvoja na fakultetu, pred bibliotekarne radnike postavlja se zahtjev za permanentnim usavršavanjem i nadogradnjom, te informatičkim obrazovanjem. Danas mi više nismo samo učiva znanja i informacija, već informacioni dobavljači, pretraživači, donekle saradnici u nastavi, koordinatori dostupnih izvora informacija ...

U cilju pružanja što kompetentnije podrške nastavnom procesu, prisustvujemo predavanjima o predstavljanju i korištenju svjetskih izvora naučnih informacija (ScienceDirect, Web of Science, EBSCO, Scopus, EconLit, ABI/INFORM-Proquest, Emerald i dr.); različitim konferencijama i kongresima; svim seminarima u organizaciji Nacionalne i univerzitetske biblioteke BiH, pogotovo onih koji se odnose na korištenje programske opreme COBISS.

Marketinške aktivnosti

Bibliotekinski marketing čini dio uspješne izgradnje i upravljanja bibliotekim zbirkama, a poznavanje osnovnih marketinških principa put je ka izgradnji zbirke koje će zadovoljavati bibliotečko tržište, odnosno korisnike biblioteke.

Za bibliotekara ključna je odgovornost izgradnja zbirke marketing predstavlja stalno nastojanje da se razumije javnost biblioteke u korist pribavljanja i stavljanja na raspolaganje adekvatnih izvora informacija.



Tako je, važan aspekt marketinških strategija biblioteka jeste razvoj metoda samoreklamiranja, tj. „upoznavanja svog tržišta s vrijednostima i uslugama koje konkretna biblioteka ili institucija može ponuditi“.

Mi u Bibliotečko-informacionom centru to činimo na sljedeće načine:

- Osmišljavamo i prezentiramo promotivni bibliotekski materijal u štampanoj i digitalnoj formi;
- Pružamo mogućnosti on-line davanja prijedloga za kupovinu bibliotekskih grafičkih resursa;
- Dajemo promotivni bibliotekski materijal svakom novom članu biblioteke;
- Učestvujemo u znanstveno-istraživačkim projektima našeg fakulteta;
- Kreiramo mrežne stranice biblioteke uz mogućnost on-line komentara korisnika i postavljanja pitanja preko mrežnih stranica biblioteke.

Pojava virtuelnih informacijskih usluga otvorila je mogućnosti pružanja usluga informacijskog opismenjavanja „udaljenom“ korisniku putem bibliotekskih mrežnih stranica. Jedna od najuspješnijih implementacija virtuelnih referalnih usluga u slučaju visokoškolskih biblioteka je usluga *Pitajte bibliotekara*, zahvaljujući kojoj korisnik može postaviti upit bibliotekaru u bilo kojem trenutku i bez potrebe fizičkog posjećenja biblioteke;

- Vršimo kontinuirano upoznavanje novih, ali i starih članova nastavnog osoblja s bibliotekom, njenim zbirkama i uslugama;
- Redovito šaljemo obavještenja o priručnicima, bibliotekskim aktivnostima, objavljenim radovima naših profesora i asistenta u referiranim naučnim časopisima i drugim događanjima od interesa svim sudionicima u obrazovnom sistemu.

S obzirom na situaciju (ograničenja finansijske prirode, nepostojanje Zakona o visokoškolskom obrazovanju, kao ni propisanih standarda i smjernica) morali smo pronaći načine da našim korisnicima pružimo kvalitetne i raznovrsne usluge. Pri tome uvijek imamo u vidu međunarodne standarde i preporuke, iskustva kolega iz inostranstva u njihovoj implementaciji, te pratimo rad visokoškolskih biblioteka u svijetu. Na taj način dolazimo do korisnih saznanja o dobroj praksi. Prateći strategiju razvoja našeg fakulteta u proteklim godinama realizirali smo niz projekata u cilju poboljšanja i osavremenjivanja našeg rada, te pružanja što kvalitetnijih i raznovrsnijih usluga.

Najznačajniji od navedenih projekata su:

- WUS – Centers of Excellence Project: „Osavremenjivanje rada biblioteke“ 1997. godine. Cilj projekta je bio uvođenje novih tehnologija u biblioteksko poslovanje, stvaranje baza podataka i priključenje biblioteke u COBISS
- Projekat British Books for Managers – 1999. BIC je obogatio fond kroz BBM projekat sa 100 ključnih britanskih naslova iz ekonomije i prava po našem izboru
- Journal Donation Project (JDP) – Projekat je pokrenut 1999. godine preko SOROS fondacije. Kroz njega je koordinirana besplatna pretplata za 1999. godinu na stručne i naučne časopise za biblioteke u BiH. Biblioteka Ekonomskog fakulteta u Sarajevu prima kroz JDP besplatno 10 stručnih časopisa. Od 2005. godine ostvarujemo pretplatu po diskontnoj cijeni na 40 stručnih i naučnih časopisa po izboru biblioteke. – –
- Ušteda Fakulteta po JDP projektu samo za 2005, 2006. i 2007. godinu, iznosi oko 90.000 dolara.
- Projekat realiziran preko Evropske unije – „Modernizacija biblioteke“ – 2001. Ovim projektom biblioteka je prerasla u Bibliotečko-informacioni centar.
- Projekat OPA – US Embassy – 2001. Projekat je obuhvatio izradu „Bibliografije doktorskih i magistarskih radova odbranjenih na ekonomskim fakultetima u BiH“, pretplatu na bazu podataka EconLit i kupovinu bibliografskog softwera ProCite.
- Tempus projekat – 2006. Ovim projektom ostvarena je pretplata na ABI/INFORM-Global baze podataka i EconLit bazu podataka za 2006. godinu.
- Projekat OPA – US Embassy – prijevod 2 udžbenika američkih autora: Michael P. Todaro, Stephen C. Smith: Ekonomski razvoj i Judy Strauss, Adel el-Ansary, Raymon Frost: E-marketing. Kroz ovaj projekat BIC je dobio po 500 primjeraka navedenih publikacija za nastavnike i studente.

Bibliotekska djelatnost je proces i kao takav je dinamičan i fleksibilan, kao i prilagodljiv na promjene. Od visokoškolskih biblioteka, s pravom se očekuje strateški razvoj u skladu s promjenama u društvu i u



obrazovnom sistemu. Reforme kojima su zahva ene, uz tradicionalne zadatke, pred biblioteke postavljaju zahtjev za potporom u procesima cjeloživotnog u enja i pružanja usluga, s tim da se pružanje usluga može realizirati u tradicionalnom smislu (pretraživanje informacijskih izvora, me ubibliote ka posudba i sl.), ili, širem, kao potpora u informacijskom opismenjavanju u virtuelnom okruženju te kroz usluge izrade e-portala kao potpore u enju, nastavi i istraživanju.

Iako od kvalitete bibliote kih usluga zavisi kvaliteta cjelokupnog obrazovnog procesa i dalje se biblioteka rijetko posmatra kao ravnopravan partner. Neki od uzroka ovakvog stava su: neprepoznavanje biblioteke kao ravnopravnog partnera naro ito me u univerzitetskim nastavnicima, neprepoznavanje i neuvažavanje bibliotekara i informacijskih stru njaka kao kompetentnih i onih koji mogu u estvovati u procesima obrazovanja, neadekvatno obrazovanje i usavršavanje bibliotekara za bibliote ki posao, nepermanentno obrazovanje bibliotekara, neuklju enost svih biblioteka u jedinstveni centralizirani bibliote ki sistem, ime bi se racionalizirali poslovi u biblioteci, slaba motivacija itd.

Stoga je neophodno neprestano ukazivati na zna aj visokoškolskih biblioteka, a njihovu djelatnost unapre ivati, jer su one neizostavna karika u razvoju i poboljšanju kvaliteta u visokom obrazovanju.

Literatura:

1. Bellini, Paolo; Rizzi, Ivana. ISO 11620 : Stima della Target population, indicatore B.1.1.1- user satisfaction(2001)
http://eprints.rclis.org/archive/00007669/01/Articolo_ISO_11620.pdf (25. 04. 2007.)
2. Dizdar, Srebren. Vodi za uvo enje ECTS sistema studijskih bodova na Univerzitetu u Sarajevu. Sarajevo: Univerzitet u Sarajevu, 2005.
3. IFLA: Performance indicators for National Libraries : a list of possible indicators, taken from the new draft of the standard ISO 11620 and from practical examples tested by national or regional libraries (2006.)
<http://www.ifla.org/VII/s1/pub/s1-PerformanceIndicators2006.pdf> (26. 04. 2007.)
4. Kodri , Lejla: Visokoškolske biblioteke – partner u realizaciji Bolonjskog procesa i ulasku u „društvo znanja“ // Savjetovanje „Reforma visokog obrazovanja i primjena Bolonjskog procesa na Univerzitetu u Sarajevu“ (Sarajevo, 23.-24. februar 2007.)
5. Me unarodni standard ISO 2789 : informacije i dokumentacija – me unarodna bibliote ka statistika. 3. izd. (2003.)
http://www.nbs.bg.ac.yu/view_file.php?file_id=1376 (25. 04. 2007.)
6. Pavi i , Jurica; Alfirevi , Nikša; Aleksi , Ljiljana. Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti. Zagreb : Masmedia, 2006.
7. Petkovi , Darko; Jašarevi , Sabahudin; Plan i , Ibrahim. „Razvoj sistema upravljanja kvalitetom na Univerzitetu u Zenici kroz prizmu Bolonjskog procesa“ // 4. Nau no-stru ni skup sa me unarodnim u eš em “KVALITET 2005” (Fojnica, 9-12. novembar 2005.)
http://www.unze.ba/download/Kvalitet_2005_rad2.pdf (28. 04. 2007.)
8. Sabljakovi , Biserka. Projekti podrške unapre enju poslovanja BIC-a Ekonomskog fakulteta u Sarajevu // Tre i me unarodni susret bibliotekara slavista „Terra incognita : Umjetnost bibliotekarstva“ (Sarajevo, 19-23. april 2007.)
9. Stoki , Gordana. Biblioteke i upravljanje ukupnim kvalitetom // Glas biblioteke, 11 (2004), str. 41-50.
10. A Vision for the Future: A Strategic plan for the University of Victoria (2002)
<http://web.uvic.ca/strategicplan/pdf/strategic.pdf> (25. 04. 2007.)
11. Vraneš, Aleksandra. Visokoškolske biblioteke. Beograd : Univerzitetska biblioteka "Svetozar Markovi "; Konzorcijum TEMPUS projekta UMI JER 16059-2001, 2004.

Bilješke:

¹Petkovi , D., Jašarevi , S. i Plan i , I.: „Razvoj sistema upravljanja kvalitetom na Univerzitetu u Zenici kroz prizmu Bolonjskog procesa“, 27. decembar 2005. (http://www.unze.ba/download/Kvalitet_2005_rad2.pdf) (28. 4. 2007.)

²Kodri a , L.: “Visokoškolske biblioteke – partner u realizaciji Bolonjskog procesa i ulasku u “društvo znanja”, Savjetovanje „Reforma visokog obrazovanja i primjena Bolonjskog procesa na Univerzitetu u Sarajevu”, Sarajevo, 23-24. februar 2007. (neobjavljeno usmeno izlaganje), str. 3.

³Ibidem, str. 11.

