

Sveučilište J.J. Strossmayera

Filozofski fakultet  
Osijek, L. Jaegera 9  
MB 3014185

KNJIŽNICA

Osijek, 17. siječnja 2012.

**AKTIVNOSTI ZA UNAPREĐENJE KVALITETE  
KNJIŽNIČNIH USLUGA I POSLOVANJA  
KNJIŽNICE FILOZOFSKOG FAKULTETA U OSIJEKU  
2011.**

Osnovna područja na kojima se nastoji unaprijediti kvaliteta knjižničnih službi i usluga Knjižnice obuhvaćaju:

- izgradnju knjižničnih zbirki u skladu s nastavnim planovima i programima pojedinačnih studija i Smjernicama za nabavu knjižnične građe u Knjižnici FFOS,
- organizaciju informacija u pojedinačnim zbirkama i njihov pristup,
- knjižnične usluge za korisnike (međuknjižnična posudba, edukacija korisnika, elektroničke usluge),
- analizu i vrednovanje knjižničnih usluga,
- marketinške aktivnosti,
- stručno usavršavanje djelatnica Knjižnice.

### **1. Izgradnja knjižničnih zbirki**

U akademskoj godini 2010./2011. prinovljeno je 1.142 primjerka knjižne građe (940 na hrvatskom jeziku + 202 na engleskom, njemačkom i mađarskom jeziku):

- kupovina vlastitim sredstvima: 518 (486 na hrvatskom jeziku i 32 na stranim jezicima)
- darovi: 491 (326 na hrvatskom jeziku i 165 na stranim jezicima)
- izdanja fakulteta: 83 (83 na hrvatskom jeziku)
- razmjena: 50 (45 na hrvatskom jeziku i 5 na stranim jezicima)

od toga 364 primjeraka s popisa obvezne literature i 50 primjeraka s popisa dopunske literature dok je ostala prinovljena građa uvrštena u knjižnične zbirke u svrhu istraživačkog i znanstvenog rada studenata i znanstveno-nastavnog osoblja.

Također je prinovljeno 7 jedinica multimedijalne građe (3 zvučna CD, 1 DVD i 3 CD-ROM-a). Knjižnica je pretplatom primala 15 naslova domaće periodike, a darovima i razmjenom 52 naslova (8 naslova stranih časopisa darom, 8 naslova domaćih časopisa razmjenom i 36 naslova domaćih časopisa darom). Ukupno je prinovljeno 214 pojedinačnih brojeva stručne periodike.

Knjižnica je bila pretplaćena na 3 baze podataka:

- Project Muse (*Humanities Collection*)
- Cambridge Journals Online (*Humanities and Social Sciences*)
- EmeraldInsight (*Emerald Library and Information Studies i Emerald Education Plus*).

U cilju postizanja što kvalitetnijih zbirki koje mogu učinkovito odgovarati na informacijske potrebe korisnika, izvršeno je i pročišćavanje knjižničnog fonda tijekom kojega je odvojeno 2.664 primjerka knjižne građe za otpis po načelima zastarjelosti, uništenosti i dotrajalosti, a 1.162 primjerka knjižne građe je darovano Knjižnici Učiteljskog fakulteta jer je ta građa sadržajno primjerenija profilu njihovih studija.

Ukupno stanje fonda na dan 31. prosinca 2011. godine prema pojedinačnim zbirkama iznosi:

- knjižna građa	62.784
- neknjižna građa	1.604
- elektronička građa	18
- doktorske disertacije i magistarske radnje	1.181
- uvezana periodika	3.387

## **2. Organizacija informacija u pojedinačnim zbirkama**

Sva knjižnična građa prinovljena 2011. godine je strojno formalno i sadržajno obrađena. Iseljenjem Knjižnice Učiteljskog fakulteta iz prostorije 37 oslobođen je prostor za smještaj zbirki doktorskih, magistarskih, diplomskih i završnih radnji koje su organizirane po stručnim skupinama odnosno studijima koji se mogu studirati na Fakultetu. Građa u zatvorenom spremištu (prostorija br. 28 i ormari po hodnicima) je razvrstana po signaturama na temelju UDK stručnih skupina te formalno strojno obrađena (ukupno 2.652 zapisa) čime je u značajnoj mjeri obogaćen pristup informacijama u okviru te zbirke za krajnje korisnike.

Pri kraju je i razvrstavanje prevelikih stručnih skupina glavnog dijela knjižnog fonda u otvorenom pristupu u manje stručne skupine.

Jedan od preduvjeta učinkovitog razvijanja vještina informacijske pismenosti je i kvalitetna sadržajna obrada informacija, tj. predmetno označivanje. 2011. godine je predmetno obrađeno ukupno 6.595 jedinica.

### 3. Knjižnične usluge

Osim osnovnih knjižničnih usluga poput posudbe građe, korištenja građe u čitaonicama i davanja na raspolaganje računalne opreme i čitaonice za učenje i istraživački rad, poseban naglasak se stavlja na sljedeće tri usluge:

- informacijsko opismenjavanje korisnika,
- međuknjižnična posudba,
- elektroničke usluge.

#### a) Informacijsko opismenjavanje korisnika

Knjižnica FFOS-a je sa sustavnim informacijskim opismenjavanjem korisnika započela u akademskoj godini 2010./2011. Tijekom 2011. godine održano je ukupno 18 radionica u okviru pojedinačnih kolegija kojima je obuhvaćeno ukupno 379 studenata prvih i trećih preddiplomskih studijskih godina (tablica 1).

**Tablica 1: Radionice za informacijsko opismenjavanje korisnika održane 2011. godine**

Datum održavanja radionice	Studij	Godina studija	Broj studenata
24.03.2011.	Hrvatski jezik i književnost	3. PD	30
05.04.2011.	Hrvatski jezik i književnost	1. PD	23
28.03.2011.	Povijest	3. PD	43
30.03.2011.	Filozofija	3. PD	18
14.04.2011.	Psihologija	3 PD	30
14.04.2011.	Pedagogija	1. PD	30
05.05.2011.	Njemački jezik i književnost	3. PD	30
09.05.2011.	Filozofija	1. PD	14
10.05.2011.	Engleski jezik i književnost	2. PD	17
12.05.2011.	Engleski jezik i književnost	1. PD	13
24.05.2011.	Psihologija	1. PD	12
24.10.2011.	Njemački jezik i književnost	I/PD	13
25.10.2011.	Hrvatski jezik i književnost	I/PD	20
27.10.2011.	Informatologija	I/PD	27
03.11.2011.	Povijest	I/PD	33
18.11.2011.	Pedagogija	I/PD	12
30.11.2011.	Filozofija	I/PD	10
30.11.2011.	Engleski jezik i književnost	I/PD	4
		Ukupno:	379

Radionice održane na prvim preddiplomskim studijskim godinama za cilj su imale sljedeće ishode:

- samostalno pretraživanje kataloga Knjižnice FFOS-a prema parametrima: autor, naslov, ključne riječi i predmetnice,
- tumačenje kataložnog opisa u pogledu sljedećih elemenata: autor, naslov, mjesto izdanja, izdavač, godina izdanja, **signatura** (mjesto knjige na polici u knjižnici),
- prepoznavanje različitih pojava oblika izvora informacija (knjige, članci, časopisi, elektronička građa (mjesna i mrežno dostupna)),
- pronalaženje relevantnih informacija na mrežnoj stranici Knjižnice,

- poznavanje mogućnosti međuknjižnične posudbe iz drugih knjižnica u Hrvatskoj relevantnih za pojedinačne studije,
- poznavanje važnih mrežno dostupnih izvora informacija za svaki pojedinačni studij (HRČAK, Gutenberg Projekt, Digitalna knjižnica HAZU i sl.)
- osnove pretraživanja online baza podataka.

Radionicama održanim na trećim preddiplomskim godinama za cilj su postavljeni sljedeći ishodi:

- razlikovati osnovne vrste baza podataka,
- samostalno odabrati elektroničke izvore informacija prema specifičnom području interesa,
- pravilno raščlaniti i oblikovati informacijski upit,
- koristiti Booleove operatore kod pretraživanja,
- poznavati pravila skraćivanja kod pretraživanja,
- koristiti različite opcije za detaljnije ograničavanje pretraživanja,
- analizirati i vrednovati dobivene rezultate pretraživanja.

Studenti vrednuju predavače (4 diplomirane knjižničarke i 1 višu knjižničarku) po završetku radionice kroz izlazne ankete (tablica 2) u kojima također mogu davati svoje primjedbe i prijedloge za poboljšanje radionice. Predavači su najvišu ocjenu dobili za poznavanje područja o kojem su predavali (4,78), a najmanju za praktični dio (4,41), iako su sve ocjene prilično visoke.

**Tablica 2. Vrednovanje provedene edukacije kroz anonimne izlazne ankete**

Pitanje u izlaznoj anketi		Prosječna ocjena / postotak
Ukupno zadovoljstvo*	teorijskim dijelom	4,44
	praktičnim dijelom	4,41
	sadržajem	4,42
	predavačevim poznavanjem područja	4,78
	dobivenim uputama	4,50
Smatrate li da će Vam naučeno koristiti za daljnje uspješno studiranje i cjeloživotno učenje?	DA	94,93% (356)
	NE	5,01% (19)
Jeste li zainteresirani za nastavak edukacije za naprednije?	DA	52,00% (195)
	NE	48,00% (180)

\*(prosječna ocjena na ljestvici od 1 do 5)

Od studentskih komentara izdvajamo nekoliko najzanimljivijih:

*" Super zanimljivo, zabavno. Ruši sve moje osobne predrasude kako je knjižničarstvo jednostavno i svodi se na slaganje knjiga u police, što nije uopće slučaj. Hvala"*

*"Olakšava pronalazak djela i informacija. Vrlo poučno. Jednostavno za koristiti. Hvala!"*

*"Vrlo poučno i korisno, do ove edukacije nisam ni znala da naša knjižnica posjeduje takvo pretraživanje."*

*"Smatram da je ovo izuzetno korisno za moje studiranje i pisanje radova (seminara/završnih) te da tako skraćujem vrijeme beskorisnog "kopanja" po knjigama."*

*" Edukacija je bila informativna i smatram da će mi pomoći u daljnjem studiranju."*

*"Upotrijebit ću ovo znanje! Hvala!"*

Iako je bilo i nekoliko nepovoljnijih komentara:

*" Sramota, zar bi trebalo da sad bacimo knjige u zaborav i učimo samo s neta- i to tekstove koji su na engleskom, ma... Sad bi još i trebali prevoditi s engleskog na hrvatski!!!!?????"*

*" Više vremena i detaljnije upute."*

*" Rezultati online baza podataka su na engleskom jeziku kojim vladam na osnovnoj razini pa mi to neće baš koristiti."*

*" Predavanje je bilo korisno, ali vrlo kratko. Previše je informacija u kratkom vremenu. Da bi se naučili koristiti bazama podataka treba malo više vremena i prakse"*

Studenti također mogu koristiti i Powerpoint podsjetnike radionice o pretraživanju informacija i na mrežnoj stranici Knjižnice za eventualno naknadno samostalno ponavljanje i vježbanje.

U studenome 2011. godine ponuđene su i u dva navrata održane i radionice o pretraživanju baza podataka za nastavno osoblje. Nažalost, odaziv je bio izrazito slab (3 polaznika).

Za specifična pitanja u vezi pretraživanja, vrednovanja i korištenja informacija korisnicima su na raspolaganju individualne konzultacije utorkom i četvrtkom od 13.00 do 14.00 sati.

Usluga edukacije korisnika se oglašava putem informacijskih vodiča s osnovnim informacijama o pretraživanju kataloga, baza podataka, informativnih postera u čitaonicama, mrežne stranice knjižnice i u osobnom kontaktu s korisnicima.

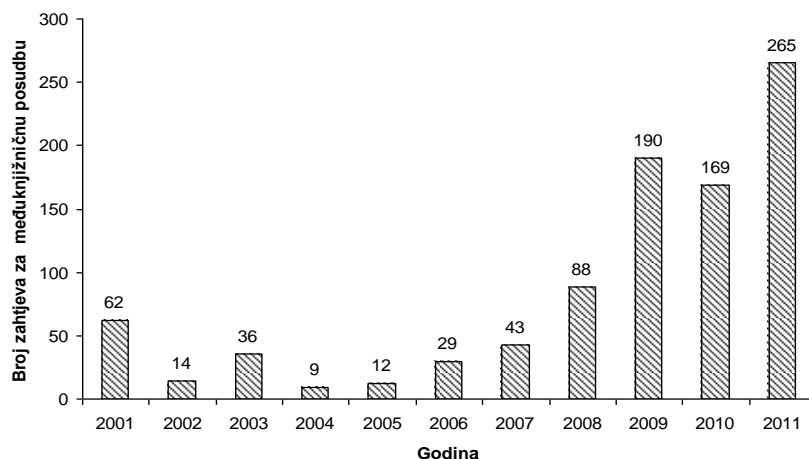
Ishodi održanih radionica su vidljivi i u olakšanju svakodnevnog rada s korisnicima koji samostalno pretražuju katalog knjižnice, povećanju statistike pretraživanja online kataloga, a bit će zanimljiva i usporedba citatnih analiza njihovih završnih i diplomskih radova za akademske godine 2008./2009., 2009./2010. i 2010./2011.

## **b) Međuknjižnična posudba**

Analiza provedene Ankete o zadovoljstvu korisnika uslugama knjižnice pokazala je da korisnici nisu dovoljno upoznati s prednostima usluge međuknjižnične posudbe budući da je to bilo jedno od tri pitanja s najmanjim postotkom odgovora (21,03% studenata i 22,50% profesora nije odgovorilo na to pitanje).

S obzirom da se uslugom međuknjižnične posudbe može riješiti većina informacijskih upita koji se ne mogu riješiti kroz redovni fond Knjižnice, poseban naglasak je stavljen na promicanje te usluge; izrađeni su informacijski vodiči s osnovnim informacijama o usluzi MKP na letcima, a informacijski panoi o MKP su izloženi u prostoru čitaonice i ispred knjižnice. Prednosti i značenje usluge MKP se također promiču i tijekom edukacije korisnika.

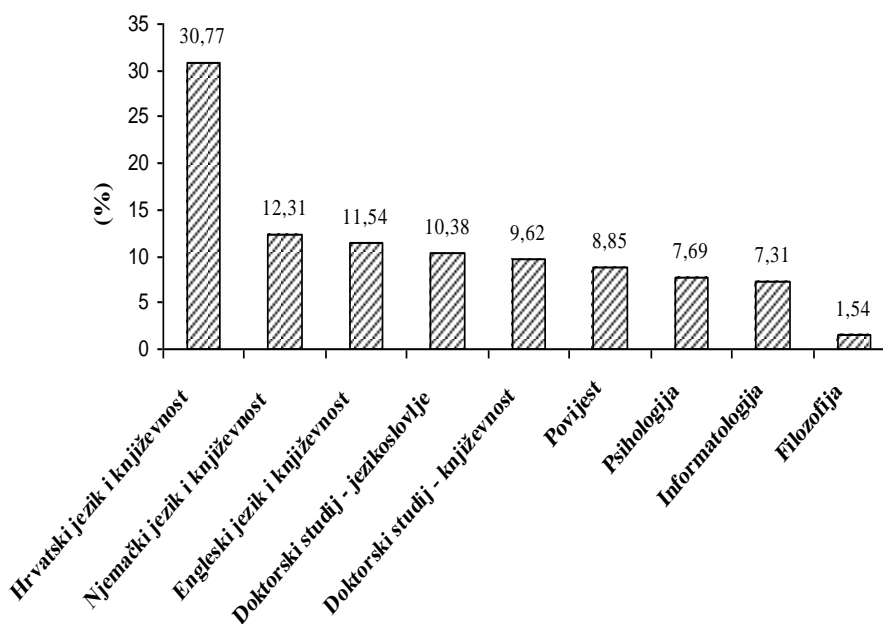
Međutim, vidljiva je tendencija kontinuiranog rasta zahtjeva za tom uslugom (grafikon 1) nakon promidžbenih aktivnosti i ukazivanja na njene prednosti.



**Grafikon 1: Analiza međuknjižnične posudbe u razdoblju od 2001. do 2011. prema broju zahtjeva za međuknjižničnu posudbu**

U 2011. godini korisnici su zatražili da im se uslugom međuknjižnične posudbe nabavi 154 knjiga i 111 preslika članaka, pri čemu su 81 jedinicu građe (49 knjiga i 32 članka) zatražili studenti, a 184 jedinica građe (105 knjiga i 79 članaka) znanstveno-nastavno osoblje.

Ako se usluga međuknjižnične posudbe analizira u odnosu na pojedinačne studijske skupine (Grafikon 2), dolazimo do sljedećih rezultata: najviše upita za međuknjižničnu posudbu upućuju studiji hrvatskog jezika i književnosti (30,77% ili 80 upita) te njemačkog jezika i književnosti (12,31% ili 32 upita) i engleskog jezika i književnosti (11,54 ili 30 upita). U okviru upita koji dolaze s tih studija najčešće se rješavaju informacijske potrebe za znanstveno-istraživački rad nastavnog osoblja i studenata, dok studij povijesti kroz međuknjižničnu posudbu nastoji riješiti nastavne potrebe koje ne može zadovoljiti u redovnom fondu Knjižnice FFOS-a.



**Grafikon 2: Analiza zahtjeva za međuknjižničnu posudbu prema studijima u 2011. godini**

### **c) Elektroničke usluge**

2011. godine arhitektura mrežne stranice knjižnice je usklađena s arhitekturom mrežnih stranica ostalih katedri Fakulteta. Dodane se brze poveznice na baze podataka na koje je pretplaćen Fakultet. Objavljene su Powerpoint prezentacije izvedenih radionica kao podsjetnici za studente.

Uz pomoć online kataloga Knjižnice FFOS-a korisnicima su u svakom trenutku dostupne informacije o građi koju knjižnica posjeduje.

2011. godine poseban naglasak je stavljen na elektroničke, mrežno dostupne, izvore informacija kada su nabavljene specijalizirane online baze podataka iz područja humanističkih i društvenih znanosti (Project Muse, Cambridge Journals online, Emerald).

Najvažnije informacije o svom djelovanju Knjižnica također stavlja i na svoj profil na Facebooku.

## **4. Analiza i vrednovanje knjižničnih usluga**

Početak 2011. godine na mrežnoj stranici knjižnice objavljena je analiza ankete o zadovoljstvu korisnika koja je provedena u proljeće i u jesen 2010. godine. U cjelini su s knjižničnim uslugama općenito najzadovoljniji nastavnici pri čemu je čak 90% potpuno zadovoljno ili zadovoljno dok je kod studenata 88,3% potpuno zadovoljno ili zadovoljno. Postotak potpuno nezadovoljnih ili nezadovoljnih se kod obje skupine ispitanika kreće u rasponu do 10%.

Rezultati su također pokazali da su korisnici najzadovoljniji s ljubaznošću i susretljivošću knjižničarki (s prosječnom ocjenom 4,90 (kod nastavnika) i 4,64 (kod studenata)), a najmanje s računalnom opremom (s prosječnom ocjenom 3,06 (kod nastavnika) i 2,69 (kod studenata) i knjižnim fondom (s prosječnom ocjenom 3,11 (kod nastavnika) i 3,32 (kod studenata)). Ova dva najnepovoljnije ocijenjena aspekta knjižničnih usluga su usko povezana s financijskim sredstvima koje odobrava uprava Fakulteta, stoga Knjižnica intenzivno ukazuje na te probleme.

Osim ankete, Knjižnica kontinuirano prikuplja prijedloge i primjedbe korisnika na standardiziranim obrascima koje korisnici mogu anonimno ili s osobnim podacima ubaciti u za to predviđene kutije u čitaonicama. Primjedbe se analiziraju, svrstavaju u skupine i prosljeđuju osobama zaduženima za specifične probleme navedene na njima. Uglavnom se radi o pritužbama zbog neispravne računalne opreme i nedostatnog broja knjižnične građe za posudbu.

## 5. Marketinške aktivnosti

U cilju upoznavanja korisnika sa širokim rasponom usluga koje im Knjižnica stavlja na raspolaganje, 2011. godine su pripremljeni papirnati informacijski letci:

- informacijski vodič za prvu godinu studija s osnovnim informacijama o knjižnici (radno vrijeme, usluge, rok posudbe i sl.),
- informacijski vodiči po pojedinačnim studijima (odnosno kako doći do potrebnih informacija),
- informacijski vodič o usluzi međuknjižnične posudbe,
- informacijski vodič o bazama podataka.

Također su izrađeni plakati s detaljnijim informacijama o usluzi međuknjižnične posudbe i edukacije korisnika, te plakati povodom 50-godišnjice djelovanja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku.

## 6. Kadrovska struktura Knjižnice

Nažalost, 2011. Knjižnica je ostala bez jedne djelatnice tako da sada u Knjižnici rade jedna viša knjižničarka i 4 diplomirane knjižničarke. Od 1. ožujka 2011. do 31. prosinca 2011. u knjižnici su radile dvije diplomirane knjižničarke u okviru programa Hrvatskog zavoda za zapošljavanje „Stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radnog odnosa“.

Promjene u suvremenom informacijskom okruženju zahtijevaju stalno stručno usavršavanje knjižničara. Stoga Knjižnica u okviru mogućnosti nastoji slati što više knjižničara na radionice organizirane preko Centra za stalno stručno usavršavanje te koristiti druge prilike za stjecanje novih kompetencija i znanja potrebnih za unapređenje rada u knjižnici (Tablica 3).

**Tablica 3: Stručno usavršavanje knjižničarki (2011.)**

Naziv radionice/skupa	Mjesto održavanja	Datum održavanja	Broj knjižničarki
"Knjižnice i suvremeni menadžment: upravljanje i organizacija svakodnevnog posla" i 2. okrugli stol "Od statistike do pokazatelja uspješnosti"	Zagreb, NSK	8. travnja 2011	1
23. Proljetna škola školskih knjižničara	Osijek	9.-11. svibnja 2011	1
12. Dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica	Opatija	11.-14. svibnja 2011	1
Vrednovanje Informacijskih usluga	Osijek, FFOS	30. rujna 2011	2
Predstavljanje integriranog knjižničkog sustava Nacionalne i sveučilišne knjižnice	Zagreb, NSK	4. listopada 2011	1
"Predmetna obrada u sustavu CROLIST – iskustva Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek".	Osijek, GISKO	19. listopada 2011.	4



Podjela poslova u knjižnici prema pojedinačnim studijima, tako da svaka knjižničarka obrađuje knjižničnu građu, pruža informacijsko-referalne usluge te provodi radionice za informacijsko opismenjavanje korisnika za po dva studija (jedna knjižničarka je zadužena za studij Hrvatskog jezika i književnosti i studij povijesti, druga knjižničarka za studij filozofije i studij psihologije, treća knjižničarka za studij informatologije i studij pedagogije, četvrta knjižničarka za studij njemačkog jezika i studij engleskog jezika (informacijsko opismenjavanje), a peta za studij mađarskog jezika i studij engleskog jezika (obrada građe) te ujedno i za informacijsko opismenjavanje u pogledu pretraživanja baza podataka za sve diplomatske studije) se pokazala dobrom i u pogledu rasterećenja pojedinačnih knjižničarki zaduženih za specifične poslove, ali isto tako i u pogledu razvoja predmetnih stručnjaka za pojedinačna stručna područja.

Knjižničarima u radu pomažu i studenti studija informatologije koji u Knjižnici obavljaju svoju stručnu praksu tijekom prve, druge i treće godine preddiplomskih studija odnosno studenti pete godine studija informatologije kroz pilot-projekte (Tablica 4).

**Tablica 4: Pilot-projekti studenata Studija informatologije vezani uz Knjižnicu Filozofskog fakulteta u Osijeku**

Naziv Pilot-projekta	Akadska godina
Citatna analiza završnih radova Filozofskog fakulteta u Osijeku 2010./11.	2011./12.
Izrada zbirke sažetaka i sadržaja za zbirku doktorskih disertacija Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku	2011./12.

Knjižnica će i dalje nastojati unaprjeđivati svoje usluge i spremno odgovarati na sve potrebe suvremenih korisnika u dinamičnom informacijskom i tehnološkom okruženju te time dati svoj doprinos ostvarenju poslanja svoje matične ustanove u smislu "postizanja izvrsnosti u svakom području obrazovnog i znanstvenog djelovanja".<sup>1</sup>

Voditeljica Knjižnice  
Bernardica Plaščak, dipl. knjižničar

<sup>1</sup> Poslanje Filozofskog fakulteta u Osijeku [Citirano: 2011-03-09]. Dostupno na: <http://web.ffos.hr/?id=2>