

Sveučilište J.J. Strossmayera

Filozofski fakultet

Osijek, L. Jägera 9

MB 3014185

KNJIŽNICA

Osijek, 25. veljače 2013.

**AKTIVNOSTI ZA UNAPREĐENJE KVALITETE
KNJIŽNIČNIH USLUGA I POSLOVANJA
KNJIŽNICE FILOZOFSKOGA FAKULTETA U OSIJEKU
2012.**

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 Smjericama za nabavu knjižnične građe u Knjižnici FFOS,
- organizaciju informacija u pojedinačnim zbirka 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 2011./2012. prinovljeno je **928** primjeraka knjižne građe od čega:

- kupovina vlastitim sredstvima - **419** primjeraka
od toga:
 - obvezna literatura (276 primjeraka na hrvatskom jeziku i 61 primjerak na stranim jezicima)
 - dopunska literatura (37 primjeraka na hrvatskom jeziku)
 - referentna literatura (6 primjeraka)

- ostala prinovljena građa (39 primjeraka na hrvatskom jeziku) uvrštena u knjižnične zbirke u svrhu istraživačkoga i znanstvenoga rada studenata i znanstveno-nastavnoga osoblja
- darovi - **455** primjeraka (120 primjeraka na hrvatskom jeziku i 335 primjeraka na stranim jezicima)
- vlastita izdanja - **26** primjeraka (12 primjeraka na hrvatskom jeziku i 14 na njemačkom jeziku)
- razmjena - **28** primjeraka (11 primjeraka na hrvatskom jeziku i 17 primjeraka na stranim jezicima)

Također je prinovljeno 7 jedinica multimedijalne građe (3 zvučna CD, 1 DVD i 3 CD-ROM-a). Pretplatom je tijekom akademske 2011./2012. godine pristiglo **15** naslova domaće 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 2.049 primjerka knjižne građe za otpis po načelima zastarjelosti, uništenosti i dotrajalosti.

Ukupno stanje fonda na dan 31. prosinca 2012. godine prema pojedinačnim zbirkama iznosi:

- knjižna građa	61.579 primjeraka (podatci o otpisu iz 1999. godine su nepoznati)
- neknjižna građa	1.615
- elektronička građa	47
- doktorske disertacije i magistarske radnje	1.389
- uvezana periodika	3.459

2. Organizacija informacija u pojedinačnim zbirkama

Sva knjižnična građa prinovljena 2012. godine je strojno formalno i sadržajno obrađena. Građa u zatvorenom spremištu (prostorija br. 28 i ormari po hodnicima) je razvrstana po

signaturama na temelju UDK stručnih skupina te formalno strojno obrađena (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. 2012. godine je predmetno obrađeno ukupno 6.424 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 2012. godine održane su samo 4 radionice u okviru pojedinačnih kolegija kojima je obuhvaćeno ukupno 113 studenata prvih i trećih preddiplomskih studijskih godina (tablica 1). Smanjeni broj radionica posljedica je nemogućnosti pronalaženja slobodnih termina računalnih učionica.

Tablica 1: Radionice za informacijsko opismenjavanje korisnika održane 2012. godine

Datum održavanja radionice	Studij	Godina studija	Broj studenata
30.03.2012.	Pedagogija	3. PD	23
03.04.2012.	Hrvatski jezik i književnost	3. PD	30
09.10.2012.	Informacijske znanosti	1. PD	30
18.10.2012.	Informacijske znanosti	1. PD	30

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 pojavnih 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 u kojima također mogu davati svoje primjedbe i prijedloge za poboljšanje radionice.

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

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

b) Međuknjižnična posudba

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.

Putem međuknjižnične posudbe riješeno je ukupno 216 korisničkih upita (129 upita za knjige i 87 upit za članke) pri čemu su 56 jedinica građe (8 knjiga i 48 članka) zatražili studenti, a 160 jedinica građe (121 knjiga i 39 članaka) znanstveno-nastavno osoblje.

c) Elektroničke usluge

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.

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

Osim ankete koja se provodi svake tri godine, 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, 2012. 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.

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 02.05.2012. jedna je diplomirana knjižničarka u okviru programa HZZ-a "Stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radnog odnosa".

Od 22.10.2012. jedna diplomirana knjižničarka je na bolovanju, a od 01.11.2012. Knjižnica je dobila za zamjenu 1 diplomiranog knjižničara.

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 2).

Tablica 2: Stručno usavršavanje knjižničarki (2012.)

Naziv radionice/skupa	Mjesto održavanja	Datum održavanja	Broj knjižničarki
Web 2.0. i društveni softver u knjižnicama	Zagreb, NSK	30. svibnja 2012.	1
Uloga knjižnice u e-učenju	Osijek, GISKO	6. veljače 2012.	5
Planiranje i upravljanje zaštitom	Osijek, GISKO	27. travnja	2

knjižnične građe		2012.	
Metodologija anketnog istraživanja	Osijek, GISKO	3. prosinca 2012.	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 diplomske studije.

Knjižničarima u radu pomažu i studenti studija informacijskih znanosti koji u Knjižnici obavljaju svoju stručnu praksu tijekom prve i treće godine preddiplomskih studija odnosno studenti pete godine studija informatologije kroz pilot-projekte (Tablica 3).

Tablica 3: Pilot-projekti studenata Studija informacijskih znanosti vezani uz Knjižnicu Filozofskoga 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.

Voditeljica Knjižnice:

Gordana Gašo, dipl. knjižničar