

Sveučilište J.J. Strossmayera

Filozofski fakultet
Osijek, L. Jaegera 9
MB 3014185

KNJIŽNICA

Osijek, 09. ožujka 2011.

**AKTIVNOSTI ZA UNAPREĐENJE KVALITETE
KNJIŽNIČNIH USLUGA I POSLOVANJA
KNJIŽNICE FILOZOFSKOG FAKULTETA U OSIJEKU
2009.-2011.**

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

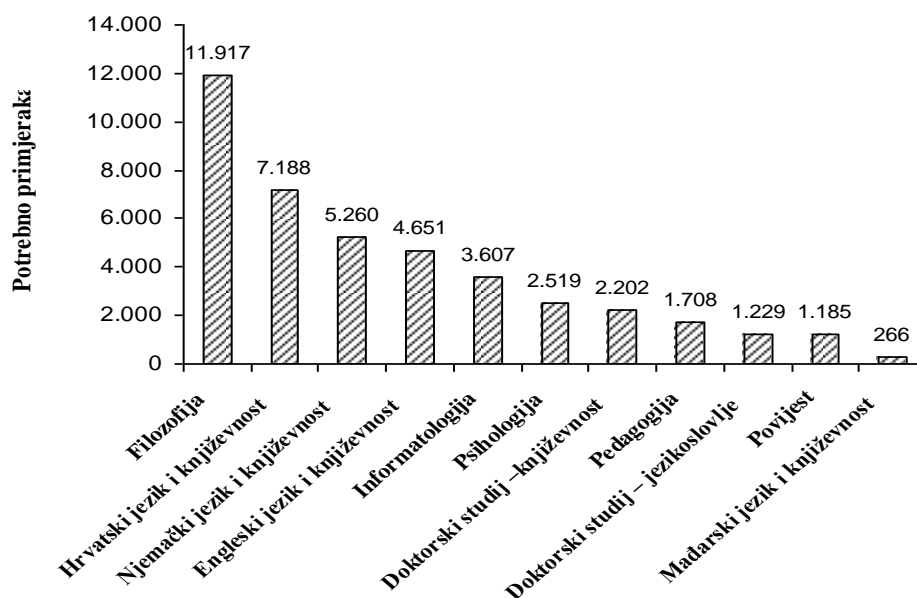
- izgradnju knjižničnih zbirki,
- organizaciju knjižničnog fonda u pojedinačnim zbirkama i njihov pristup,
- knjižnične usluge za korisnike (međuknjižnična posudba, edukacija korisnika, elektroničke usluge),
- izradu pravilnika za pojedinačne aspekte knjižničnog poslovanja u cilju osiguranja i praćenja kvalitete poslovanja,
- uređenje knjižničnog prostora kao poticajne osnove za istraživanje i samostalno stjecanje znanja,
- analizu i vrednovanje knjižničnih usluga,
- stručno usavršavanje djelatnica Knjižnice.

1. Izgradnja knjižničnih zbirki

2009. godine donesene su Smjernice za nabavu knjižnične građe kojima se definiraju prvenstva kod nabave. S obzirom na zahtjeve Bolonjskog procesa prema kojima matična ustanova svojim studentima treba osigurati 20% primjeraka naslova s popisa obvezne literature u odnosu na broj studenata i 10% primjeraka naslova s popisa referentne literature u odnosu na broj studenata izvršena je analiza trenutnog stanja knjižničnih zbirki.

U zbirci monografskih publikacija nalazi se oko 65.000 jedinica građe, a od toga se kao obvezna literatura koristi oko 8,5% (5.500 jedinica), dok se s ostalim dijelom zbirke korisnici koriste za pripremu seminarskih, diplomskih i završnih radnji te znanstveno-istraživački rad. Grafikon 1 pokazuje da je najveći broj primjeraka, u odnosu na broj upisanih studenata i popise

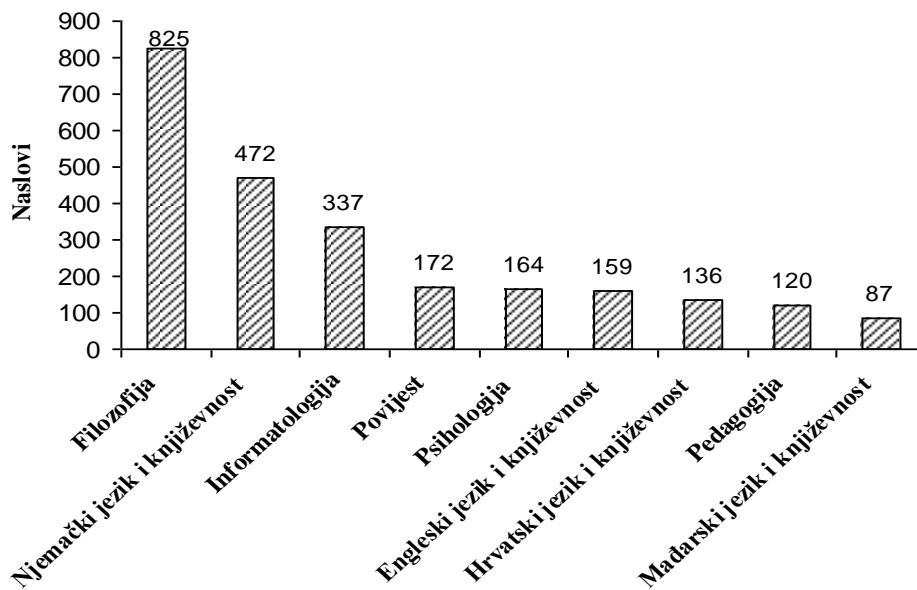
obvezne i dopunske literature, potreban za studije iz humanističkih znanosti (filozofija i književnosti) budući da ti studiji obuhvaćaju i primarnu i sekundarnu literaturu iz tih područja. Obrazloženje za manji broj primjeraka potrebnih za studij mađarskog jezika i književnosti bi se moglo pronaći u činjenici da taj studij upisuje manji broj studenata kao i zbog kraćih popisa obvezne i dopunske literature.



Grafikon 1: Broj potrebnih primjeraka s obzirom na omjer od 20% i 10% u odnosu na broj upisanih studenata¹

Poseban problem predstavljaju naslovi koji se nalaze na popisima obvezne i dopunske literature, a od kojih Knjižnica ne posjeduje niti jedan primjerak, ali ih ne može niti nabaviti jer su izdanja zastarjela, a samim time i teško dostupna na knjižarskom tržištu (Grafikon 2).

¹ Analiza je rađena na temelju popisa obvezne i dopunske literature i broja upisanih studenata u akademskoj godini 2008./09. Grafikon preuzet iz: Bernardica Plaščak ; Kornelija Petr Balog. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // VBH. U tisku.



Grafikon 2: Broj naslova s popisa obvezne i dopunske literature po pojedinačnim studijima od kojih Knjižnica ne posjeduje niti jedan primjerak²

Prema popisima obvezne i dopunske literature pojedinačnih studija vidljivo je da Knjižnici nedostaje još ukupno 2.472 naslova od kojih nema niti jedan primjerak. Tako je za Studij filozofije (jedan od mlađih studija na Fakultetu) potrebno nabaviti još najviše naslova (33,4% od ukupnog broja naslova s popisa obvezne i dopunske literature). Na drugom mjestu se nalazi Studij njemačkog jezika i književnosti (19%), a na trećem Studij informatologije (13,6%), kod kojih se uglavnom radi o stranim izdanjima.

Tako veliki broj naslova od kojih Knjižnica ne posjeduje niti jedan primjerak se djelomično može objasniti velikim brojem naslova na popisima obvezne i dopunske literature (i do 30 naslova za jedan kolegij).

Građa u knjižničnim zbirkama se nabavlja kroz četiri osnovna vida nabave: kupovina (oko 18%), dar (oko 75%), razmjena (oko 1 %) te vlastita izdanja Filozofskog fakulteta Osijek (6%)³. Ukupan prosječan godišnji priliv knjižne građe iznosi oko 1.400 jedinica.

² Grafikon preuzet iz: Bernardica Plaščak ; Kornelija Petr Balog. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // VBH. U tisku.

³ Analiza je rađena na temelju nabave u akademskoj godini 2009./2010.

2. Organizacija knjižničnog fonda prema pojedinačnim zbirkama

Iako je najveći dio fonda do 2009. godine bio u zatvorenom pristupu, Knjižnica je u suvremenim strujanjima u knjižničarstvu prepoznala prednosti i potrebu otvaranja knjižničnog fonda korisnicima što je bilo moguće i ostvariti nakon tehničkog uređenja i prostorne reorganizacije Knjižnice.

Otvoreni pristup zahtjeva i korisnički orijentirani pristup organizaciji knjižničnih zbirki tako da njihov raspored i raspodjela budu što više prilagođeni korisnicima. Velike pojedinačne skupine u fondu (npr. književnost, psihologija itd.) od kojih su neke obuhvaćale i preko 1.000 primjeraka podijeljene su na nekoliko manjih skupina, pri čemu se vodi računa da se, gdje god je to moguće, fond organizira tako da u jednoj skupini bude jedno stručno područje obuhvaćeno jednim nastavnim kolegijem. Ovaj način raspodjele knjižničnog fonda korisnicima, ali i samim knjižničarima, olakšava i ubrzava pristup potrebnim informacijama.

Prekretnicu u knjižničnom poslovanju čini nabavka mrežne verzije programa CROLIST koji kao presudna podloga za sve ostale važne knjižnične usluge poput informacijskog opismenjavanja korisnika, predmetne i analitičke obradbe građe, automatizirane posudbe i sl. znatno olakšava rad samim knjižničarima. U prvoj fazi reorganizacije knjižničnih zbirki izrađeni/dopunjeni/preuzeti su bibliografski zapisi za sve naslove u njima, a zatim se pristupilo predmetnoj obradi građe. Nakon predmetne obradbe u planu je analitička obradba članaka iz časopisa i zbornika. Zatim će uslijediti izrada holding baze i prelazak na automatiziranu posudbu.

3. Knjižnične usluge

Pored 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:

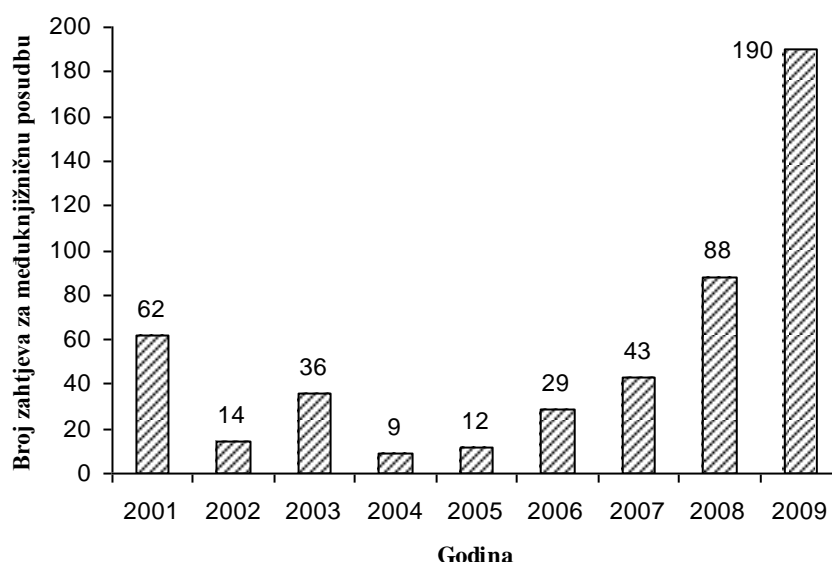
- a) međuknjižnična posudba,
- b) informacijsko opismenjavanje korisnika,
- c) elektroničke usluge.

a) Međuknjižnična posudba

S obzirom da se kroz redovni fond Knjižnice, iz razloga navedenih u prvom poglavlju, ne mogu zadovoljiti sve informacijske potrebe korisnika, od posebne je važnosti usluga međuknjižnične posudbe. Budući da je ta usluga studentskoj populaciji korisnika manje poznata nego znanstveno-nastavnom osoblju (Grafikon 5 i Grafikon 6), što je vidljivo i iz provedene

ankete o zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice, potrebno ju je dodatno reklamirati. U planu je izrada postera s osnovnim informacijama o međuknjižničnoj posudbi uz točno definiranje pojedinačnih knjižnica najrelevantnijih za pojedinačne studije koji će biti izloženi u čitaonicama. Na mogućnost međuknjižnične posudbe će se također ukazivati prilikom održavanja edukacije korisnika u pogledu pretraživanja online knjižničnih kataloga.

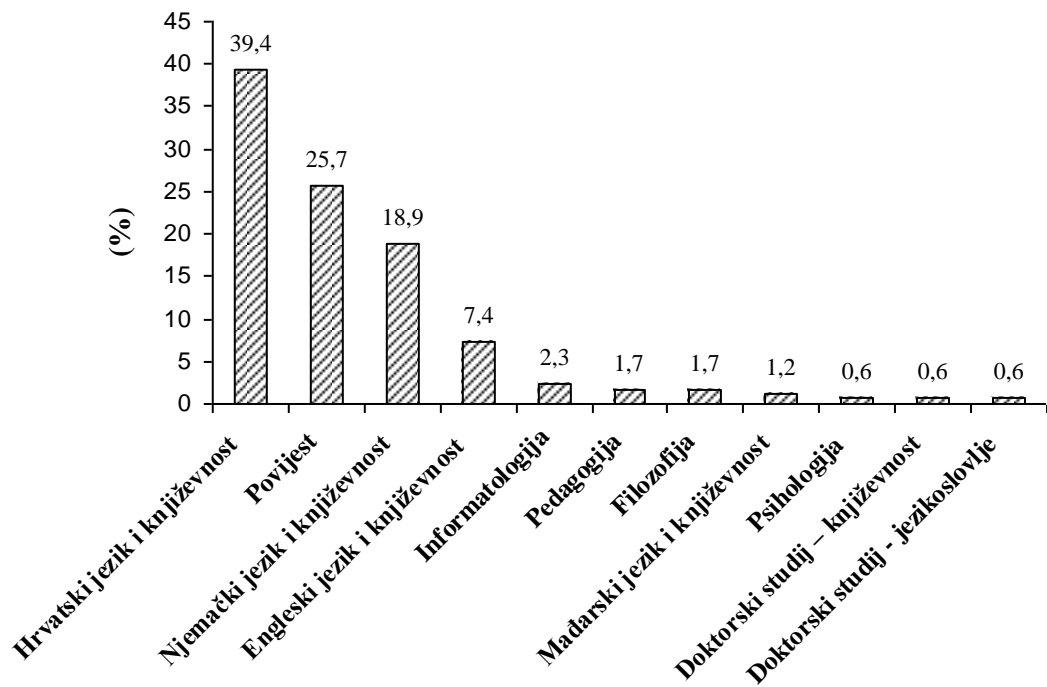
Međutim, uočljiv je značajan trend porasta korištenja te usluge (grafikon 3).



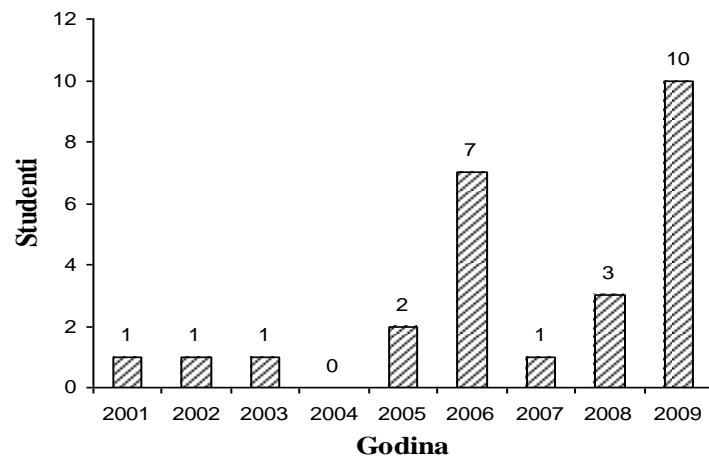
Grafikon 3: Analiza međuknjižnične posudbe u razdoblju od 2001. do 2009. prema broju zahtjeva za međuknjižničnu posudbu⁴

Ako se usluga međuknjižnične posudbe analizira u odnosu na pojedinačne studentske skupine (Grafikon 4), dolazimo do sljedećih rezultata: najviše upita za međuknjižničnu posudbu upućuju studiji hrvatskog jezika i književnosti 39,4% (69 upita), povijesti 25,7% (45 upita) i njemačkog jezika i književnosti 18,9% (33 upita). Studij povijesti kroz međuknjižničnu posudbu nastoji riješiti nastavne potrebe koje ne može zadovoljiti u redovnom fondu Knjižnice FFOS-a. Korisnicima sa Studija hrvatskog jezika i književnosti ova usluga većinom služi za zadovoljenje informacijskih potreba u okviru znanstveno-istraživačkog rada.

⁴ Grafikon preuzet iz: Bernardica Plaščak ; Kornelija Petr Balog. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // VBH. U tisku.

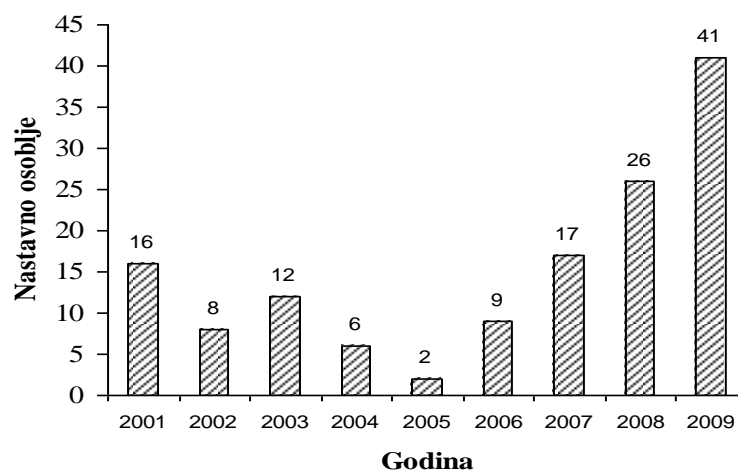


Grafikon 4: Analiza zahtjeva za međuknjižničnu posudbu prema studijima u 2009. godini



Grafikon 5: Analiza međuknjižnične posudbe u razdoblju od 2001. do 2009. u odnosu na korisničku populaciju (broj studenata)⁵

⁵ Grafikon preuzet iz: Bernardica Plaščak ; Kornelija Petr Balog. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // VBH. U tisku.



Grafikon 6: Analiza međuknjižnične posudbe u razdoblju od 2001. do 2009. u odnosu na korisničku populaciju (broj nastavnog osoblja)⁶

b) Informacijsko opismenjavanje korisnika

Knjižnicama u suvremenom obrazovnom procesu, a posebno akademskim knjižnicama, s pravom se pripisuje značajna uloga na području informacijskog opismenjavanja korisnika. Ono se u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku provodi na tri osnovna područja:

- pretraživanje informacija kroz online kataloge knjižnice FFOS-a kao i drugih knjižnica,
- pretraživanje elektroničkih mrežno-dostupnih izvora informacija s posebnim naglaskom na bazama podataka,
- pomoć kod navođenja literature u završnim i diplomskim radovima.

Edukacija korisnika u smislu pretraživanja informacija kroz online kataloge se provodi na prvim godinama preddiplomskih studija, a u okviru kolegija poput uvoda u znanstveni i stručni rad ili prema dogovoru s pojedinačnim profesorima, a edukacija u pogledu pretraživanja baza podataka na prvim godinama diplomskih studija. Pomoć kod navođenja literature u seminarskim, završnim i diplomskim radovima se pruža prilikom svakodnevnih posjeta Knjižnici. Korisnicima su na raspolaganju i individualne konzultacije dva puta tjedno, ili prema dogovoru, tijekom kojih mogu doći u Knjižnicu sa specifičnim pitanjima u vezi bilo koja tri prethodno navedena aspekta edukacije. 2010. godine održano je 8 individualnih konzultacija (za 2 člana znanstveno-nastavnog osoblja i 6 studenata) te četiri organizirane radionice o pretraživanju baza podataka na dobrovoljnoj osnovi. U okviru redovne nastave pojedinačnih studija do sada je održano 5 radionica o pretraživanju online kataloga (1. godina preddiplomskog Studija informatologije, 1. godina preddiplomskog Studija njemačkog jezika i

⁶ Grafikon preuzet iz: Bernardica Plaščak ; Kornelija Petr Balog. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // VBH. U tisku.

književnosti, 2. godina preddiplomskog Studija njemačkog jezika i književnosti, 2. godina diplomskog Studija njemačkog jezika i književnosti – nastavnički smjer, 2. i 3. godina preddiplomskog Studija engleskog jezika i književnosti). Tim radionicama je bilo obuhvaćeno ukupno 115 studenata.

Za akademsku godinu 2011./2012. planiraju se pripremiti Smjernice za informacijsko opismenjavanje korisnika Knjižnice FFOS-a u kojima će biti definirane metode i tehnike održavanja podučavanja korisnika te osnovni ciljevi i ishodi. Svaki nastavni sat na temu edukacije korisnika obavlja se metodom izlaganja i vježbi. Studenti prate izlaganje na svojim računalima te zatim uvježbavaju pretraživanje informacijskih izvora prema dobivenim zadacima za vježbu. Na kraju sata studenti dobivaju Power Point prezentaciju izvedene edukacije za eventualno samostalno ponavljanje i učenje te ispunjavaju izlaznu anketu kako bi knjižničari dobili smjernice za daljnje poboljšavanje poduke koju pružaju.

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

c) Elektroničke usluge

Kako bi svoje usluge što više približila korisnicima, Knjižnica je pokušala razraditi informacijsku strukturu na svojim mrežnim stranicama kojom je nastojala obuhvatiti što raznovrsnije sadržaje vezane uz osnovnu djelatnost i usluge. Tako mrežna stranica obuhvaća osnovne kategorije: Obavijesti; O knjižnici; Katalozi; Baze podataka; Digitalna zbirka; Edukacija te Linkovi. Svaka kategorija ima niz dodatnih podkategorija u kojima se korisnicima nastoje objasniti pojedine knjižnične usluge, pravila korištenja knjižnice, uputiti ih na važne druge izvore informacija i sl. U planu su još neke kategorije poput:

- Zahvaljujemo ... (Studentima na praksi; Darovateljima knjižnične građe; Ostalima),
- Informacijski vodiči za pojedinačne studije (s osnovnim podacima o različitim izvorima informacija s poveznicama i objašnjenjima).

Uz pomoć online kataloga Knjižnice FFOS 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 se odlučilo krenuti u nabavu specijaliziranih online baza podataka iz područja humanističkih i društvenih znanosti (Project Muse, Cambridge Journals online, PsychInfo, Emerald).

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

4. Pravilnici Knjižnice

Sustavi upravljanja kvalitetom se temelje na dobro razrađenim pravilnicima kojima se uređuju različiti aspekti poslovanja organizacije. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku je krenula od definiranja svoga poslanja koje glasi:

„Poslanje knjižnice Filozofskoga fakulteta je omogućiti slobodan pristup knjižnim i neknjižnim izvorima informacija potrebnim studentima i znanstveno - nastavnom osoblju Filozofskoga fakulteta u Osijeku s ciljem izvršavanja nastavnih planova i programa kolegija pojedinačnih studija, te u istraživačkom i nastavnom radu. Cilj nam je razvijati informacijsku pismenost i kritičko mišljenje, poticati kod studenata želju za učenjem i istraživanjem, pružati podršku u održavanju nastave, kao i omogućiti primjerene uvjete za znanstveni i istraživački rad znanstveno-nastavnog osoblja.“⁷

Time je utvrđeno polazište na kojem se temelje svi ostali dokumenti⁸:

- *Pravilnik o radu Knjižnice,*
- *Smjernice za nabavu građe,*
- *Smjernice za postupak pri darivanju građe,*
- *Pravilnik o međuknjižničnoj posudbi,*
- *Pravilnik o uporabi računalne opreme i javnom pristupu internetu,*
- *Politika zaštite,*
- *Strateški plan razvoja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku za razdoblje 2010.-2015.*

Strateškim planom razvoja Knjižnice FFOS-a definirani su osnovni smjerovi njenog razvoja na sljedećim područjima:

1. *"osigurati svim korisnicima neometan pristup informacijama koje su potrebne za izvršavanje nastavnih planova i programa kolegija pojedinačnih studija kao i za znanstveni i istraživački rad te uvesti automatiziranu posudbu,*
2. *izgrađivati knjižnične zbirke sukladno osnovnim zahtjevima suvremenog obrazovno-nastavnog procesa prema Bolonjskoj deklaraciji,*
3. *dati doprinos znanstveno-obrazovnom procesu putem informacijskog opismenjavanja korisnika Knjižnice,*
4. *osigurati kompetentnu kadrovsku infrastrukturu u knjižnici kroz stalno i sustavno stručno usavršavanje djelatnica te zapošljavanje odgovarajućih profila predmetnih stručnjaka potrebnih Knjižnici,*
5. *osigurati ugodan te estetski uređen i tehnički opremljen prostor za rad".*

⁷ Poslanje Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. [Citirano: 2011-03-09]. Dostupno na: <http://web.ffos.hr/knjiznica/poslanje.htm>

⁸ Od toga su sljedeći dokumenti izrađeni u suradnji s Odsjekom za informacijske znanosti u okviru pilot-projekata: Smjernice za postupak pri darivanju građe; Pravilnik o međuknjižničnoj posudbi; Pravilnik o uporabi računalne opreme i javnom pristupu internetu; Politika zaštite.

Također su definirane vrijednosti za koje se Knjižnica zalaže u svom radu:

- *znanje,*
- *intelektualna sloboda,*
- *kvaliteta,*
- *kreativnost,*
- *fleksibilnost,*
- *profesionalna etika,*
- *komunikacija i suradnja,*
- *inovacije;*

kao i vizija Knjižnice:

- *stvaranje dinamičnog i prilagodljivog fizičkog i virtualnog okruženja koje će omogućavati realizaciju znanstveno-istraživačke, obrazovne i nastavne djelatnosti matične ustanove,*
- *izgradnja kvalitetne zbirke tiskane građe,*
- *osiguravanje brzog i jednostavnog pristupa zbirci relevantnih elektroničkih dokumenata,*
- *prostorno proširenje, osiguravajući kvalitetno okruženje za pohranu građe i rad korisnika,*
- *suradnja s različitim domaćim i stranim institucijama, u nabavi građe, unapređenju službi i obrazovanju korisnika.*

5. Knjižnični prostor

Reorganizacija knjižničnog prostora izvedena 2009. godine temeljila se na nekoliko osnovnih postavki:

- otvoreni pristup za korisnike,
- razvrstavanje knjižničnog fonda po pojedinim zbirkama uz strogo uvažavanje pravila redanja prema UDK oznakama u signaturi,
- osiguranje odvojenog prostora za skupni rad koji je posebno došao do izražaja prema zahtjevima bolonjskog procesa,
- osiguranje prostora za tihi rad,
- osiguranje višenamjenske prostorije koja će služiti kao čitaonica za tihi rad te ujedno i kao predavaonica za održavanje edukacije korisnika i sličnih priredbi u Knjižnici,
- protok korisnika kroz knjižnične prostore tako da na ulazu/izlazu moraju proći pored posudbenog pulta.

Uvidom u anonimne pohvale u Kutiji za prijedloge i primjedbe kao i kroz osobni kontakt s korisnicima uočene se pozitivne reakcije na novu organizaciju knjižničnog prostora.

6. Analiza i vrednovanje knjižničnih usluga

Knjižnica svoje usluge nastoji kvalitativno vrednovati kroz povratne informacije od korisnika na način da je u prostoru čitaonica postavila kutije u koje korisnici mogu anonimno ili otvoreno ubacivati svoje prijedloge i primjedbe na unaprijed standardiziranim obrascima za pohvale i žalbe.

Polazište za poboljšanje svojih usluga Knjižnica također pronalazi u rezultatima sustavnih anketa za mjerenje zadovoljstva korisnika koje će se provoditi svake 3 godine.

7. Kadrovska struktura Knjižnice

Suvremeno informacijsko okruženje pred kompetencije knjižničara stavlja visoke i složene izazove zbog čega je potrebno stalno stručno usavršavanje. U tom pogledu Knjižnica u okviru mogućnosti nastoji slati što više knjižničara na radionice organizirane preko Centra za stalno stručno usavršavanje koje se održavaju u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek.

Naziv radionice/skupa	Mjesto održavanja	Godina održavanja	Broj knjižničarki
"Vrednovanje mrežnih izvora iz područja društveno-humanističkih, prirodnih i tehničkih znanosti"	GISKO	2009	2
Izveštajna skupština Društva knjižničara Slavonije i Baranje	Gradska knjižnica Valpovo	2009	2
"Vrijednosti knjižničarske profesije"	GISKO	2009	2
„Upravljanje referencama: Zotero i odabrane teme“	Medicinski fakultet Osijek	2010	1
Skupština Društva knjižničara Slavonije i Baranje	Gospodarska Komora Osijek	2010	1
Radionica o pretraživanju Ebsco baza podataka	GISKO	2010	5

Tabela 1: Stručno usavršavanje knjižničarki (2009.-2010.)

Rad u Knjižnici je organiziran 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). Na taj se način razvijaju predmetni stručnjaci za pojedinačna stručna područja povezana s pojedinačnim studijima sa svim potrebnim knjižničarskim kompetencijama i kvalitetama koje se vežu uz suvremenog knjižničara.

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 brojne pilot-projekte.

Naziv Pilot-projekta	Akademski godina
Izrada strateških dokumenata za Knjižnicu Filozofskog fakulteta u Osijeku	2009./10.
Citatna analiza završnih radova Filozofskog fakulteta u Osijeku 2008./09.	2009./10.
Citatna analiza završnih radova studenata Filozofskog fakulteta u Osijeku: akademska godina 2009./10	2010./11.
Informacijska arhitektura mrežnih stranica Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku	2010./11.
Reorganizacija zbirke doktorskih disertacija knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku, ujednačavanje bibliografskih zapisa te stvaranje zbirke sažetaka i sadržaja	2010./11.
Resigniranje knjižne građe s područja psihologije Knjižnice Filozofskog fakulteta Osijek i izrada informacijskog vodiča kroz fond knjižnice za studente psihologije	2010./11.
Uspostava digitalnog repozitorija e-prints knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku	2010./11.
Utjecaj korištenja usluga Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku i Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku na uspjeh studenata	2010./11.

Tabela 2: Pilot-projekti studenata Studija informatologije vezani uz Knjižnicu Filozofskog fakulteta u Osijeku

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".⁹

Voditeljica Knjižnice
Bernardica Plaščak, dipl. knjižničar

⁹ Poslanje Filozofskog fakulteta u Osijeku [Citirano: 2011-03-09]. Dostupno na: <http://web.ffos.hr/?id=2>