

**PER ASPERA AD ASTRA : TRNOVIT PUT JEDNE
FAKULTETSKE KNJIŽNICE PREMA KVALITETI**

PER ASPERA AD ASTRA : THE THORNY PATH OF A FACULTY
LIBRARY TOWARDS BETTER QUALITY OF ITS SERVICES

Bernardica Plaščak

Knjižnica
Filozofski fakultet Osijek
bplascak@ffos.hr

Kornelija Petr Balog

Odsjek za informacijske znanosti
Filozofski fakultet Osijek
kpetr@ffos.hr

UDK / UDC 027.7

Stručni rad / Professional paper

Primljeno / Received: 25. 8. 2009.

Sažetak

Bolonjski je proces motivirao brojne knjižnice visokih učilišta u Hrvatskoj da počnu promišljati o kvaliteti svoje usluge koju pružaju svojim korisnicima, te načinima njenog unapređivanja. Ovaj rad prikazuje nastojanja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku oko uspostave kvalitete sa svim objektivnim ograničenjima i preprekama. Analiziraju se poduzete mjere kroz osnovne vidove knjižničnog poslovanja: izgradnja zbirki, pristup informacijama i njihova organizacija, usluge međuknjižnične posudbe, poučavanje korisnika, elektroničke usluge, normizacija knjižničnog poslovanja, analiza i vrednovanje rezultata rada knjižnice te oblikovanje knjižničnog prostora kao ugodne i tehnički opremljene podrške znanstveno-istraživačkom radu i samostalnom stjecanju znanja.

Ključne riječi: Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku, kvaliteta, poteškoće

Summary

Bologna process motivated numerous academic libraries in Croatia to start re-thinking about the service quality they provide as well as the ways to improve it. This paper presents and analyses the attempts of the Faculty of Philosophy in Osijek Library to improve its service, pinpointing the objective limitations and obstacles the library has come across so far. The following measures and areas of library activities are discussed about: collections, access to information and its organization, inter-library loan service, user education, e-services, normization of library processes, analysis and evaluation of library results as well as library space (comfort and functionality).

Keywords: Faculty of Philosophy in Osijek Library, quality, obstacles

1. Uvod

U svjetlu trendova u visokom obrazovanju koji su se pojavili krajem dvadesetog i početkom dvadeset i prvog stoljeća, a koji se očituju u sustavu usmjerenom k pojedincu i zasnovanom na izvrsnosti i kvaliteti, i same visokoškolske knjižnice kao neodvojive sastavnice toga sustava našle su se pred neizbježnom potrebom mijenjanja svoje vizije odnosno poslanja. Naime, ako pođemo od pretpostavke da je osnovna zadaća visokoškolskih knjižnica podržavati obrazovni i znanstveni rad članova akademske zajednice, a te dvije sastavnice (obrazovni i znanstveni rad) dožive znatne promjene, doista je za očekivati da će i knjižnice u sklopu visokih učilišta u svoje poslovanje unijeti potrebite izmjene, a sve s ciljem da svoju temeljnu zadaću nastave ispunjavati kvalitetno i učinkovito.

Nakon tradicionalne vizije knjižnice kao čuvarice znanja s osnovnim zadatkom skupljanja i čuvanja knjižnične građe, ona se danas nalazi u ulozi aktivne sudionice u ostvarivanju temeljnih strateških ciljeva i poslanja svoje matične ustanove. Jedan od nužnih preokreta u knjižničnom poslovanju, posebice kod knjižnica visokih učilišta, jeste i podrobno osmišljavanje knjižnično-informacijskih usluga radi aktivnog uključivanja knjižnice u znanstveno-obrazovni

postupak¹ te ostvarenja kvalitetnih preduvjeta za razvoj informacijske pismenosti kod knjižničnih korisnika kao osnove za cjeloživotno učenje.

Neosporno je da knjižnice danas prolaze kroz promjene, no ti se postupci ne odvijaju istodobno u svim sredinama i jednakom brzinom. Neke su knjižnice u Hrvatskoj već započele s promjenama,² no većina ih je, sudeći prema reagiranjima u zajednici knjižnica visokih učilišta, tek pred tim izazovom. Sve donedavno, postojala je bojazan da bi postupci mjerenja uspješnosti poslovanja u hrvatskim knjižnicama mogli teći vrlo sporo i biti popraćeni s mnogo problema, a pojavili su se i strahovi da bi kod nekih djelatnika u knjižnicama taj stav mogao naići na otpor.³ Nadalje, mjerenje uspješnosti financijski je i vremenski vrlo zahtjevno, a u hrvatskim knjižnicama u pravilu nema dovoljno osoblja ni za svakodnevne djelatnosti. I na kraju, mjerenje uspješnosti pretpostavlja vrlo dobra znanja iz metodologije znanstveno-istraživačkog rada, prikupljanja i kasnije interpretacije dobivenih rezultata, a mišljenja smo da u našim knjižnicama nedovoljan broj ljudi raspolaže tim potrebnim znanjima. Međutim, ovakvo se stanje u knjižnicama visokih učilišta Republike Hrvatske svakim danom sve više mijenja, i to nabolje. Naime, okruženje u kome posluju visokoškolske knjižnice znatno se promijenilo u posljednjih nekoliko godina (najvećim dijelom posljedica je to velike preobrazbe visokog obrazovanja uslijed uvođenja Bolonjskog procesa, ali i želje Republike Hrvatske da slijedi svjetske trendove i da bude konkurentna na tržištu znanja, što se danas može postići samo kvalitetom znanstveno-nastavnog postupka) i ono knjižnicama nameće zahtjeve za određenim standardom poslovanja. Podlogu za te

¹ U tom je smislu zanimljiv projekt knjižnice Fakulteta elektronike i računarstva iz Zagreba gdje se tijekom 2008. godine metodom elektroničkog učenja pokušalo aktivno pripremiti učenike završnih razreda nekoliko tehničkih škola diljem Hrvatske za studij na tom fakultetu. (Vidi: Lisek, Jadranka ; Petr Balog, Kornelija. Knjižničar e-animator : primjer primjene poslovne inteligencije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), 35-46.

² Posebno su u tom pogledu aktivne knjižnice visokih učilišta i specijalne knjižnice koje su 2008. godine svoju godišnju konferenciju organizirale na temu kvalitete i njezinog unapređivanja u knjižnicama, a priloge skupa objavile u zborniku radova pod nazivom Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u Bolonjskom okruženju : zbornik radova / 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. godine ; uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.

³ Petr Balog, Kornelija. Akademске knjižnice u Hrvatskoj : spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u Bolonjskom okruženju : zbornik radova / 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. godine ; uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 86.

zahtjeve daje niz zakona i strateških dokumenata,⁴ koji propisuju zakonske okvire i okvire za unapređivanje kvalitete u području visokog obrazovanja, a time i u području visokoškolskih knjižnica. Nadalje, prema novom Zakonu o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju,⁵ sva postojeća sveučilišta, veleučilišta i visoke škole (oko 120 ustanova) i njihovi studijski programi podliježu postupku reakreditacije koji će se provoditi u petogodišnjim ciklusima.⁶ U postupku vanjskog vrednovanja koristi se niz dokumenata,⁷ a ovdje je najvažnije istaknuti da su svi oni usklađeni s Europskim standardima i smjericama za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju, što je svojevrсни preduvjet uspješnosti provođenja cjelokupnog postupka, ali i preduvjet njegova priznavanja u europskom kontekstu.

Vanjsko vrednovanje hrvatskih visokih učilišta, nevezano uz probleme koji ga prate, te sporst cijelog postupka, ipak je neizbježno, a za posljedicu je, između ostalog, imalo i mobilizaciju hrvatskih visokoškolskih knjižničara. Ono je tu zajednicu motiviralo da počne promišljati o poslovanju svojih knjižnica, uslugama te načinima unapređivanja kvalitete poslovanja. Kao rezultat tih nastojanja, svjedočimo organizaciji skupova na temu kvalitete i njezinog unapređivanja te sve većem broju članaka na temu kvalitete poslovanja

⁴ Od zakona su tu Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Zakon o visokim učilištima, a od strateških dokumenata važnih za poslovanje visokoškolskih knjižnica tu spadaju *Hrvatska u 21. stoljeću : znanost* iz 2003. godine (Hrvatska u 21. stoljeću : znanost. Zagreb : Ured za strategiju razvitka Republike Hrvatske. Ožujak 2003. [citirano: 2003-04-28]. Dostupno na: <http://www.hrvatska21.hr/download/200303060000001.pdf>., te dva kasnija dokumenta *Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja: 2005. – 2010.* (Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja: 2005. – 2010. / Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa. Zagreb : Ministarstvo, 2005)., *Strateški okvir za razvoj: 2006. – 2013.* (Strateški okvir za razvoj: 2006.-2013. / Vlada Republike Hrvatske. Zagreb : Središnji državni ured za razvojnu strategiju i koordinaciju fondova EU, 2006.).

⁵ Zakon je donesen u travnju 2009. godine, a njegov je tekst dostupan na narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_04_45_1031.html. [citirano 2010-07-09].

⁶ Odluka da se kreće s vrednovanjem visokih učilišta u Republici Hrvatskoj donesena je na sjednici Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje (NVVO) 2007. godine. U svojoj je početnoj fazi NVVO donijelo vrlo ambiciozan godišnji plan vrednovanja visokih učilišta (primjera radi, za 2008. godinu planirano je vrednovanje 32 ustanove, za 2009. čak 43, a za 2010. 28 ustanova). Od tog se plana moralo odustati i s vrednovanjem krenuti malo sporijim tempom. Do svibnja 2010. godine vrednovalo se 17 visokih učilišta, a izvještaji vrednovanja dostupni su na stranicama AZVO-a. (Vidi Agencija za znanost i visoko obrazovanje. Završna izvješća stručnih povjerenstava [citirano: 2010-05-12]. Dostupno na: <http://www.azvo.hr/Default.aspx?art=586>.)

⁷ Na stranicama Agencije za znanost i visoko obrazovanje posvećenih vrednovanju, može se pronaći niz dokumenata i uputa upućenih visokim učilištima. Vidi: Agencija za znanost i visoko obrazovanje. Vrednovanje. [citirano: 2011-02-03]. Dostupno na: <http://www.azvo.hr/hr/vrednovanja/vrednovanja>.

visokoškolskih knjižnica.⁸ Već i u ovoj početnoj fazi, očigledno je da će knjižnice u svojim promišljanjima o unapređivanju kvalitete vrlo brzo dostići standarde postavljene za potrebe vanjskog vrednovanja (naravno, u okvirima svojih financijskih mogućnosti koje su trenutačno, u razdoblju recesije, sve skromnije), ali već je sada razvidno da mnoge knjižnice u svojim promišljanjima kvalitete čak nadmašuju postavljene im standarde. Naime, od knjižnica se očekuje da dostave podatke uglavnom kvantitativne prirode (veličina fonda, prostora, broj djelatnika i sl.), a u izvještajima povjerenstava nakon obavljenoga vanjskog vrednovanja visokog učilišta u pravilu se pronade tek jedan kraći odjeljak posvećen knjižnici. Međutim, lavina je pokrenuta i to u pozitivnom smislu. Visokoškolski knjižničari diljem Hrvatske promišljaju o svome poslovanju i načinima njegovog unapređivanja, a sve više njih izvještava o svome napretku. Jedan od takvih radova je i ovaj, a cilj mu je prikazati nastojanja knjižničara Filozofskog fakulteta u Osijeku da svoju knjižnicu pripreme za postupke vanjskog vrednovanja. Međutim, pri tom postupku, knjižničari su shvatili da su zahtjevi NVVO-a, vezano uz njihovu kvantitativnu prirodu, ograničavajući, te su svoje napore za unapređivanjem kvalitete poslovanja proširili i pred sebe postavili i zahtjevnije zadatke. U nastavku rada opisat ćemo ono što je Knjižnica do sada napravila, probleme na koje je naišla, te što planira napraviti u budućnosti.

2. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku je po svojoj vrsti visokoškolska knjižnica te djeluje kao posebna ustrojbeno jedinica sa svrhom djelotvornog i cjelovitog osiguravanja uvjeta za izvođenje nastavne i obrazovne djelatnosti te znanstveno-istraživačkog rada.⁹

Knjižnica djeluje od samih početaka matičnog Fakulteta,¹⁰ tj. od osnivanja Pedagoške akademije 1961. godine. U razdoblju od 1961. do 1977. godine, knjižnična djelatnost bila je suočena s mnogobrojnim problemima poput izrazitog nedostatka prostora, kako za smještaj knjižnične građe (knjige

⁸ 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica bili su 2008. godine organizirani na temu "Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju". Vidi: Uspostava kvalitete. Nav. dj.

⁹ Pravilnik o radu Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku [citirano: 2010-06-10]. Dostupno na: <http://web.ffos.hr/knjiznica/pravilnik.htm>.

¹⁰ Ljetopis : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Pedagoški fakultet / [urednici Ana Pintarić, Janja Horvatić]. Osijek : Pedagoški fakultet, 2000. Str. 7-10.

su na policama bile poredane u dva do tri reda) tako i za čitaonicu (studenti su kao čitaonicu koristili svaki slobodan prostor poput slobodnih učionica pa čak i hodnika).¹¹ Današnji prostor u zgradi¹² s površinom od 333 m²¹³ dodijeljen joj je tek nakon osnutka Pedagoškog fakulteta 1977. godine.

Od osnutka Pedagoškog fakulteta, Knjižnica djeluje kao središnja knjižnična jedinica s jednom odjelnom knjižnicom za strane jezike (u početku za potrebe studija Engleskog jezika i književnosti i Njemačkog jezika i književnosti, a od 2007. godine i za potrebe studija Mađarskog jezika i književnosti).

Knjižnični fond je organiziran kroz nekoliko zbirki: zbirka monografskih publikacija, zbirka periodike, zbirka multimedijalne građe, zbirka doktorskih radnji; zbirka magistarskih radnji, zbirka diplomskih radnji, zbirka završnih radnji, referentna zbirka, zbirka stare građe te zbirka posebnih otisaka; a pokriva područja filozofije, pedagogije, psihologije, povijesti, lingvistike, književnosti, informacijskih znanosti te područja interdisciplinarnih znanosti. Poslove organizacije informacija i pružanja knjižničnih te informacijsko-referalnih usluga obavlja pet diplomiranih knjižničara i jedan pomoćni knjižničar. Trenutno se posebna pozornost posvećuje stručnoj organizaciji informacija prema Univerzalnoj decimalnoj klasifikaciji (UDK), odnosno strojnoj formalnoj obradbi u knjižničnom programu CROLIST u kojem se redovito katalogizira sva prinovljena građa nabavljena kupnjom, darom, razmjenom ili vlastita izdanja Fakulteta.

Knjižnica svoje usluge korisnicima stavlja na raspolaganje od ponedjeljka do petka od 7.30 do 19.30 te subotom od 8.00 do 12.30 sati, a preko mrežnih stranica koje, između ostaloga, uključuju i online katalog, omogućen im je neograničen pristup raznim vrstama informacijskih izvora.

Godišnju korisničku strukturu čini otprilike 1.500 studenata te 250 članova nastavnog osoblja (140 stalno zaposlenih i 110 vanjskih suradnika) te 50-ak vanjskih korisnika (bivši studenti Filozofskog fakulteta, osnovnoškolski i srednjoškolski profesori te studenti i nastavno osoblje drugih fakulteta Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku).

¹¹ Petr, Kornelija. Korisnici i korištenje knjižničnih usluga u Knjižnici Pedagoškog fakulteta Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku : magistarski rad. Zagreb, 1999. Str. 20.

¹² Zgrada u kojoj se nalazi Filozofski fakultet građena je 1895. godine te je bila namijenjena pučkoj školi.

Budući da se zgrada vodi kao preventivno zaštićeno nepokretno kulturno dobro, nisu dopušteni građevinski zahvati kojima bi se prostor mogao odgovarajuće prilagoditi potrebama suvremenih knjižnica. (Vidi: Ljetopis. Nav. dj. Str. 13).

¹³ Ukupna površina prostora Knjižnice se od tada nije značajnije povećala.

Rad Knjižnice je, osim zbog nedostatnog broja knjižničnog osoblja,¹⁴ znatno otežan i rascjepkanošću prostorija u kojima djeluje (sedam prostorija i tri smještaja na hodnicima, sveukupno na tri kata) kao i činjenicom da djeluje u prostoru koji nije bio namjenski izgrađen za potrebe knjižnične djelatnosti.

3. Unapređivanje kvalitete poslovanja

Nadovezujući se na poslanje Filozofskog fakulteta, te u njemu istaknute vrijednosti,¹⁵ (gdje se, između ostalog, Knjižnica određuje kao sastavna jedinica Fakulteta: “koja je svojim zbirnama i uslugama obrazovna, znanstvena i stručna potpora djelovanju Fakulteta”),¹⁶ Knjižnica je izvela i svoje poslanje u kojem se opisuje na sljedeći način:

“Knjižnica Filozofskog fakulteta je visokoškolska knjižnica čije je poslanje 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 Knjižnice 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”.¹⁷

Uspješno ostvarenje poslanja Knjižnice podrazumijeva stručno i dobro organizirani knjižnični mikrosustav s posebno naglašenom korisničkom usmjerenošću.

U čemu su se, dakle, sastojala ostala nastojanja unapređivanja knjižničnog poslovanja odnosno djelovanja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku u svjetlu novih izazova Bolonjskog procesa?

¹⁴ Prema Standardima za visokoškolske knjižnice iz 1990. godine (vidi: Vjesnik bibliotekara Hrvatske 33, 1/4 (1990), 210), a vezano uz kvantitativne pokazatelje o knjižničnom fondu i korisnicima te zbog fizički izdvojenog čitaoničkog prostora, u Knjižnici bi trebalo ukupno raditi sedam knjižničara, a trenutno ih je zaposleno samo šest.

¹⁵ “Poslanje je Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku osigurati i postići izvrsnost u svakom području svoga obrazovnog i znanstvenog djelovanja na razini matičnog sveučilišta, te na nacionalnoj i međunarodnoj razini”. Filozofski fakultet Osijek. Poslanje [citirano: 2010-06-10]. Dostupno na: <http://web.ffos.hr/?id=2>.

¹⁶ Isto.

¹⁷ Filozofski fakultet Osijek. Knjižnica [citirano: 2010-06-10]. Dostupno na: <http://web.ffos.hr/knjiznica/poslanje.htm>.

Područja obuhvaćena tim nastojanjima mogu se podijeliti u nekoliko osnovnih skupina:

- izgradnja zbirki,
- pristup informacijama i njihova organizacija,
- nove (stare) usluge (međuknjižnična posudba, elektroničke usluge, poučavanje korisnika),
- normizacija knjižničnog poslovanja,
- oblikovanje knjižničnog prostora kao ugodne i tehnički opremljene podloge za znanstveno-istraživački rad i samostalno stjecanje znanja,
- analiza i vrednovanje rezultata uspješnosti Knjižnice.

3.1. Izgradnja zbirki

Promjene studijskih grupa¹⁸ na matičnoj ustanovi tijekom razvoja Fakulteta neminovno su se odrazile i na sveukupno knjižnično poslovanje, a posebno na nabavnu politiku te izgradnju knjižničnih zbirki. Pri odvajanju Odjela za matematiku, Odjela za fiziku, Odjela za kemiju, Odjela za biologiju te Umjetničke akademije od matičnog fakulteta u razdoblju od 1998. do 2008. godine, izdvojen je i određeni postotak knjižničnih zbirki iz tih područja za

¹⁸ Pedagoška je akademija (1977. prerasla u Pedagoški fakultet Osijek) imala samo dva odsjeka. Na prvom odsjeku obrazovali su se nastavnici razredne nastave, a na drugom odsjeku nastavnici predmetne nastave koji su mogli upisati sljedeće studije: Hrvatskosrpski jezik sa historijom, Hrvatskosrpski jezik sa geografijom, Engleski jezik, Matematika – fizika; Biologija – kemija; Fizička kultura i Muzički odgoj. (Vidi: Ljetopis : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Pedagoški fakultet / [urednici Ana Pintarić, Janja Horvatić]. Osijek : Pedagoški fakultet, 2000. Str. 8.).

Na Pedagoškom fakultetu bili su ponuđeni sljedeći studiji: Razredna nastava, Predškolski odgoj, Jugoslavenski jezici i književnost (1990./1991. prerasta u studij Hrvatskoga jezika i književnosti), Biologija – kemija, Proizvodno tehnički odgoj / Fizika – politehnika, Matematika i fizika, Glazbena kultura, Knjižničarstvo, Fizička kultura – nastavnički smjer, Fizička kultura – rekreacijski smjer, Engleski jezik i književnost, Njemački jezik i književnost. (Isto. Str. 17-18). Na Filozofskom fakultetu Osijek (Pedagoški fakultet mijenja svoj naziv u Filozofski fakultet 2004. godine) studenti mogu upisati sljedeće studije: Studij hrvatskog jezika i književnosti, Studij njemačkog jezika i književnosti, Studij informacijskih znanosti, Pisana baština u digitalnom okruženju, Studij psihologije, Studij engleskog jezika i književnosti, Studij filozofije, Studij povijesti, Studij pedagogije, Studij mađarskog jezika i književnosti te Poslijediplomski doktorski studij Jezikoslovlje i Poslijediplomski doktorski studij Književnost i kulturni identitet. Na razvojnem putu od pedagoškog prema filozofskom fakultetu, fakultet je postepeno gubio studije prirodnih i primijenjenih znanosti i nadomještao ih novim studijima iz društvenih i humanističkih znanosti.

potrebe knjižnica na novonastalim odjelima.¹⁹ Smanjeni broj studijskih grupa na Fakultetu omogućio je i dublje pokrivanje preostalih područja potrebnom knjižničnom građom. Zbog ograničenja financijskih sredstava za nabavu građe kao i na obilje objavljenih naslova iz tih područja te prostornih ograničenja za smještaj građe, neizbježno je bilo donijeti Smjernice za nabavu građe. Temeljeći se na poslanju Knjižnice kao i na Standardima za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj²⁰ tim su smjernicama određena mjerila odabira građe, načini nabave i financiranje, postoci planirane nabave prema pojedinačnim zbirkama te mjerila vrednovanja i izlučivanja neodgovarajuće građe.²¹ Zahtjevi Bolonjskog procesa²² koji između ostaloga nalažu da fakulteti svojim studentima moraju osigurati po 20 posto primjeraka svakog naslova s popisa obvezne literature u odnosu na broj studenata i po 10 posto primjeraka svakog naslova s popisa dopunske literature, još su preciznije odredili prvenstva u oblikovanju knjižnične zbirke. Iako je Knjižnica Filozofskog fakulteta zbog mnogo različitih studijskih grupa,²³ odnosno ogromnog broja kolegija (oko 850 različitih kolegija), u nezavidnom položaju u odnosu na neke druge fakultete koji pokrivaju uža znanstvena područja, preciziranje ciljeva u pogledu izgradnje knjižničnih zbirki rezultiralo je značajnijim odgovorima na korisničke potrebe.

Analiza trenutnog stanja zbirke Knjižnice te usporedba s potrebnim brojem jedinica knjižnične građe prema bolonjskoj deklaraciji (Grafikon 1), pokazuju da je pred njom još dalek put do ostvarenja tih ciljeva zbog godišnjeg prirasta građe od oko 1.000 jedinica, od čega se kupovinom nabavi 400 do

¹⁹ Ukupno je iz fonda Knjižnice izdvojeno oko 4.000 jedinica knjižne građe, 700 jedinica periodičnih izdanja i oko 100 jedinica AV građe.

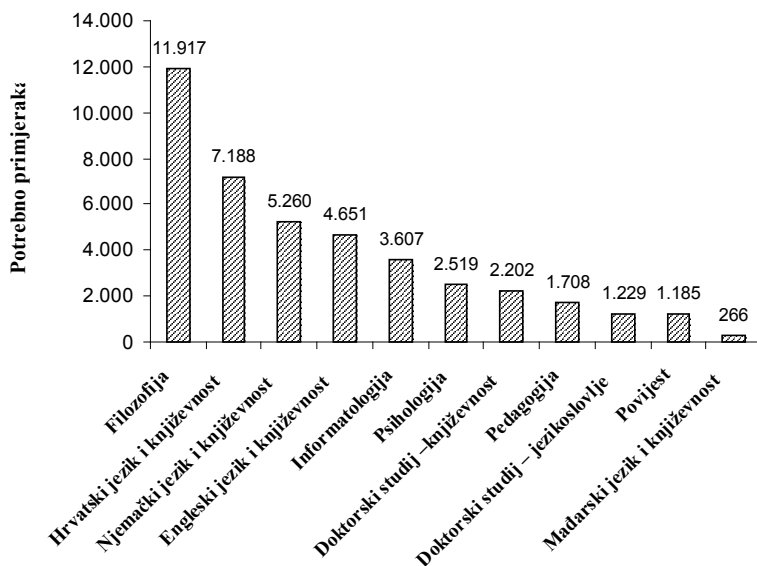
²⁰ Standardi. Nav. dj.

²¹ U zbirci rjeđe korištene građe nužno je temeljito pročišćavanje odnosno izdvajanje nepotrebnih primjeraka i naslova, što bi značilo oslobađanje prijeko potrebnog prostora za smještaj novonabavljene građe.

²² Pravilnik o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskog programa i reakreditaciju visokih učilišta [citirano: 2010-08-02]. Dostupno na: <http://www.unist.hr/LinkClick.aspx?fileticket=joJgWKJeHVA%3D&tabid=1228&mid=1929&language=hr-HR>.

²³ Na Filozofskom fakultetu u Osijeku su se u akademskoj godini 2008./09. mogli studirati sljedeći preddiplomski studiji: Engleski jezik i književnost, Filozofija, Hrvatski jezik i književnost, Informatologija, Mađarski jezik i književnost, Njemački jezik i književnost, Pedagogija, Povijest i Psihologija; diplomski studiji: Engleski jezik i književnost, Filozofija, Hrvatski jezik i književnost, Informatologija, Mađarski jezik i književnost, Njemački jezik i književnost, Pedagogija, Povijest i Psihologija; sveučilišni doktorski studij: Jezikoslovlje te dopunska pedagoško-psihološka izobrazba.

500 primjeraka naslova s popisa obvezne i dopunske literature, dok se ostali naslovi prinavljaju darom, razmjenom i otkupom Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa, kao informacijska podloga za znanstveno-istraživački rad studenata i nastavnog osoblja.

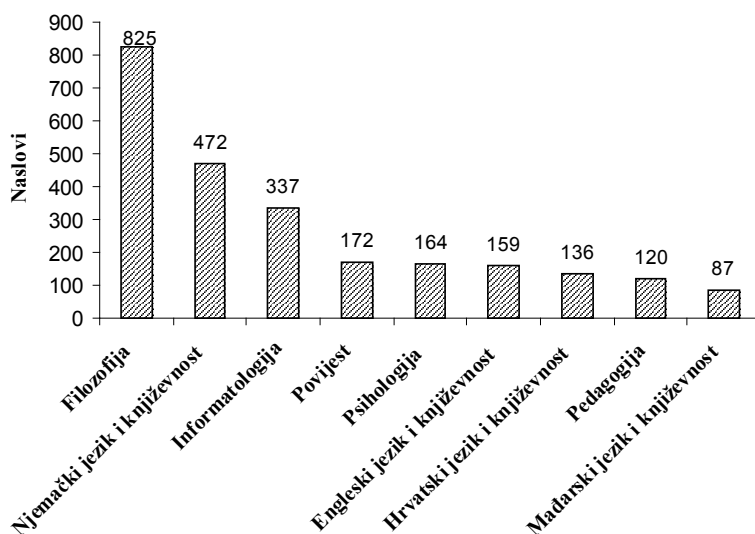


Grafikon 1. Broj potrebnih primjeraka vezano uz omjer od 20% i 10% u odnosu na broj upisanih studenata²⁴

Zbirka monografskih publikacija broji oko 65.000 jedinica građe, od čega se kao obvezna literatura koristi oko 8,5 posto (5.500 jedinica), dok ostali dio zbirke služi kao dopunska literatura odnosno dodatna literatura za pripremu seminarskih, diplomskih i završnih radnji te znanstveno-istraživački rad. Kako je to vidljivo iz Grafikona 1, najviše primjeraka, u odnosu na broj upisanih studenata i popise obvezne i dopunske literature, potrebno je za studije iz humanističkih znanosti (filozofija i književnosti) budući da ti studiji obuhvaćaju i primarnu i sekundarnu literaturu iz tih područja. Znatno manje primjeraka za studij mađarskog jezika i književnosti proizlazi iz manjeg broja upisanih studenata na taj studij i kraćih popisa obvezne i dopunske literature.

²⁴ Analiza je rađena na temelju popisa obvezne i dopunske literature i broja upisanih studenata u akademskoj godini 2008./09.

Međutim, posebno zabrinjava analiza broja naslova s popisa obvezne i dopunske literature od kojih knjižnica ne posjeduje niti jedan primjerak (Grafikon 2).



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

Na popisima obvezne i dopunske literature pojedinačnih studija nalazi se još ukupno 2.472 naslova koje Knjižnica ne posjeduje niti u jednom primjerku. Najviše naslova nedostaje za studij Filozofije (jedan od mladih studija na Fakultetu) (33,4 posto od ukupnog broja naslova s popisa obvezne i dopunske literature od kojih Knjižnica ne posjeduje niti jedan primjerak), a zatim za studij Njemačkog jezika i književnosti (19 posto) i za studij Informatologije (13,6 posto), kod kojih se uglavnom radi o stranim izdanjima.

Prethodni rezultat je jednim dijelom uvjetovan velikom količinom naslova na popisima obvezne i dopunske literature (i do 30 naslova za jedan kolegij). S druge strane, znatan dio naslova od kojih Knjižnica ne posjeduje niti jedan primjerak nije raspoloživ na knjižarskom tržištu (stara izdanja) pa ih je teško nabaviti čak i u antikvarijatima.

Vezano uz predstojeće odvajanje Sveučilišne knjižnice od Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek, koje bi ujedno trebalo značiti i veću suradnju na

području izgradnje knjižničnih zbirki pojedinačnih sastavnica odnosno fakultetskih knjižnica, potrebno je temeljito analizirati i vrednovati zbirke Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku, odnosno odrediti postojeću i željenu informacijsku razinu zbirki prema pojedinačnim područjima, kategorijama i predmetima iz hrvatskoga *Conspectus* modela.²⁵

3.2. Organizacija informacija

Povezano s ciljem otvorenosti i dostupnosti knjižničnog fonda korisnicima, kao preduvjeta za usvajanje osnovnih znanja s područja informacijske pismenosti na prvim postajama puta prema cjeloživotnom obrazovanju, neophodno je bilo izvršiti reorganizaciju informacija, odnosno knjižničnih zbirki. Nakon uređenja fizičkog prostora za smještaj knjižnične građe, postalo je moguće i prostorno sustavno organiziranje pojedinačnih knjižničnih zbirki. Tako su fizički odvojene i definirane sljedeće zbirke:

- zbirka monografskih publikacija (s podzbirkom rjeđe korištene građe u zatvorenom spremištu),
- referentna zbirka,
- zbirka multimedijalne građe (s podbirkama audio-vizualne, elektroničke i viševrstne građe te metodičkih igara),
- zbirka periodike,
- zbirka doktorskih disertacija,
- zbirka magistarskih radova,
- zbirka diplomskih radova,
- zbirka završnih radova,
- zbirka stare građe,
- zbirka posebnih otisaka.

²⁵ Hrvatski *Conspectus* model razlikuje 6 informacijskih razina zbirke (0 = izvan područja, 1 = minimalna informacijska razina, 2 = osnovna informacijska razina, 3 = studijska ili nastavna informacijska razina, 4 = istraživačka informacijska razina, 5 = sveobuhvatna informacijska razina). (Vidi Upute za izradbu smjernica za izgradnju knjižnične zbirke primjenom modela *Conspectus*. // Darovi za zbirke : smjernice za knjižnice / [s engleskog prevela Jelica Leščić]. Upute za izradbu smjernica za izgradnju knjižnične zbirke primjenom modela *Conspectus* / [s engleskog prevele Jelica Leščić i Zagorka Majstorović]. Međunarodna posudba i dostava dokumenta : načela i smjernice za postupanje / [s engleskog prevela Jelica Leščić]. Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu / [s engleskoga prevela Vesna Golubović]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 37.

Kako se za smještaj građe koristi sustav signatura temeljen na Univerzalnoj decimalnoj klasifikaciji, a vezano uz različite zbirke kod kojih bi se UDK oznaka u signaturi ponavljala, ali bi se fizičke jedinice fonda nalazile na različitim fizičkim mjestima, dogovorene su kratice koje se stavljaju ispred UDK oznake u signaturi kako bi se korisnici kao i knjižnično osoblje lakše snalazili pri pronalaženju jedinica na policama.²⁶

Iako su monografske publikacije redovito katalogizirane u DOS verziji knjižničnog sustava CROLIST još od 1999. godine, prekretnicu u cjelokupnom knjižničnom poslovanju ipak čini nabava mrežne verzije istoga programa, nakon čega je naglasak stavljen i na potpunu retroaktivnu strojnu izradbu kataložnih zapisa za cjelokupni knjižnični fond, uključujući i periodičke publikacije kao i neknjižnu građu. Nova verzija CROLIST-a omogućila je uvelike i preuzimanje kataložnih zapisa iz skupnog kataloga, a za Knjižnicu je od posebne vrijednosti mogućnost istovremenog obogaćivanja online kataloga predmetnim odrednicama. Za novonabavljenu građu redovito se izrađuju predmetne odrednice, a članci u zbornicima i periodici se analitički obrađuju.

U sljedećoj fazi planira se pristupiti retroaktivnoj predmetnoj sadržajnoj obradbi građe koja nije obrađena na takav način, a zatim će uslijediti i retroaktivna analitička obradba članaka iz zbornika i časopisa.²⁷

Funkcionalno organiziranje informacija u Knjižnici presudna je osnova na koju se nadograđuju mnoge važne knjižnične djelatnosti poput poučavanja korisnika u smislu razvijanja sposobnosti samostalnog pronalaženja i vrednovanja informacija kao važnog čimbenika u cjeloživotnom učenju.

²⁶ Tako se, na primjer, signatura 02 nalazi u različitim zbirka, a slova oznaka ispred nje značajno ubrzava pronalaženje točnog mjesta smještaja tražene građe, npr., RA02 u zbirci stare građe, DO02 u zbirci doktorskih radova, R02 u referentnoj zbirci te PO02 u zbirci posebnih otisaka.

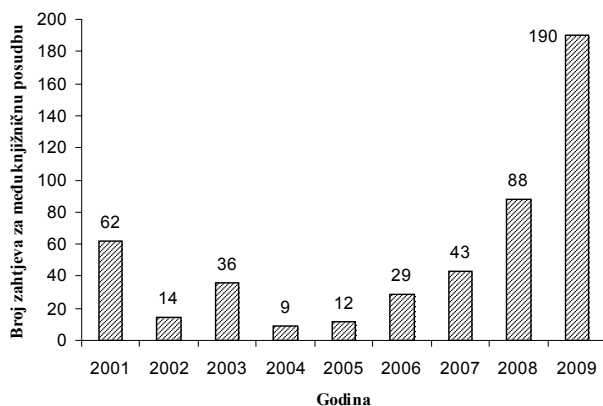
²⁷ Iako se na temelju kvantitativnih podataka o knjižničnom fondu i preporučenih normi za poslove obradbe iz Standarda za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (vidi: Vjesnik bibliotekara Hrvatske 33, 1/4(1990), 220-221) mogu izvesti orijentacijski okviri planiranog dovršetka pojedinačnih radnih faza, dosadašnje iskustvo s objektivnim i subjektivnim otežavajućim okolnostima nalaže oprez u preciznom određivanju rokova dovršetka poslova.

3.3. Nove (stare) usluge

3.3.1. Međuknjižnična posudba

Iako je međuknjižnična posudba tradicionalna knjižnična usluga, analiza njene evidencije u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku²⁸ u proteklom desetljeću (Grafikon 3) daje zaključiti da su određeni čimbenici neminovno morali utjecati na njeno intenziviranje.

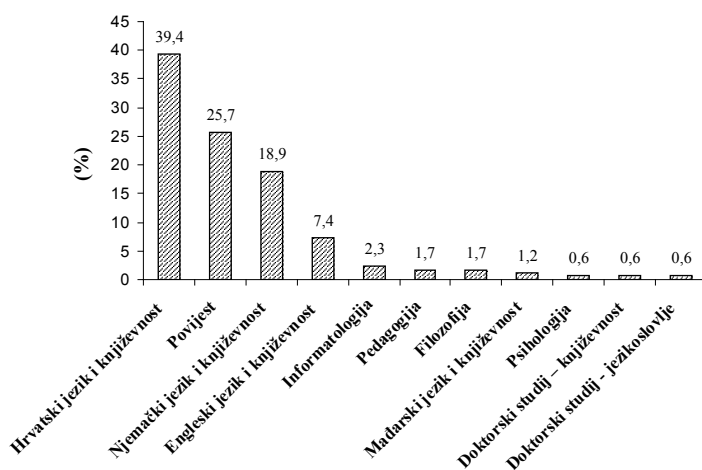
Kako je to vidljivo iz Grafikona 3, u kalendarskoj godini 2009., broj jedinica nabavljenih za korisnike međuknjižničnom posudbom se udvostručio u odnosu na prethodnu godinu. Najviše jedinica je nabavljeno iz Nacionalne i sveučilišne knjižnice (45,3 posto ili 86 upita) te Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu (24,2 posto ili 46 upita), što je sasvim razumljivo s obzirom na slične studijske profile, a zatim iz Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek (13,2 posto ili 25 upita). U sklopu međuknjižnične posudbe, suradnja je ostvarena i sa sljedećim knjižnicama: Sveučilišna knjižnica u Splitu (1,6 posto ili 3 upita), Knjižnice grada Zagreba (1 posto ili 2 upita), Znanstvena knjižnica Zadar (0,5 posto ili 1 upit), Gradska knjižnica i čitaonica Požega (0,5 posto ili 1 upit), Filozofski fakultet Rijeka (0,5 posto ili 1 upit). Korisnički upiti koji nisu mogli biti riješeni kroz knjižnične fondove hrvatskih knjižnica (2 posto ili 4 upita) proslijeđeni su Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici u Osijeku koja obavlja usluge međuknjižnične posudbe iz inozemstva.



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

²⁸ Međuknjižnična posudba je u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku regulirana Pravilnikom o međuknjižničnoj posudbi iz 2010. godine.

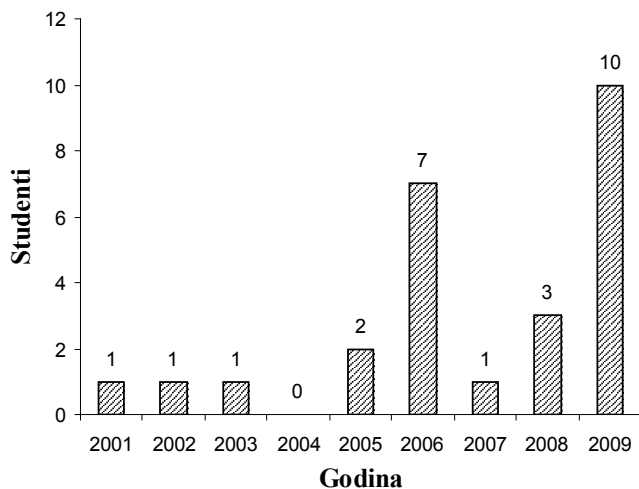
Analiza zahtjeva za međuknjižničnu posudbu prema studijskim grupama (Grafikon 4) pokazuje da najviše upita za međuknjižničnu posudbu dolazi sa studija Hrvatskog jezika i književnosti 39,4 posto (69 upita), Povijesti 25,7 posto (45 upita) i Njemačkog jezika i književnosti 18,9 posto (33 upita). Kod upita sa studija Povijesti uglavnom se radi o rješavanju nastavnih potreba koje se ne mogu riješiti kroz redovni knjižnični fond Knjižnice FFOS-a, dok se upitima sa studija Hrvatskog jezika i književnosti većinom rješavaju informacijske potrebe za znanstveno istraživački rad.



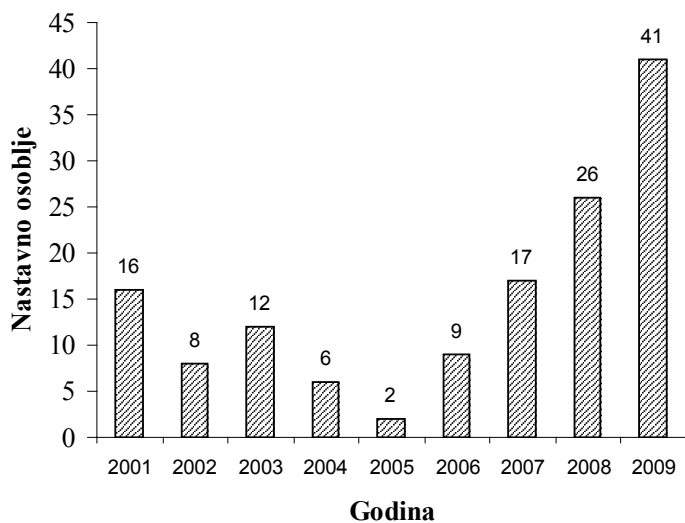
Grafikon 4. Analiza zahtjeva za međuknjižničnu posudbu prema studijima u 2009. godini

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku je 2009. godine zaprimila 5 zahtjeva za međuknjižničnu posudbu iz svog fonda od drugih knjižnica u Hrvatskoj (4 međuknjižnične posudbe, 1 usluga preslika članka) od kojih su svi pozitivno riješeni.

Iako se uslugom međuknjižnične posudbe najčešće služi znanstveno-nastavno osoblje (Grafikon 6), 2009. godine zabilježen je trend učestalijeg korištenja te usluge i kod studenata (Grafikon 5).



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



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

Stoga je neophodno intenzivnije upoznavanje korisnika sa svim uslugama koje im Knjižnica stavlja na raspolaganje. U tom cilju poduzimaju se određene aktivnosti poput objavljivanja usluge međuknjižnične posudbe na mrežnim stranicama knjižnice kao i na informacijskim lecima koje korisnici dobivaju pri upisu u Knjižnicu. Međutim, najveći se učinak u domeni upoznavanja s uslugom međuknjižnične posudbe postiže u osobnoj komunikaciji knjižničnog osoblja s korisnicima u svakom pojedinačnom slučaju.

Suvremena tehnička dostignuća poput online knjižničnih kataloga značajno su olakšala postupke međuknjižnične posudbe te poboljšala sveopću "vidljivost" knjižnica, a samim time i dostupnost građe u pojedinačnim knjižnicama, iako bi od presudnog značaja za ove usluge bio integrirani knjižno-informacijski sustav s ažurnim skupnim katalogom svih knjižnica na razini države.

3.3.2 *Elektroničke usluge*

U doba sveopće internetske komunikacije, Knjižnica je svoje usluge pokušala približiti korisnicima u njihovim domovima postavljanjem mrežne stranice na kojoj su ponuđeni raznovrsni sadržaji koji između ostaloga uključuju online katalog Knjižnice, popis slobodno dostupnih elektroničkih online izvora informacija, poveznice na druge važne knjižnice sličnih profila, obavijesti o novostima u Knjižnici i sl. Tijekom prve godine nakon postavljanja (od ožujka 2009. do kraja veljače 2010.), ova je stranica zabilježila preko 7.000 posjeta, no uočljiva je tendencija rasta korištenja mrežnih sadržaja Knjižnice.²⁹ Korištenjem mrežnog pomagala Google Analytics, detaljnije se analiziraju korisnički profili i obrasci korisničkih upita postavljeni preko nje.

U suradnji s Odsjekom za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Osijeku, izvršene su određene pripreme³⁰ za uspostavu digitalnog repozitorija diplomskih i završnih radova obranjenih na Fakultetu koji bi s vremenom trebao uključiti i doktorske disertacije kao i znanstvene i stručne radove znanstveno nastavnog osoblja Fakulteta.

²⁹ U mjesecu svibnju 2010. godine zabilježeno je 1.329 posjeta mrežnim stranicama Knjižnice ili 43 posjeta dnevno dok je u razdoblju od ožujka 2008. do veljače 2009. prosječno dnevno bilo 19 posjeta.

³⁰ U Pravilnik o završnim radovima te u Pravilnik o diplomskim radovima uvrštene su stavke kojima se određuje obvezno dostavljanje tih radova Knjižnici u digitalnom obliku kao i Izjava autora završnih i diplomskih radnji kojom prvostupnici odnosno studenti diplomskih studija potvrđuju ili ne potvrđuju ustupanje prava na objavu svojih radova u digitalnom repozitoriju Fakulteta.

3.3.3. *Podučavanje korisnika u cilju usvajanja i razvijanja informacijske pismenosti*

Bolonjska je deklaracija³¹ u središte pozornosti obrazovnog sustava stavila studenta, a jedan od njenih važnih ciljeva je i cjeloživotno učenje, pri čemu u okruženju označenom neprestanim promjenama i proizvodnjom obilja informacija presudnu ulogu igra i informacijska pismenost. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku je shvatila da je upravo to jedan od dijelova u kojem ona može i u kojem je dužna dati svoj doprinos znanstveno-nastavnim postupcima na matičnom fakultetu.

Podučavanje korisnika u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku obuhvaća tri sadržajna vida:

1. podučavanje u pogledu pretraživanja online knjižničnih kataloga te pronalaženja traženih informacija na temelju podataka iz kataloga (signatura itd.) u samim materijalnim izvorima informacija u knjižnici,
2. podučavanje u pogledu pretraživanja elektroničkih izvora informacija poput raznih mrežno dostupnih baza podataka,
3. podučavanje u pogledu usvajanja i uvježbavanja pravila citiranja u okviru izradbe seminarskih, završnih, diplomskih i sličnih radnji.

Podučavanje se provodi:

- a) organizirano za unaprijed prijavljenu skupinu zainteresiranih korisnika prema studijskim skupinama, pri čemu radionica traje po dva sata, a korisnici se prijavljuju za željenu radionicu/ce,
- b) pojedinačno pri samom korištenju knjižničnih usluga ovisno o potrebi i zainteresiranosti samih korisnika.

Osim prethodna dva oblika podučavanja, dogovorena su i javno oglašena dva termina u tjednu kada korisnici mogu doći pojedinačno sa specifičnim pitanjima vezanim uz prethodno navedene sadržaje podučavanja te dobiti pomoć i savjete odnosno pojedinačnu poduku.

Pripremljeni su i informativni leci s najvažnijim podacima o obrazovnim radionicama i osnovnim uputama za samostalno usvajanje vještina informacijske pismenosti te leci s osnovnim informacijama o online bazama podataka.

Za dosada organizirane radionice o pretraživanju online baza podataka, najviše zanimanja pokazali su studenti, dok se nastavno osoblje radije odlučuje za individualnu poduku. Početni odaziv na prve organizirane radionice

³¹ The Bologna declaration on the European space for higher education [citirano: 2010-06-10]. Dostupno na: <http://ec.europa.eu/education/policies/educ/bologna/bologna.pdf>.

o pretraživanju baza podataka pokazao se skroman, no vjerujemo da će pozitivno iskustvo sudionika kao i sasvim izgledne buduće potrebe samih korisnika utjecati na povećanje broja sudionika predstojećih radionica. U cilju što učinkovitijeg obuhvaćanja cjelokupne studentske korisničke populacije, sljedećih se akademskih godina u dogovoru s nastavnim osobljem, a u sklopu nastavnih kolegija koji pokrivaju područje uvoda u znanstveni i stručni rad, planiraju organizirati radionice o korištenju materijalnih izvora informacija i online kataloga (niže studijske godine) te radionice o pretraživanju online baza podataka (više studijske godine).

3.4. Normizacija knjižničnog poslovanja

Sustavi upravljanja kvalitetom podrazumijevaju normiranje svih vidova organizacijskog poslovanja.³² Budući da Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku teži uspostavi kvalitete u vlastitim okvirima, posebna se pozornost posvetila pripremi pojedinačnih pravilnika i obrazaca. Određivanjem samog poslanja Knjižnice 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”.³³

utvrđeno je polazište na kojem se temelje svi ostali dokumenti.

Uz već postojeći Pravilnik o radu Knjižnice, pripremljeni su sljedeći dokumenti³⁴ kojima se utvrđuju pravila i postupci:

- Smjernice za nabavu građe
- Smjernice za postupak pri darivanju građe
- Pravilnik o međuknjižničnoj posudbi

³² Špac, Vesna: Knjižnica pod lupom kontrole kvalitete. // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u Bolonjskom okruženju / 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 196.

³³ Filozofski fakultet Osijek. Knjižnica. Nav. dj.

³⁴ Trenutno u obliku nacрта koje treba verificirati odnosno usvojiti i potvrditi Fakultetsko vijeće Filozofskog fakulteta u Osijeku.

- Pravilnik o uporabi računalne opreme i javnom pristupu internetu
- Politika zaštite.

Potreba sustavnog organiziranja informacija zahtijevala je i sustavno pridržavanje određenih internih dogovora svih knjižničnih djelatnika. U cilju otklanjanja mogućnosti pogrešnih tumačenja internih dogovora, kao logično rješenje nametnula se izrada Internih pravila o obradbi knjižnične građe koja se stalno nadopunjavaju ovisno o pojedinačnim specifičnim slučajevima koji se javljaju u praksi. U okviru Internih pravila za obradbu građe, određuju se pojedinačne zbirke i karakteristični postupci njihove obradbe, obrasci oblikovanja signatura u pojedinačnim zbirkama, načela odabira jedinica za analitičku obradbu građe te načela predmetne obradbe.

U suvremenim postupcima organizacijskog upravljanja od presudne je važnosti strateško planiranje.³⁵ Strateškim planom razvoja knjižnice za razdoblje od 2010. do 2015. godine određeni su osnovni ciljevi kojima se teži u svakodnevnom poslovanju Knjižnice:

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 postupka prema Bolonjskoj deklaraciji,
3. dati doprinos znanstveno-obrazovnom postupku informacijskim opismenjivanjem korisnika Knjižnice,
4. osigurati kompetentno osoblje u knjižnici kroz stalno i sustavno stručno usavršavanje djelatnica/ka te zapošljavanje odgovarajućih profila predmetnih stručnjaka potrebnih Knjižnici,
5. osigurati ugodan te estetski uređen i tehnički opremljen prostor za rad.

Promišljajući djelovanje i status Knjižnice u budućnosti, određena je i njena vizija kroz nekoliko osnovnih postavki:

- stvaranje dinamičnoga i prilagodljivog fizičkoga i virtualnog okruženja koje će omogućivati ostvarenje znanstveno-istraživačke, obrazovne i nastavne djelatnosti matične ustanove,
- izgradnja kvalitetne zbirke tiskane građe,
- osiguravanje brzog i jednostavnog pristupa zbirci značajnih elektroničkih dokumenata,

³⁵ Evans, G. Edward. Developing library and information center collections. Westport, London : Libraries Unlimited, 2005. Str. 72.

- prostorno proširenje, osiguravajući kvalitetno okruženje za pohranu građe i rad korisnika,
- suradnja s različitim domaćim i stranim ustanovama, u nabavi građe, unapređenju službi i obrazovanju korisnika.

Također su određene vrijednosti³⁶ prema kojima će se voditi i za koje će se Knjižnica zalagati u svom radu.

3.5. Knjižnični prostor

Iako se knjižnični fond od oko 15.000 jedinica knjižne građe 1977. godine višestruko povećao na otprilike 65.000 jedinica knjižne građe 2009. godine, Knjižnica još uvijek raspolaže sa samo 333 m² prostora koji joj je tada dodijeljen, što se protivi Standardima za visokoškolske knjižnice³⁷ u kojima se određuje da fakultetske knjižnice s minimalnim fondom od 10.000 svezaka i 200 naslova tekuće periodike trebaju zauzimati prostor od 600 m².

Uvažavajući prostorna ograničenja, a u skladu s osnovnim postavkama Bolonjskog procesa kao i suvremenim nastojanjima u knjižničarstvu u pogledu otvorenog pristupa knjižničnim zbirkama, izvršena je reorganizacija postojećeg prostora Knjižnice. Prethodni prostorni raspored u Knjižnici nosio je sa sobom dosta problema. Središnji je dio Knjižnice bio smješten u tri međusobno povezane i neodgovarajuće opremljene prostorije, pri čemu se knjižnični fond nalazio u dvije manje prostorije sa zatvorenim pristupom za korisnike, a najveća prostorija je služila kao čitaonica. Ovakav raspored obično je rezultirao s dva problema: s jedne je strane bilo otežano strogo sustavno organiziranje knjižničnih zbirki prema UDK oznakama jer su se češće korištene skupine knjižnične građe smještale bliže posudbenom pultu; s druge strane, korisnici su često imali prigovore ili na suviše glasan rad skupina studenata koji su radili na zajedničkim projektima ili na nepostojanje odgovarajućeg prostora za skupni rad koji se posebno intenzivirao u sklopu nastavnih programa prema Bolonjskoj deklaraciji. Smještanjem cjelokupnoga knjižničnog fonda u najveću prostoriju, omogućeno je dosljedno uvažavanje redanja UDK skupina

³⁶ Vrijednosti prema kojima se u svom radu usmjerava i zalaže Knjižnica: znanje; intelektualna sloboda; kvaliteta; kreativnost; prilagodljivost; strukovna etika; komunikacija i suradnja; inovacija.

³⁷ Standardi za visokoškolske knjižnice. Nav. dj. Str. 210.

u signaturama kao i otvoreni pristup za korisnike³⁸ koji čini jedan od bitnih preduvjeta za provođenje podučavanja korisnika u pogledu samostalnog pronalaženja potrebnih informacija u materijalnim izvorima u knjižnicama kao važne sastavnice informacijske pismenosti. Preostale dvije manje prostorije prenamijenjene su u čitaonicu za skupni rad s odgovarajućom opremom (šesterokutni stolovi, informatička oprema) te u čitaonicu za tihi/individualni rad³⁹ koja se također koristi i za organizirane radionice u sklopu podučavanja za korištenje informacijskih izvora.

U sljedećem razdoblju preostaje iznalaženje prostornog rješenja za smještaj Knjižnice za strane jezike gdje bi se rad korisnika u Knjižnici također mogao riješiti kroz čitaonicu za skupni rad i čitaonicu za individualni rad te gdje bi se omogućio odgovarajući smještaj knjižnične građe sukladno propisanim pravilima u pogledu maksimalne visine polica. U cilju osiguranja dovoljno prostora za propisani smještaj knjižnične građe u otvorenom pristupu, rjeđe korišteni dio knjižničnog fonda planira se smjestiti u zatvoreno spremište čim to prostorne mogućnosti dopuste.

3.6. Analiza i vrednovanje uspješnosti Knjižnice

Iako knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku već godinama prikuplja kvantitativne pokazatelje uspješnosti, s vremenom se nametnula potreba istraživanja i kvalitativnih pokazatelja (posebice onih vezanih uz zadovoljstvo naših korisnika). Prikupljanjem mišljenja korisnika o radu i problemima u knjižnici *Kutijom za primjedbe i prijedloge* na prethodno ujednačenim obrascima, dobiveni su određeni osnovni pokazatelji izvora nezadovoljstva (zastarjela računalna oprema i suviše glasan rad skupina korisnika). To nam je pomoglo da shvatimo i u što skorijoj budućnosti, a u sklopu naših mogućnosti, uklonimo razloge nezadovoljstva među korisnicima, no to još uvijek nije govorilo mnogo o stupnju zadovoljstva korisnika sveukupnim knjižničnim uslugama.

U cilju prikupljanja značajnijih podataka o zadovoljstvu korisnika sveukupnim službama i uslugama Knjižnice, a u sklopu priprema za samovrednovanje, pristupilo se razrađenijem i sustavnom dobivanju povratnih informacija

³⁸ Ovdje moramo napomenuti da je Knjižnica odlučila ne pridržavati se standardima propisane minimalne udaljenosti između polica potrebne za otvoreni pristup, a sve sa ciljem povećavanja broja jedinica u otvorenom pristupu.

³⁹ Analizirajući anonimne prijedloge i primjedbe korisnika kao i ankete o zadovoljstvu korisnika novim prostorom Knjižnice, vidljivo je da su posebno dobro prihvatili i ocijenili odvajanje čitaonice za tihi rad od čitaonice za skupni rad.

vezanih uz analizu i vrednovanje knjižničnih usluga anketnim upitnikom. Pitajima iz upitnika obuhvaćeni su najvažniji vidovi knjižničnog poslovanja: kvaliteta knjižničnih zbirki, zadovoljstvo s pojedinačnim uslugama (podučavanje, međuknjižnična posudba, elektroničke usluge), prostor, radno vrijeme, a anketiranim korisnicima je dana i mogućnost navođenja osobnih prijedloga u pogledu preoblikovanja knjižničnih usluga prema mjeri korisnika.

Cilj je Knjižnice ispitivanje zadovoljstva korisnika ponavljati svake tri godine te na taj način sustavno pratiti promjene u stupnju zadovoljstva, potrebe i moguće probleme na koje korisnici nailaze pri korištenju Knjižnice.

4. Zaključak

Bolonjski proces svojim ustrajavanjem na izvrsnosti nastavnog postupka, te postupci vanjskog vrednovanja visokih učilišta Republike Hrvatske natjerali su sve visokoškolske knjižničare na promišljanje o svome poslovanju, razini kvalitete usluga koje pružaju svojim korisnicima te ih potaknuli na brojne aktivnosti kojima su preoblikovali svoje poslovanje, a sve sa ciljem poboljšanja kvalitete svoje knjižnice. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku shvatila je da je u sveukupnoj organizaciji knjižničnog poslovanja važno premostiti tradicionalnu knjižničnu kulturu i poraditi na razvoju nove organizacijske kulture, kulture vrednovanja. Međutim, promjenu postojeće organizacijske kulture i razvijanje uspješne kulture vrednovanja nemoguće je postići ‘preko noći’. To je dugotrajan postupak koji, s jedne strane, zahtijeva brojne predradnje (kao što je određivanje temeljne knjižnične dokumentacije, od poslanja, strateškog plana, te brojnih pravilnika), a s druge, od djelatnika knjižnice zahtijeva trajno zalaganje i postupke kojima će svakodnevno unapređivati kvalitetu poslovanja svoje knjižnice.

Ovaj je rad nastao kao rezultat nastojanja da se opišu sve aktivnosti koje je knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku poduzela i poduzima da bi, s jedne strane, udovoljila zahtjevima i mjerilima za vanjsko vrednovanje visokih učilišta koje je svojedobno postavilo i oglasilo Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje. S druge strane, njena su nastojanja bila motivirana iznutra, željom djelatnika knjižnice da se usluga Knjižnice poboljša i digne na višu razinu, na zadovoljstvo korisnika i djelatnika.

Rad je nastojao opisati trenutačno stanje knjižnice, što se napravilo i izmijenilo u odnosu na ranije stanje i poslovanje, a nastojalo se i ukazati na probleme na koje Knjižnica nailazi i što još treba napraviti, od potrebne dokumentacije (izrada dodatnih pravilnika i smjernica) do postupaka u području

učinkovitije organizacije informacija (izrada predmetnog kataloga, analitička obradba fonda i slično).

Pri analizi rada knjižnice uz pomoć pokazatelja uspješnosti predloženih u IFLA-inom priručniku,⁴⁰ zamijećeni su brojni nedostaci, nelogičnosti i nedosljednosti kod našeg prikupljanja statističkih podataka, što je brojne pokazatelje iz tog priručnika diskvalificiralo za primjenu u knjižnici, a istovremeno i za postupke *benchmarkinga* na nacionalnoj ili čak međunarodnoj razini. Uočeni nedostaci i nelogičnosti dosadašnjeg prikupljanja podataka nastojat će se ukloniti i omogućiti primjenu tih pokazatelja u budućnosti.

Jedan od zamijećenih problema vezanih uz poslove unapređivanja jesu i dodatni naponi koje je potrebno uložiti da bi se izradila ostala potrebna dokumentacija, izvršila obradba, analiza i interpretacija statističkih podataka, provelo anketiranje korisnika i slično. Uz pojačane napore, neki od ovih zadataka zahtijevaju i dodatna znanja istraživačkih metoda, poznavanje statističkih softverskih paketa te interpretaciju dobivenih podataka, što nadilazi postojeće znanje i vještine djelatnika knjižnice. Pomoć se trenutačno pronalazi u suradnji s djelatnicima i studentima s Odsjeka za informacijske znanosti pri Filozofskom fakultetu u Osijeku, a u budućnosti se djelatnike planira uputiti na seminare i tečajeve na kojima će steći potrebna znanja i vještine.

Međutim, unatoč brojnim problemima s kojima se Knjižnica susretala (i susreće još uvijek) u svojim nastojanjima da poboljša kvalitetu svog poslovanja, postigne bolju učinkovitost te podigne zadovoljstvo korisnika, smatramo da smo dosadašnjim naporima postigli značajan pomak u kvaliteti, a određeni pokazatelji (na primjer, anonimni listići s mišljenjem korisnika) dali su nam naslutiti da je jedan dio korisnika to i zamijetio. Naša je želja da ova knjižnica bude prepoznata kao 'centar izvrsnosti' na našem Sveučilištu i svoja ćemo nastojanja nastaviti usmjeravati u pravcu poboljšavanja kvalitete naše usluge.

LITERATURA

Agencija za znanost i visoko obrazovanje. Završna izvješća stručnih povjerenstava [citirano: 2010-05-12]. Dostupno na: <http://www.azvo.hr/Default.aspx?art=586>.

Agencija za znanost i visoko obrazovanje. Vrednovanje visokih učilišta [citirano: 2011-02-03]. Dostupno na: <http://www.azvo.hr/Default.aspx?sec=207>.

⁴⁰ Poll, Roswitha, Peter te Boekhorst. Measuring quality : performance measurement in libraries. 2nd revised ed. München : Saur, 2007.

The Bologna declaration on the European space for higher education [citirano: 2010-06-10]. Dostupno na: <http://ec.europa.eu/education/policies/educ/bologna/bologna.pdf>.

Evans, G. Edward. Developing library and information center collections. Westport ; London : Libraries Unlimited, 2005.

Filozofski fakultet Osijek. Poslanje [citirano: 2010-06-10]. Dostupno na: <http://web.ffos.hr/?id=2>.

Filozofski fakultet Osijek. Knjižnica Knjižnica [citirano: 2010-06-10]. Dostupno na: <http://web.ffos.hr/knjiznica/poslanje.htm>.

Hrvatska u 21. stoljeću: znanost. Zagreb : Ured za strategiju razvitka Republike Hrvatske. Ožujak 2003. [citirano: 2003-04-28]. Dostupno na: <http://www.hrvatska21.hr/download/20030306000001.pdf>.

Lisek, Jadranka; Kornelija Petr Balog. Knjižničar e-animator : primjer primjene poslovne inteligencije. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), 35-46.

Ljetopis : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Pedagoški fakultet / [urednici Ana Pintarić, Janja Horvatić]. Osijek : Pedagoški fakultet, 2000.

Petr, Kornelija. Korisnici i korištenje knjižničnih usluga u Knjižnici Pedagoškog fakulteta Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku : magistarski rad. Zagreb : vlast. nakl., 1999.

Petr Balog, Kornelija. Akademske knjižnice u Hrvatskoj : spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u Bolonjskom okruženju : zbornik radova / 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. godine ; uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 83-104.

Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja: 2005. – 2010. / Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa. Zagreb : Ministarstvo, 2005.

Poll, Roswitha; Peter te Boekhorst. Measuring quality : performance measurement in libraries. 2nd revised ed. München : Saur, 2007.

Pravilnik o radu Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku [citirano: 2010-06-10]. Dostupno na: <http://web.ffos.hr/knjiznica/pravilnik.htm>.

Pravilnik o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskog programa i reakreditaciju visokih učilišta [citirano: 2010-08-02]. Dostupno na: <http://www.unist.hr/LinkClick.aspx?fileticket=joJgWKJeHVA%3D&tabid=1228&mid=1929&language=hr-HR>.

Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 33, 1/4(1990), 210-226.

Standardi za visokoškolske knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 33, 1/4(1990), 201-210.

Strateški okvir za razvoj: 2006.-2013. / Vlada Republike Hrvatske. Zagreb : Središnji državni ured za razvojnu strategiju i koordinaciju fondova EU, 2006.

Špac, Vesna. Knjižnica pod lupom kontrole kvalitete. // Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama – knjižnice u Bolonjskom okruženju / 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 195-206.

Upute za izradbu smjernica za izgradnju knjižnične zbirke primjenom modela *Conspectus*. // Darovi za zbirke : smjernice za knjižnice / [s engleskog prevela Jelica Leščić]. Upute za izradbu smjernica za izgradnju knjižnične zbirke primjenom modela *Conspectus* / [s engleskog prevele Jelica Leščić i Zagorka Majstorović]. Međunarodna posudba i dostava dokumenta : načela i smjernice za postupanje / [s engleskog prevela Jelica Leščić]. Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu / [s engleskoga prevela Vesna Golubović]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 33-45.

Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u Bolonjskom okruženju : zbornik radova / 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. godine ; uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.

Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju [citirano: 2010-07-09]. Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_04_45_1031.html.

Zakon o visokim učilištima [citirano: 2011-02-03]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/264876.html>

Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju [citirano: 2011-02-03]. Dostupno na: [http://www.nsz.hr/datoteke/Zakon_o_znanstvenoj_djelatnosti_i_visokom_obrazovanju_\(procisceni_tekst\).pdf](http://www.nsz.hr/datoteke/Zakon_o_znanstvenoj_djelatnosti_i_visokom_obrazovanju_(procisceni_tekst).pdf)