

MEĐUKNJIŽNIČNA POSUDBA : PRIMJER KNJIŽNICE FILOZOFSKOGA FAKULTETA U OSIJEKU

Interlibrary loan : the example of the faculty of humanities and
social sciences Osijek library

Lana Šuster
Filozofski fakultet u Osijeku, Knjižnica
ljovanov@ffos.hr

UDK / UDC **021.85(497.543)**
021.64(497.543)
Stručni rad / Professional paper
Primljeno / Received: 31.08.2020.

Broj
bibliografske
jedinice

373

Sažetak

U radu će se predstaviti podatci učestalosti korištenja usluge međuknjižnične posudbe na primjeru Knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku, a osobiti naglasak pridaje se razdoblju od 2009. godine do kraja 2019. godine. U širem smislu će se opisati funkcija visokoškolske knjižnice u potpori nastavnim procesima i stvaranju znanstvenoistraživačkih radova. Ključne sastavnice uspješne suradnje između knjižnice i nastavnoga osoblja zasigurno je razina stručnosti knjižničara koja uvjetuje kvalitetu usluge prema korisnikovu upitu. Važnost se pridodaje i komuniciranju knjižničara i korisnika koji traži informaciju. Redovito praćenje stalnih promjena u informacijskim i znanstvenim okruženjima motivira knjižničare i pretvara korisnikov upit u uspješnu uslugu. Nabava građe prema zahtjevima korisnika najčešće je riješena unutar Hrvatske i u suradnji s većim knjižnicama. Redovitim godišnjim izvješćima Knjižnica vodi statistiku za uslugu međuknjižnične posudbe te će se u ovome radu iznijeti neki od najvažnijih dijelova analize. Visokoškolske knjižnice izazvane potrebom vrednovanja uspješnosti knjižničnog poslovanja nesumnjivo će ovim radom pružiti jedinstven uvid u korisnost usluge međuknjižnične posudbe posebice iz perspektive nastavničke populacije. Informacijske i obrazovne potrebe korisnika postavljene su pred knjižničara u visokoškolskim knjižnicama kao izazov, a radom će se pokušati prikazati kako jedna takva knjižnica rješava izazove međuknjižnične posudbe. Cilj ovoga rada je poboljšati uslugu i olakšati kasnije upravljanje podatcima u nadolazećem razdoblju.

Ključne riječi: informacijske potrebe korisnika, međuknjižnična posudba, Filozofski fakultet Osijek, visokoškolske knjižnice, zadovoljstvo korisnika

Abstract

The paper will present data on the frequency of use of the interlibrary loan service on the example of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek Library, and special emphasis is placed on the period from 2009 to the end of 2019. In a broader sense, the function of a higher education library in supporting teaching processes and creating scientific research papers will be described. The key component of successful cooperation between the library and the teaching staff is certainly the level of expertise of the librarian, which determines the quality of service to the user's request. Communication between the librarian and the user seeking information is also of great importance. Regular monitoring of constant changes in information and scientific environments motivates librarians and turns the user's inquiry into a successful service. Procurement of materials according to user requirements is most often resolved within Croatia and in cooperation with larger libraries. Through regular annual reports, the Library also maintains statistics for the interlibrary loan service, and this paper will present some of the most important parts of the analysis. Prompted by the need to evaluate the success of library operations, higher education libraries will undoubtedly provide a unique insight into the usefulness of the interlibrary loan service, especially from the perspective of the teaching population. The user information and educational needs present a challenge to librarians in higher education libraries, and the paper will try to show how one such library solves the challenges of interlibrary loan. The aim of this paper is to improve the service and facilitate later data management in the next coming period.

Keywords: *user information needs, interlibrary loan, higher education libraries, user satisfaction*

Informacijske potrebe korisnika u visokoškolskim ustanovama

Knjižnica Filozofskoga fakulteta u Osijeku visokoškolska je knjižnica čija je svrha cjelovito osiguravanje uvjeta za realizaciju znanstveno-istraživačkog, obrazovnog i umjetničko-multimedijalnog pristupa koji proizlazi iz kvalitetne suradnje sa studijima

Filozofskoga fakulteta.¹ Primarna je zadaća visokoškolskih knjižnica pratiti promjene u sustavu strukovnog znanja. Knjižnice unutar sveučilišta zapravo su središta u kojima se stvara znanje. Visokoškolske knjižnice u sastavu izgrađuju zbirke isključivo prema studijima fakulteta i uvijek s naglaskom na ispitnu literaturu. Samim je time literatura znanstveno utemeljena, a cilj je obuhvatiti sva područja i osigurati korisnicima bogatu i kvalitetnu priručnu zbirku. Sve funkcije visokoškolske knjižnice u skladu su s potrebama korisnika i s mogućnostima informacijsko komunikacijske tehnologije.²

Filozofski fakultet u Osijeku specifičan je po raznovrsnosti svojih programa te velikom broju studija koji „diktiraju“ knjižnici izgradnju fonda. Knjižnica je opremljena naslovima koji prate nastavu i koji mogu pripremiti studente za polaganje ispita i pisanje radova. Međutim, nastavnici imaju potrebu za drukčijom vrstom građe. Građa koju knjižnica nabavlja trebala bi pratiti literaturu pojedinih kolegija, a ujedno biti i pomoć pri pisanju znanstvenih radova³ te u organizaciji i planiranju novih kolegija. Informacijske tehnologije olakšavaju knjižnicama da postanu zajedničko mjesto za pristup građi upravo kroz uslugu međuknjižnične posudbe.

Knjižnica ne može udovoljiti svim potrebama korisnika jer, naposljetku, korisnik je najbitniji segment svakog knjižničnog sustava. Zadovoljstvo korisnika na prvom je mjestu, a knjižničar je taj koji vodi računa o raznolikim potrebama i navikama korisnika, pa tako i nastavnika visokoškolske ustanove. Prepoznavanje takvih vrsta korisnika rezultat je profesionalnog iskustva i kompetencije knjižničara, čime se olakšava utvrđivanje njegova informacijskog upita i na kraju pronalaženje odgovora na upit. Knjižničari na fakultetskim knjižnicama uglavnom su u izravnom kontaktu sa svojim korisnicima i vrlo brzo prepoznaju njihove informacijske potrebe, na koji način

¹ Cit. prema Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Rijeka: Naklada Benja, 1994. Str. 15. "Visokoškolske knjižnice prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i daju na korištenje dokumente i obavijesti znanstvenoga, obrazovnoga i opće kulturnoga značenja, u prvom redu članovima sveučilišta i drugih znanstveno-nastavnih jedinica. Sastavni su dio znanstveno-nastavne infrastrukture jer svojim fondovima, službama i uslugama pridonose razvoju znanosti i pomažu u promicanju odgojno-obrazovnoga i znanstvenoistraživačkog rada na sveučilištima."

² Usp. Darovi za zbirke : smjernice za knjižnice ; Upute za izradbu smjernica za izgradnju knjižnične zbirke primjenom modela Conspetus ; Međunarodna posudba i dostava dokumenata : načela i smjernice za postupanje ; Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 33-36

³ Izgradnja knjižničnog fonda temelji se na literaturi svih studija Filozofskoga fakulteta. Nabavom se prati obvezna i dopunska literatura, a literatura za znanstveno-istraživački rad se uglavnom nadopunjuje darovima.

razmišljaju ili koje je interesno područje s obzirom na kolegije.⁴ Prema korisničkim zahtjevima knjižnice organiziraju posudbu iz drugih knjižnica.

Međuknjižnična posudba ustanovljena je na međunarodnoj razini. Usluge međuknjižnične posudbe zabilježene su još u doba srednjega vijeka kada su se rukopisi posuđivali izvan knjižnica za čitanje i prepisivanje⁵. Prva pravila donose se na Međunarodnom kongresu knjižničara u Madridu 1935. godine, a u Zagrebu 1954. godine donesen je prvi pravilnik o međuknjižničnoj posudbi kojim je svim knjižnicama omogućeno sudjelovanje u primanju i dostavljanju knjižnične građe.⁶ Pravilnikom je predviđeno da svaka zemlja ima svoje središte odnosno knjižnicu koja posreduje takvoj vrsti posudbe i o tome vodi statistiku. Budući da se knjižnica može odvijati između dviju ili više knjižnica u jednom mjestu, a posebno među knjižnicama srodnim po vrsti i sadržaju svojih knjižničnih fondova.⁷ Prema V. Golubović⁸ knjižnice bi trebale svoje programe temeljiti na sljedećim ključnim vrijednostima: "zadovoljavanju potreba korisnika, osiguravanju pristupa, težnji za suradnjom i podržavanjem djelotvornosti nacionalnoga knjižničnog sustava."⁹ Ukoliko neka publikacija nije unutar knjižničnog fonda ili se pristup traženoj građi ne osigurava onda se korisnik oslanja na međuknjižničnu posudbu kojom će dobiti ono što mu treba. Kako se koristiti uslugom knjižnica korisnike usmjerava prema pravilnicima knjižnice, prema uputama postavljenim na mrežnim stranicama knjižnice ili uputama koje se nalaze za informacijsko-posudbenim pultom. Putem knjižničnog kataloga na mrežnim stranicama knjižnice korisnik kreće u potragu za određenom literaturom, pretraživanje baza podataka i nakon toga ispunjava zahtjev za međuknjižničnu posudbu za nabavu određene knjige, članka ili pristupa nekim elektroničkim verzijama znanstvenih radova. Standardizirani postupci prema kojima se opisuje međuknjižnična posudba i njezino

⁴ Usp. Stropnik, Alka. Knjižnica za nove generacije : virtualni sadržaji i usluge za mlade. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013.

⁵ Tadić, Katica. Rad u knjižnici., Opatija: Naklada Benja, 1994., str. 139

⁶ Isto.

⁷ " Devedesetih godina usluga je suočena s brojnim promjenama pojavom online kataloga i online servisa za međuknjižničnu posudbu, sve većeg broja e-izvora, komunikacija se odvija putem elektroničke pošte, a umjesto fotokopija koriste se e-dokumenti, uglavnom skenirani kako se ne bi narušila autorska prava. Umjesto dosadašnjeg termina međuknjižnična posudba sve više se koristi termin „Dostava dokumenata i zajedničko korištenje izvora“ (Document Delivery and Resource Sharing)." Broj 76, siječanj 2018. :: Tema broja: „Nabava knjižnične građe: interakcija između mogućnosti knjižnica i potreba korisnika“ / Sofija Konjević.

⁸ Golubović, Vesna. Međuknjižnična posudba: standardizirani postupci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 150-151.

⁹ Isto.

nastajanje¹⁰ uključuju sljedeće korake: korisnik postavlja zahtjev za posudbu; knjižničar provjerava bibliografske podatke tražene publikacije, odnosno vrši se verifikacija bibliografskog zapisa; knjižničar locira traženu publikaciju i moguću knjižnicu; knjižnici se upućuje zahtjev za posudbu; ukoliko postoji ugovor između knjižnica, knjižnica kojoj je upućen zahtjev. Golubović (2011) nadalje ističe neprestani rast informacijskih potreba korisnika, posebice nastavnika na Fakultetu. Ovisnost o vanjskim promjenama informacijskog tržišta te pristup informacijama nije uvijek moguć, knjižnica tada preuzima ulogu u dobavljanju takvih informacija. Prema dosadašnjim iskustvima za korisnika je najbitnija brzina i cijena¹¹ međuknjižnične usluge¹². Unatoč svim raspoloživim sredstvima koje knjižnica ima za nabavu građe, ona ne može u potpunosti udovoljiti svojim korisnicima.

Statistička analiza podataka usluge međuknjižnične posudbe Knjižnice Filozofskoga fakulteta Osijek u razdoblju od 2009. do 2019. godine

Međuknjižnična posudba u knjižnici Filozofskoga fakulteta u Osijeku uređena je Pravilnikom o međuknjižničnoj posudbi iz 2010. godine. Korisnici Knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku o usluzi međuknjižnične posudbe imaju prilike saznati prvenstveno putem mrežne stranice, zatim na panoima koji su izloženi u čitaonicama i putem obrazaca koji se nalaze za informacijsko-posudbenim pultom. Svoj zahtjev korisnici upućuju putem elektroničke pošte mkp@ffos.hr. Statistička analiza o učestalosti korištenja usluge prikazat će se kroz vremenski period od 11 godina i s naglaskom na korištenje usluge prema studijima Filozofskoga fakulteta u Osijeku, prema vrsti korisnika, prema vrsti građe koja je zatražena i prema knjižnicama kojima je upućen zahtjev. Uvođenjem nove usluge za korisnike Knjižnica Filozofskoga fakulteta od 2009. godine redovno je educirala studente i nastavnike o načinu korištenja online kataloga¹³, a time se upućivalo na uslugu međuknjižnične posudbe, što će se odraziti na učestalost korištenja usluge

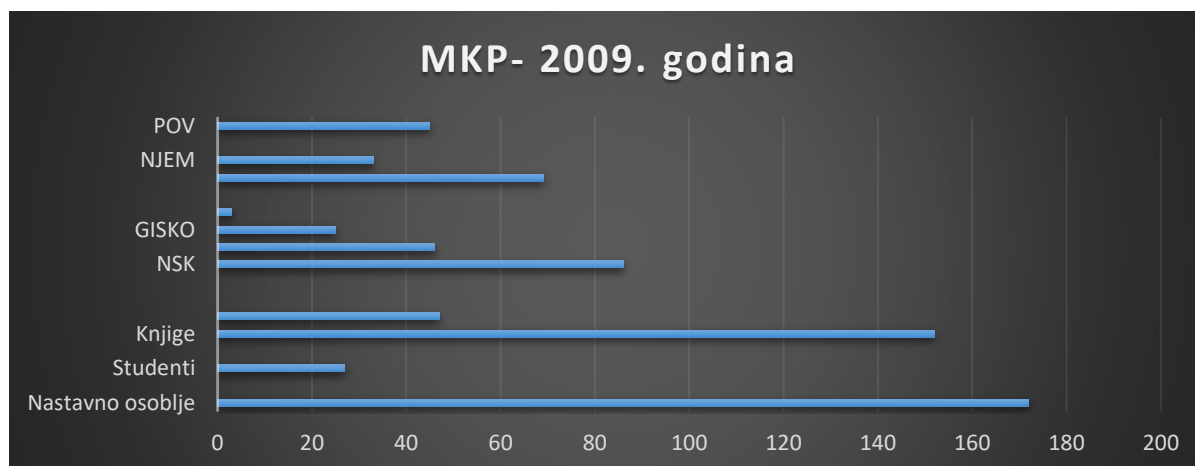
¹⁰Nav. prema: Vesna Golubović. Međuknjižnična posudba: standardizirani postupci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011). Citirano prema: Encyclopedia of library and information science : vol. 12. / editors Allen Kent and Harold Lancour. New York : Marcel Dekker, cop. 1974. Str. 196.

¹¹ Filozofski fakultet osigurava plaćanje usluge međuknjižnične posudbe unutar zemlje za svo nastavno i nenastavno osoblje, a inozemnu posudbu plaćaju privatno. Studenti plaćaju uslugu međuknjižnične posudbe prema cjeniku knjižnica iz koje se naručuje građa.

¹² Analiza rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku u 2016. URL: <https://www.ffos.unios.hr/sustav-za-kvalitetu/analiza-rada-knjiznice> (2020-11-14)

¹³ Plaščak, Bernardica ; Petr-Balog, Kornelija. Per Aspera ad Astra: trnovit put jedne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara hrvatske 54, 1-2(2011), str. 84-85.

međuknjižnične posudbe. Budući da ne postoje podatci za vođenje usluge prije 2009. godine, uzet će se razdoblje od 2009. godine. Knjižnica Filozofskoga fakulteta prema provedenoj je analizi¹⁴ 2011. godine prikupila sljedeće podatke za uslugu međuknjižnične posudbe za 2009. godinu¹⁵. U Analizi o zadovoljstvu korisnika koju je provela B. Plaščak, bitno je izdvojiti međuknjižničnu posudbu. Nastavnici s Odsjeka za hrvatski jezik i književnost Knjižnici su uputili 69 upita, Odsjek povijesti 45 upita i Odsjek njemačkog jezika i književnosti 33 upita. Najviše jedinica zatraženo je iz Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu, 86 upita. Filozofskome fakultetu u Zagrebu upućeno je 46 upita, Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici 25 upita. Ostalim knjižnicama upućeno je nešto manje zahtjeva i to Sveučilišnoj knjižnici u Splitu 3 upita¹⁶. Filozofskom fakultetu u Rijeci, Znanstvenoj knjižnici Zadar, Gradskoj knjižnici u Požegi upućen je 1 upit. Prema zahtjevima korisnika zatražene su 152 knjige i 47 članaka iz časopisa. Od toga je nastavno osoblje uputilo 172 upita, a studenti 27 upita. Prema Grafu 1 prikazani su navedeni podatci.



Graf 1. Prikaz usluge međuknjižnične posudbe za 2009. godinu

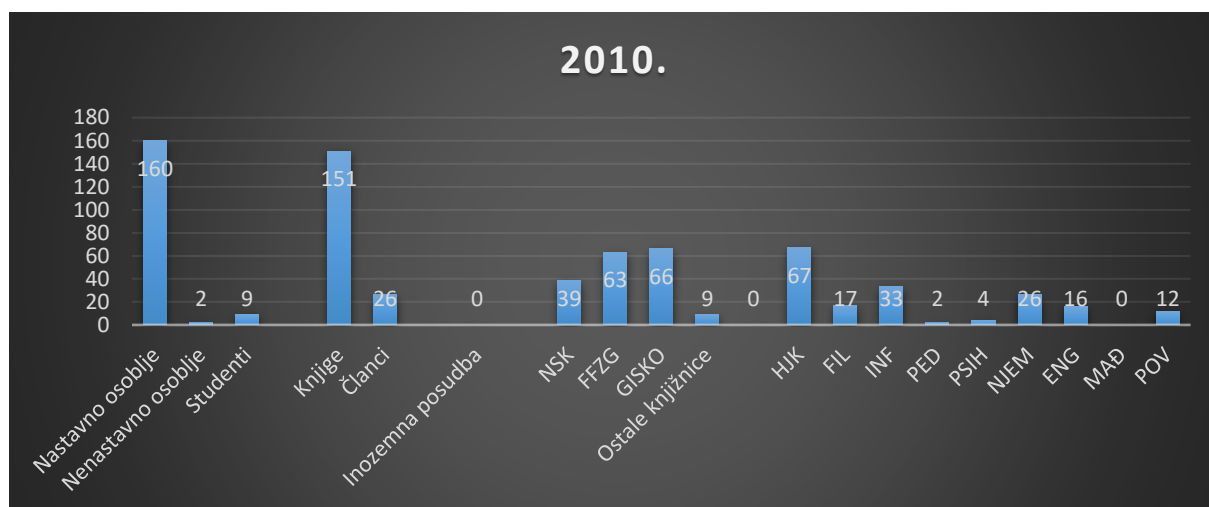
U 2010. godini vidljiv je porast i kontinuiranost korištenja usluge. Ističu se uglavnom nastavnici kao korisnici usluge sa 160 zahtjeva. Odsjeku za hrvatski jezik i

¹⁴ Plaščak, Bernardica ; Petr-Balog, Kornelija. Per Aspera ad Astra: trnovit put jedne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara hrvatske 54, 1-2(2011),str. 80.

¹⁵ Preuzeto s mrežne stranice Filozofskoga fakulteta u Osijeku. Aktivnosti za unaprjeđenje kvalitete knjižničnih usluga i poslovanja Knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku za 2009., 2010. i 2011. godinu. URL: <https://www.ffos.unios.hr/sustav-za-kvalitetu/analiza-rada-knjiznice> (2020-07-19)

¹⁶ Podatci za međuknjižničnu posudbu za 2009. godinu dostupni su od 7. rujna te godine, a preuzeti su iz internog vođenja korištenja usluge međuknjižnične posudbe FFOS-a koja je jedini izvor podataka o toj usluzi u knjižnici Filozofskoga fakulteta u Osijeku.

književnost pripada 67 zahtjeva, a za Odsjek za njemački jezik i književnost 26. Ostali odsjeci zatražili su uslugu do 35 puta.



Graf 1. Prikaz usluge međuknjižnične posudbe za 2010. godinu

Odsjek za hrvatski jezik i književnost u 2011. godini zauzima 80 korisničkih zahtjeva, Odsjek za njemački jezik i književnost 32 upita, Odsjek za engleski jezik i književnost 30 upita. Odmah iza redovnih studija važno je i naglasiti kako su studenti poslijediplomskoga studija jezikoslovlja uputili Knjižnici 22 upita za međuknjižničnu posudbu. Stoga je u 2012. godini Knjižnici Filozofskoga fakulteta u Osijeku upućeno čak 216 upita, odnosno 129 upita za knjige, a za članke u časopisima 87 upita. Nastavničko osoblje zatražilo je 160 jedinica građe, a studenti 56 jedinica građe. Prema prikazu Grafa 2. vidljiva je učestalost korištenja usluge kao i podatci za ukupnost zahtjeva upućenih Knjižnici prema Odsjecima Filozofskoga fakulteta u Osijeku i jasna razlika prema Odsjeku za hrvatski jezik i književnost (137 upućenih zahtjeva).



Graf 3. Usluga međuknjižnične posudbe za 2012. godinu

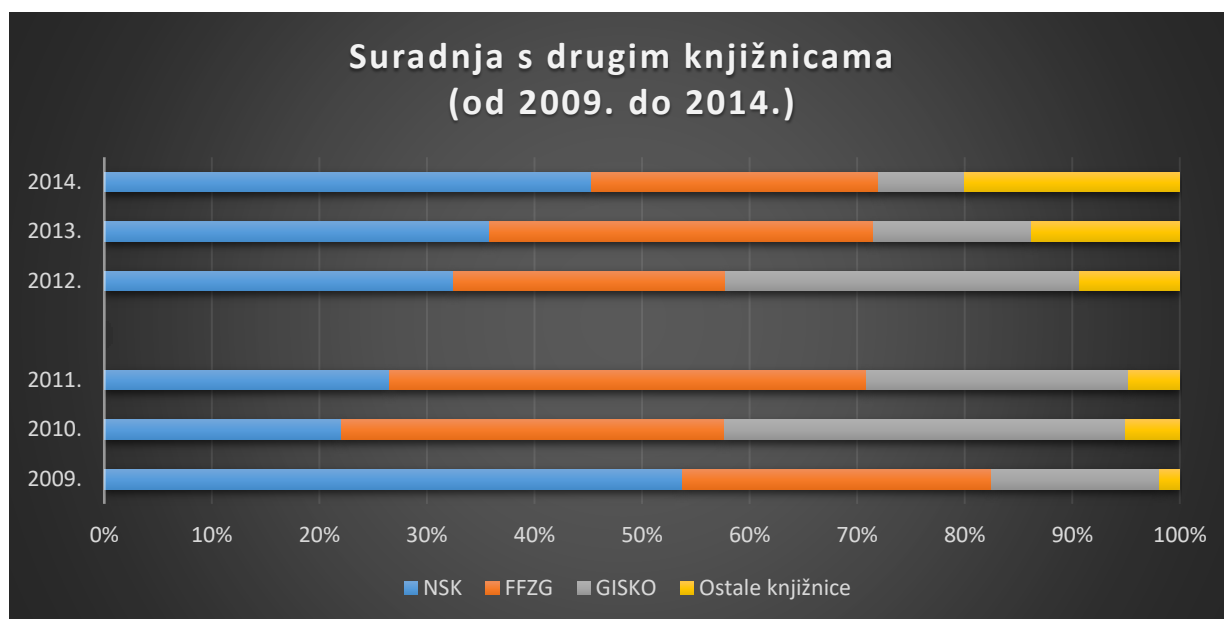
U 2013. godini riješena su ukupno 233 korisničkih upita, 136 upita za knjige i 97 upita za članke u časopisima. Studenti su zatražili samo 7 jedinica građe, a nastavno osoblje s 226 upita.

Nadalje, u 2014. godini Knjižnica je riješila ukupno 150 zahtjeva, od kojih je 109 zahtjeva za knjige, a 40 zahtjeva za članke u časopisima. Nastavno osoblje zatražilo je 140 jedinica građe, a studenti samo 3. Važno je naglasiti kako Odsjek za hrvatski jezik i književnost nakon četiri godine i dalje najviše koristi uslugu međuknjižnične posudbe sa 67 zahtjeva, Odsjek za njemački jezik i književnost 33 zahtjeva, a Odsjek za engleski jezik i književnost 20 zahtjeva.¹⁷ Knjižnica Filozofskoga fakulteta u Osijeku najviše surađuje s Nacionalnom i sveučilišnom knjižnicom u Zagrebu, Filozofskim fakultetom u Zagrebu te Gradskom i sveučilišnom knjižnicom Osijek.¹⁸

¹⁷ Usp., Aktivnosti za unaprjeđenje kvalitete knjižničnih usluga i poslovanja Knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku za 2014. godinu. URL: <https://www.ffos.unios.hr/sustav-za-kvalitetu/analiza-rada-knjiznice> (2020-07-19)

¹⁸ Usp. Golubović, Vesna ; Lasić-Lazić, Jadranka. Međuknjižnična posudba - stanje i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 107-126.

Suradnja s navedenim knjižnicama je učinkovita „Zajedničko korištenje izvora, za razliku od stanja u našoj zemlji, ima dugu tradiciju, a značenje i važnost dobiva pojavom integriranih knjižničnih sustava, radi rješavanja problema nabave i dostupnosti elektroničkih izvora informacija“



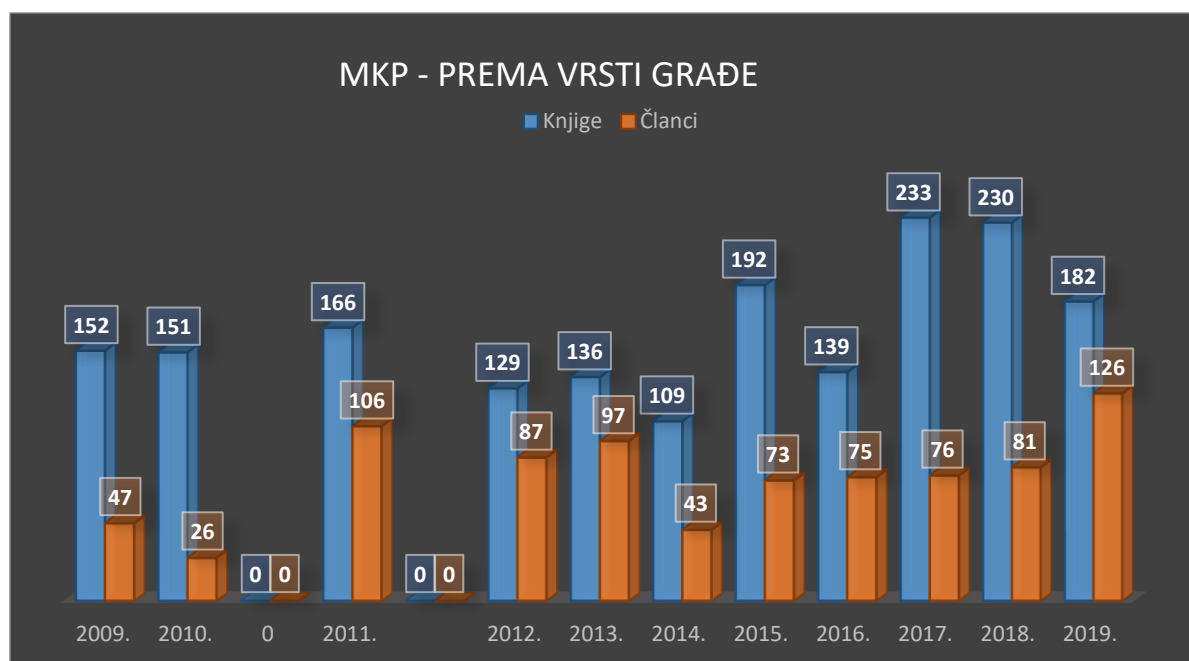
Graf 4. Prikaz usluge međuknjižnične posude od 2009. do 2014. godine odnosu na knjižnice

Korisnički zahtjevi za međuknjižničnu posudbu u 2015. godini obuhvaćaju ukupno 276 zahtjeva od kojih 192 pripada zahtjevima za posudbom knjiga, a 73 za članke iz časopisa. Nastavno osoblje i dalje uslugu međuknjižnične posudbe često koristi i to čak 243 zabilježenih zahtjeva dok su studenti uputili 23 zahtjeva, a nenastavno osoblje 10 zahtjeva. Odsjek za hrvatski jezik i književnost i u 2015. godini zauzima najviše zahtjeva, 123, Odsjek za njemački jezik i književnost 51 zahtjev, Odsjek za filozofiju 19, Odsjek za pedagogiju 19, Odsjek za engleski jezik i književnost 17, Odsjek za povijest 4 i Odsjek za psihologiju 3 zahtjeva.¹⁹

Korisnici su u 2016. godini Knjižnici uputili ukupno 217 zahtjeva. Zatražili su 139 knjiga i 75 zahtjeva za članke iz časopisa. Nastavno osoblje uputilo je 197 zahtjeva, dok studenti samo 9 zahtjeva. Nastavnici Odsjeka za hrvatski jezik i književnost uputili su 116 zahtjeva, Odsjek za filozofiju 21 zahtjev, Odsjek za njemački jezik i književnost 18, Odsjek za pedagogiju 16. Manje od 10 zahtjeva uputili su Odsjeci za informacijske znanosti, mađarski jezik i književnost, engleski jezik i književnost i psihologiju.

¹⁹ Usp. Aktivnosti za unaprjeđenje kvalitete knjižničnih usluga i poslovanja Knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku za 2015. godinu. URL: <https://www.ffos.unios.hr/sustav-za-kvalitetu/analiza-rada-knjižnice> (2020-07-19)

U 2017. godini ukupan broj zahtjeva za međuknjižničnom posudbom gotovo se udvostručio, a zabilježena su 403 zahtjeva²⁰. Za knjige 187 zahtjeva, 178 zahtjeva za članke iz časopisa. Nastavno osoblje uputilo je 378 zahtjeva, studenti 19, a nenastavno osoblje 6 zahtjeva. Najviše zahtjeva i dalje upućuju nastavnici s Odsjeka za hrvatski jezik i književnost, ali Odsjek za filozofiju 2017. godine često je koristilo uslugu i uputilo je Knjižnici čak 149 zahtjeva. Odsjek za njemački jezik i književnost 22 zahtjeva, Odsjek za povijest također, ostali manje od 10 (Odsjek za engleski jezik i književnost, odsjek za psihologiju, Odsjek za informacijske znanosti, Odsjek za mađarski jezik i književnost i Odsjek za pedagogiju.²¹



Graf 5. Prikaz usluge međuknjižnične posudbe prema vrsti građe od 2009. do 2017. godine

Prema Knjižnici u 2018. godini korisnici su uputili ukupno 311 zahtjeva. Za knjige je upućeno 230 zahtjeva, a za članke u časopisima 81 zahtjev. Nastavno osoblje uputilo je 306 zahtjeva od kojih 121 pripada Odsjeku za hrvatski jezik i književnost. Studenti su

²⁰ Studenti koji pripadaju poslijediplomskim studijima, a zaposleni su na Filozofskom fakultetu i upoznati su kao nastavno osoblje s uslugom, pripadaju Odsjeku za filozofiju.

²¹ Usp. Izvješće o aktivnosti za unaprjeđenje kvalitete knjižničnih usluga i poslovanja Knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku za 2017. godinu. URL: <https://www.ffos.unios.hr/sustav-za-kvalitetu/analiza-rada-knjiznice> (2020-07-19)

uputili 9 zahtjeva, a nenastavno osoblje samo 2 zahtjeva²². Nastavnici Odsjeka za filozofiju zatražili su uslugu 82 puta, a nastavnici Odsjeka za njemački jezik i književnost uputili su 11 zahtjeva, dok su nastavnici drugih Odsjeka na Filozofskom fakultetu uputili manje od 10 zahtjeva.

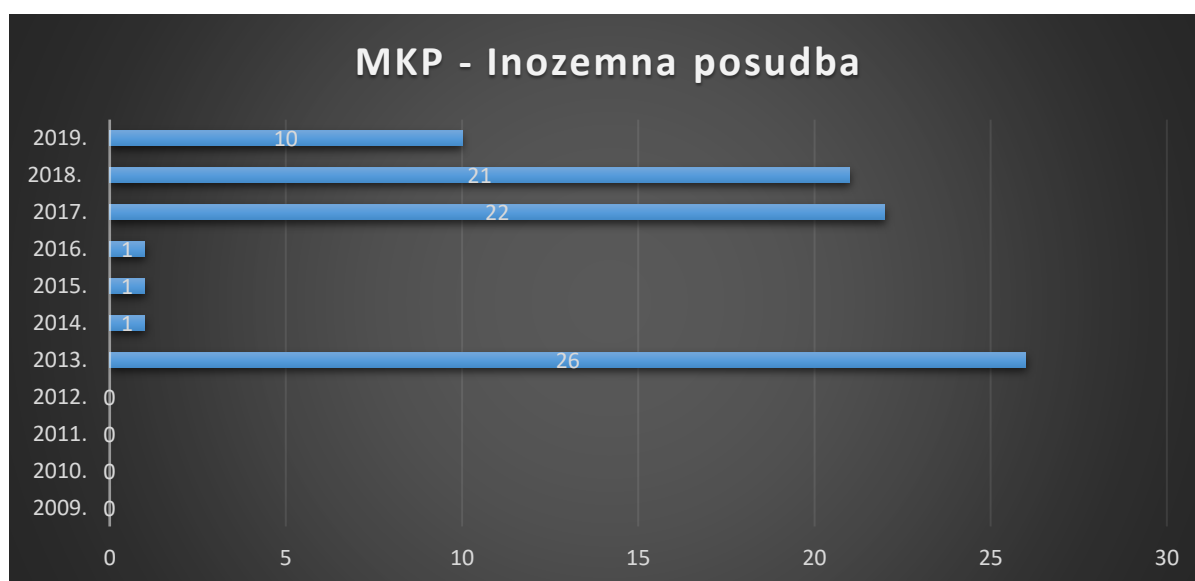
U 2019. godini korisnici su uputili 308 zahtjeva za uslugu međuknjižnične posudbe. Od kojih se izdvaja 182 zahtjeva za knjige, a 126 zahtjeva za članke iz različitih časopisa ili zbornika. Nastavničko osoblje zatražilo je 127 zahtjeva, studenti i nenastavno osoblje dijele svaki po 38 zahtjeva. Knjižnica je najviše korisničkih zahtjeva riješila posudbom iz fonda Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek, 114 zahtjeva, zatim iz Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu, 70 zahtjeva a i iz knjižnice Filozofskoga fakulteta u Zagrebu 76 zahtjeva. Ostale knjižnice u Hrvatskoj 43 zahtjeva (Knjižnice Grada Zagreba, Gradske knjižnice Vinkovci, Znanstvene knjižnice Zadar, sveučilišne knjižnice Split, Središnje nadbiskupske i fakultetske knjižnice Đakovo, Knjižnice Fakulteta za odgojne i obrazovne znanosti i Knjižnice Fakulteta filozofije i religijske znanosti u Zagrebu.) Najveći broj korisničkih zahtjeva upućenih Knjižnici Filozofskoga fakulteta u Osijeku pripada Odsjeku za hrvatski jezik i književnost, a upućivali su ih najviše nastavnici. Prema Grafu 5 vidi se kontinuiranost korištenja usluge međuknjižnične posudbe za Odsjek za hrvatski jezik i književnost.



Graf 6. Prikaz usluge međuknjižnične posudbe prema studijima Filozofskoga fakulteta u Osijeku

²² Nenastavno osoblje uslugu međuknjižnične posudbe koristi uglavnom za pomoć u nabavi lektirnih izdanja.

Porast korištenja usluge uglavnom se dogodi kada studenti poslijediplomskih studija posežu za literaturom koja im je potrebna za istraživanje i izradu doktorskoga rada. Pomoć traže od knjižnice i to za nabavljanje literature iz inozemstva²³. Knjižnica Filozofskoga fakulteta u Osijeku inozemnu međuknjižničnu posudba rješava preko matičnih Knjižnica koje preko British Library Document Supply Service i DRM – Digital Rights Management SUBITO naručuju građu. Svaka Knjižnica ima prema svome Pravilniku cijene usluge²⁴ i prema tome Knjižnica Filozofskoga fakulteta u Osijeku zatraži ponudu ili od Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu ili preko Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek i prema tome obavijesti korisnika koji je zatražio građu. Nakon toga se uspostavlja posudba i korisnik plaća uslugu kada knjiga dođe. U Grafu 6 prikazano je ukupno razdoblje od 2009. do 2019. godine, a vidljiv je porast inozemne međuknjižnične posudbe u odnosu na prethodne godine. Razlog su tome česti upiti studenata poslijediplomskoga studija koji su pripremali literaturu za pisanje doktorskoga rada.



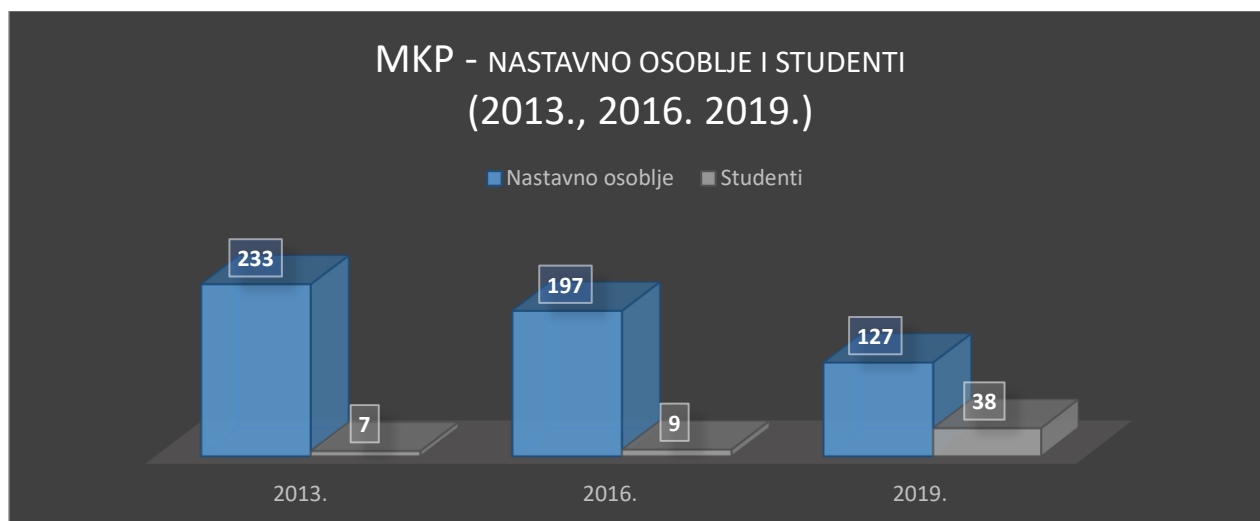
Graf 7. Inozemna međuknjižnična posudba u Knjižnici Filozofskoga fakulteta u Osijeku

²³ Podatci za 2017., 2018., 2019., učestalosti korištenja inozemne međuknjižnične posudbe. Knjižnica Filozofskoga fakulteta Osijek inozemnu posudbu rješava s Nacionalnom i sveučilišnom knjižnicom u Zagrebu zbog brže i jeftinije usluge.

²⁴ Usp. Mrežne stranice Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. URL: <https://www.nsk.hr/meduknjiznicna-posudba/> (2020-07-22) ; Mrežne stranice Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/meduknjiznicna-posudba/> (2020-07-22)

Učestalost korištenja međuknjižnične usluge u Knjižnici Filozofskoga fakulteta Osijek

Knjižnica provodi svake tri godine anketiranje korisnika. U ovome poglavlju izdvojiti će se samo ocjene koje se odnose na uslugu međuknjižnične posudbe prema korisnicima nastavnickog osoblja i studenata Filozofskoga fakulteta prema Analizama zadovoljstva korisnika od 2013. do 2019. godine²⁵. Zadovoljstvo knjižničnim uslugama u cjelini znatno je bolje kod nastavnika nego kod studenata²⁶. Nastavnici ocjenjuju uslugu međuknjižnične posudbe s 4,41, 2013. godine, a studenti s 3,21. Studenti ne ističu uslugu važnom, a nastavnici ističu kako je usluga međuknjižnične posudbe korisna i važna. Nastavno osoblje Filozofskoga fakulteta 2016. godine ocjenjuju uslugu međuknjižnične posudbe ocjenom 4,38, a studenti 3,62, dok su 2019. godine ocijenili uslugu s 4,5, a studenti 3,75.²⁷ U razdoblju od 2016. usluga međuknjižnične posudbe posebice prema nastavnom osoblju može se procijeniti kao vrlo uspješnom što je u skladu s rezultatima provedenoga istraživanja o zadovoljstvu korisnika²⁸. Prikazom prema Grafu 7 prema statističkoj analizi u ovome radu vidljiva učestalost korištenja usluge međuknjižnične posudbe prema nastavnom osoblju i prema studentima Filozofskoga fakulteta u Osijeku.



Graf 8. Učestalost korištenja usluge međuknjižnične posudbe prema nastavnom osoblju i studentima

²⁵ Knjižnica Filozofskoga fakulteta Osijek provodi svake tri godine Anketu o zadovoljstvu korisnika, istraživanje provela djelatnice Knjižnice G. Gašo, V. Radičević s knjižničnim Odborom.

²⁶ Naglasak na međuknjižničnu posudbu.

²⁷ URL: <https://www.ffos.unios.hr/sustav-za-kvalitetu/analiza-rada-knjiznice> prema Analizama rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice Filozofskoga fakulteta u Osijeku, 2013., 2016. i 2019. Godine.

²⁸ Isto.

Poboljšanje usluge međuknjižnične posudbe u Knjižnici Filozofskoga fakulteta Osijek

Petr Balog 2010. godine²⁹ postavlja pitanja o izgledu visokoškolske knjižnice prema tehnološkim promjenama te na koji će način korisnici koristiti usluge Knjižnice. Većina korisničkih zahtjeva međuknjižnične posudbe odvija se elektronički. Korisnici komuniciraju elektroničkom poštom i za svega nekoliko sati, pa i minuta dobiju svoj traženi dokument. Izrazito kvalitetna suradnja s matičnim knjižnicama udovoljava gotovo svim vrstama upita. Od skeniranja građe, fotografiranja, pripreme i na kraju posudbe koja se šalje poštom. Brzina je najvažniji čimbenik međuknjižnične posudbe i ponekad nastavnici, pa i studenti prvo posežu za tom uslugom jer će dobiti brže građu. Kako bi Knjižnica Filozofskoga fakulteta mogla i dalje u potpunosti podupirati znanstvenoistraživački rad i pratiti znanstvene i nastavne procese, mora napraviti neke preinake i poboljšanja u pružanju takve usluge. Potrebno je osmisliti i osigurati kvalitetan i učinkovit softverski program za vođenje usluge koji će omogućiti korisnicima bržu uslugu jer će povratne informacije olakšati knjižničarima daljnje vođenje statistike, a podatci se mogu upotrijebiti i za predložak za detaljnije anketiranje nastavnika i studenata o usluzi. Knjižnica je crpila sve ove godine prikupljajući podatke internim vođenjem usluge³⁰, a od 2018. godine u pripremi su novi načini vođenja usluge kako bi se olakšalo praćenje i unaprjeđenje usluge za što kvalitetniji pristup usluzi.

Zaključak

Analizom podataka učestalosti korištenja međuknjižnične posudbe ovim su se radom prikupili podatci prema vrsti korisnika koji su koristili uslugu, vrsti građe koja se koristila i za koju svrhu, s kojim se knjižnicama u Hrvatskoj najviše surađivalo i koji je Odsjek najviše koristio uslugu. Nastavno osoblje fakulteta u svakoj je godišnjoj statističkoj analizi upućivalo više zahtjeva, nego studenti i nenastavno osoblje. Odsjek za hrvatski jezik i književnost u svih jedanaest godina uvjerljivo je najviše koristilo uslugu i to najviše skeniranje pojedinih radova unutar časopisa i zbornika, a nerijetko poglavlja u knjigama. Odsjeci za strane jezike, njemački jezik, engleski jezik i mađarski jezik posezali su za

²⁹ Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Sveučilište J. J. Strossmayera : Filozofski fakultet, 2010. Str. 31.

³⁰ Međuknjižnična posudba se od 2009. godine do danas vodi rukopisom. Svi podaci su prepisani u Excel tablicu. Studenti na praksi su započeli prepisivanje podataka 2017. godine, a kasnije će se prebaciti u novi program koji će osmisliti studenti 2. godine diplomskoga studija pod mentorstvom doc. dr. sc. T. Jakopeca.

uslugom nešto manje, a zatim ostali Odsjeci, psihologija, pedagogija, povijest i filozofija. Međuknjižnična posudba se najčešće i najuspješnije dogovarala s Nacionalnom i sveučilišnom knjižnicom u Zagrebu, Knjižnicom Filozofskoga fakulteta u Zagrebu i Gradskom i sveučilišnom knjižnicom Osijek. Ova će se analiza upotrijebiti za poboljšanje i automatizaciju usluge koja će uvelike olakšati djelatnicima Knjižnice vođenje usluge ubuduće. Svrstavanje podataka koji su se dobili u ovoj opsežnijoj analizi potrebni su za više vrsta izvješća koja Uprava fakulteta traži od Knjižnice. Kako bi poboljšala rad Knjižnica, nastoji pronaći što bolji način rada pojedinih usluga pa tako i usluge međuknjižnične posudbe. Prema provedenim Analizama zadovoljstva korisnika, 2013. i 2016. i 2019. godine ranije se došlo do zaključka da je usluga međuknjižnične posudbe iznimno važna većini nastavnog osoblja i studentima poslijediplomskoga studija te da su zadovoljni brzinom usluge. Najveći je problem interni način vođenja usluge s obzirom na svakodnevni broj zahtjeva korisnika. Knjižničar potroši više vremena u svrstavanju zahtjeva, nego na dobavljanje građe. Stoga je potrebno izmijeniti i modernizirati dosadašnji način vođenja usluge i smanjiti broj prepisivanja i bilježenja korištenja usluge, a pokušati dovesti praćenje usluge s jednog mjesta. Ovom će se statističkom analizom nastojati poboljšati i riješiti problem u suradnji s Odsjekom za informacijske znanosti, a u budućnosti će automatizacija usluge međuknjižnične posudbe sigurno olakšati korištenje i vođenje usluge što će se odraziti na sljedeću Anketu o zadovoljstvu korisnika uslugama Knjižnice Filozofskoga fakulteta Osijek u 2021. godini.

Literatura

Darovi za zbirke : smjernice za knjižnice ; Upute za izradbu smjernica za izgradnju knjižnične zbirke primjenom modela Conspectus ; Međunarodna posudba i dostava dokumenata : načela i smjernice za postupanje ; Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Filozofski fakultet, 2010.

Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994.

Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Rijeka: Naklada Benja, 1995.

Stropnik, Ana. Knjižnice za nove generacije: virtualni sadržaji i usluge za mlade. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013.

Mayer, Marina. Međuknjižnična posudba – što, zašto, kako, pošto? // Kemija u industriji : Časopis kemičara i kemijskih inženjera Hrvatske 57, 7-8(2008), str. 380-382.

Van Duinkerken, Wyoma ; Hartnett, Eric ; Algenipo, Emilie. A Library for Libraries : Is the Joint Library Facility becoming an Interlibrary Loan Hub for Libraries? // Journal of Library Loan, Document Delivery & Electronic Reserve 26, 2(2017), str. 79-89.

Golubović, Vesna ; Lasić-Lazić, Jadranka. Međuknjižnična posudba: stanje i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 107-126.

Golubović, Vesna. Međuknjižnična posudba : standardizirani postupci. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), str. 147-164.

Hogan, Sean ; Hutson, J. Assessing access services: Building a five-year plan for sustainable assessment. // Journal of Access Services 15, 2-3(2018), str. 80-88. URL: <https://doi.org/10.1080/15367967.2018.1479189> (2020-07-14)

Konjević, Sofija. Međuknjižnična posudba. // HKD novosti 76(2018). URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1454> (2020-11-13)

Document Delivery and Resource Sharing (DDRS) Section. URL: <https://www.ifla.org/docdel> (2020-11-13)

Analiza rada Knjižnice Filozofskoga fakulteta. URL: <https://www.ffos.unios.hr/sustav-za-kvalitetu/analiza-rada-knjiznice> (2020-11-13)