

KAKO I KOLIKO KORISTIMO RESURSE VISOKOŠKOLSKIH KNJIŽNICA? – PRIMJER KNJIŽNICE FILOZOFSKOGA FAKULTETA SVEUČILIŠTA U ZAGREBU

HOW AND HOW OFTEN ARE THE RESOURCES OF ACADEMIC LIBRARIES USED? – THE EXAMPLE OF THE LIBRARY OF THE FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES, UNIVERSITY OF ZAGREB

Blaženka Klemar Bubić

bklemar@ffzg.hr

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu

Mila Perasović

mperasov@ffzg.hr

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu

UDK / UDC 027.7:658(497.521.2)

Prethodno priopćenje / Preliminary communication

Sažetak

U ovom radu će se prikazati rezultati istraživanja *Kako i koliko koristimo resurse Knjižnice Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu* (u daljnjem tekstu Knjižnica) provedenog na dijelu korisničke populacije, točnije na studentima i nastavnicima Odsjeka za germanistiku i Odsjeka za talijanistiku Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Rezultati pokazuju načine informiranja korisnika o pojedinim uslugama Knjižnice, te način korištenja pojedinih usluga. Rezultati se uvelike podudaraju s iskustvom autorica i potvrđuju da su glavni izvor informiranja korisnika knjižničari, zatim web-stranice Knjižnice te kolege. Najkorišteniji prostori su knjižnične čitaonice. Najkorištenija građa je ona u otvorenom pristupu, a od usluga koje Knjižnica nudi najviše se koriste računala u čitaonicama. Zaključuje se da bi Knjižnica povremeno trebala provoditi ovakva istraživanja kako bi unaprijedila svoje usluge i kako bi one išle ukorak sa zahtjevima knjižničnih korisnika.

Ključne riječi: anketa, Knjižnica Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, knjižnične usluge, korisnici, visokoškolska knjižnica

Summary

This paper presents the results of the research titled *How and How Often are the Resources of the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences Used* (in further text the Library). The research was conducted on a sample of the Library users, specifically the students

and the teaching staff of the Department of German Studies and the Department of Italian Studies at the Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Zagreb. The results indicate the ways in which the users are informed about specific services of the Library, and the satisfaction with the use of certain services. The results coincide with the authors' everyday work experiences and confirm that the main source of information for the users are the librarians, followed by the Library website, and the users' own colleagues. The most used spaces are the Library's reading rooms. The most used library materials are those in open access where the users are allowed to go the shelves to select books, and the most used service offered by the Library is the use of computers in the reading rooms. In conclusion, the Library should occasionally conduct similar surveys as they could help to improve the services and keep up with the users' requirements.

Key words: academic library, Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Zagreb, library services, survey, users

Uvod

Poticaj za pisanje ovoga rada bio je postupak reakreditacije Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu proveden 2013. godine u sklopu ciklusa reakreditacije svih hrvatskih visokih učilišta što ga je s ciljem osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete visokog obrazovanja provela Agencija za znanost i visoko obrazovanje. Postupak, koji je obuhvatio i prikupljanje podataka o zbirkama, uslugama i opremi Knjižnice kao sastavnog dijela nastavne i znanstvenoistraživačke infrastrukture Filozofskoga fakulteta, dodatno je motivirao na promišljanje o kvaliteti knjižničnih usluga i mogućim načinima njihova unaprjeđenja.

Visokoškolske knjižnice definiraju se kao institucije „koje prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i daju na korištenje dokumente i informacije znanstvenog, obrazovnog i općekulturnog karaktera“.¹ Svoje zbirke i usluge organiziraju u skladu s dostignutim stupnjem teorijskih spoznaja na području sveučilišnog knjižničarstva, te s predviđivim potrebama i zahtjevima svojih korisnika.² Kao integralni dio nastavnih i znanstvenoistraživačkih procesa, visokoškolske su knjižnice važan čimbenik u osiguravanju kvalitete i promicanju sustava izvrsnosti na visokoškolskoj ustanovi.

Imajući u vidu rečeno i polazeći od pretpostavke da usluge Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu zadovoljavaju predvidive potrebe korisnika, u ovom se radu analiziraju knjižnične usluge iz perspektive korisnika devet godina nakon preseljenja u novu zgradu, prostornog i funkcionalnog objedinjavanja knjižničnih službi, te uvođenja niza novih knjižničnih usluga. U tu svrhu provedeno istraživanje imalo je dvostruki cilj: utvrditi načine i učestalost korištenja knjižničnih resursa, te informirati korisnike o svim uslugama koje Knjižnica nudi. Rezultati provedenoga istraživanja mogu

¹ Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 33, 1/4(1990), 201.

² Isto, 203.

poslužiti kao poticaj za preispitivanje razvija li Knjižnica svoje usluge u dobrom smjeru, te na koje ih načine i u kojoj mjeri može unaprijediti.

Istraživanje knjižničnih usluga iz perspektive korisnika

Istraživanje različitih aspekata knjižničnog poslovanja iz korisničke perspektive uobičajeno je u svim vrstama knjižnica. U razdoblju od 1991. do 2016. godine u Republici Hrvatskoj objavljeno je 147 znanstvenih i stručnih radova koji se bave istraživanjem knjižničnih usluga iz perspektive korisnika i to najviše u narodnim knjižnicama,³ a u zadnje vrijeme posebice su zahtjevi i izazovi Bolonjskoga procesa bili poticaj da se sve više istraživanja počne provoditi u visokoškolskim knjižnicama.⁴ U navedenom je razdoblju u visokoškolskim knjižnicama provedeno 39 istraživanja, od čega 7 u Knjižnici Filozofskoga fakulteta u Zagrebu.⁵ Od tih 7 istraživanja, objavljenih u razdoblju od 2010. do 2015. godine, njih 6 odnosilo se na pojedine usluge Knjižnice,⁶ dok je

³ Aleksić, Lj.; S. Zec. Knjižnične usluge i službe s gledišta korisnika: prilozi za bibliografiju. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 60, 2/3(2017), 335-337.

⁴ Plašćak, B.; K. Petr Balog. Per aspera ad astra: trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 1/2(2011), 68-71; 89-90.

⁵ Aleksić, Lj.; S. Zec. Nav. dj., 335-337.

⁶ Pikić u radu iz 2010. godine analizira korištenje tiskanih časopisa, v. Pikić, A. Statistika potražnje i korištenja tiskanih časopisa knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // 13. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: Mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova / ur. M. Willer i S. Faletar Tanacković. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 292-305. U radu iz 2011. godine Čonč opisuje ustrojavanje službe za međuknjižničnu posudbu te daje pregled dotadašnjeg djelovanja te službe, v. Čonč, T. Međuknjižnična posudba i dostava dokumenata Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu ili Kako ustrojiti službu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 3(2011), 127-146. Mišetić i Raos u radu iz 2012. godine opisuju zbirku udžbenika iz talijanskoga jezika unutar Zbirke za talijanistiku, izlažu načela njezine izgradnje te analiziraju njezino korištenje, v. Mišetić, M.; N. Raos. Zbirka u zbirci: zbirka udžbenika za učenje talijanskog jezika u zbirci za talijanistiku Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu. // 15. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: Mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova / ur. D. Hasenay i M. Krtalić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2012. Str. 371-379. Nadalje, Pikić u radu iz 2013. godine istražuje s kojim se poteškoćama susreću studenti s invaliditetom te iznosi niz prijedloga za poboljšanje kvalitete knjižničnih usluga za tu skupinu korisnika, v. Pikić, A. Potrebe studenata s invaliditetom Filozofskog fakulteta u Zagrebu za prilagođenim knjižničnim uslugama. // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: pohrana i zaštita knjižnične građe: profesija „knjižničar“: usluge i korisnici: zbornik radova / ur. A. Martek i E. Rybak Budić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 239-250. U radu iz iste godine Čonč tematizira specifičnosti potreba i zahtjeva korisnika međuknjižnične posudbe, v. Čonč, T. Tko su i što trebaju korisnici međuknjižnične posudbe u društveno-humanističkoj knjižnici?: analiza korisničkih zahtjeva u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Zagrebu. // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: pohrana i zaštita knjižnične građe: profesija „knjižničar“: usluge i korisnici: zbornik radova / ur. A. Martek i E.

jedno istraživanje obuhvatilo sve usluge Knjižnice.⁷ Za razliku od tog istraživanja i još dvaju drugih istraživanja (jedno je provedeno u ak. god. 2009./2010. i 2012./2013. u Knjižnici Filozofskoga fakulteta u Osijeku,⁸ a drugo 2016. godine u Knjižnici Filozofskoga fakulteta u Rijeci)⁹ koja su se usredotočila na zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice, istraživanje na kojemu se temelji ovaj rad analizira informiranost korisnika o pojedinim knjižničnim uslugama i učestalost korištenja svake pojedine knjižnične usluge, dok se zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice ne istražuje.

O Knjižnici Filozofskog fakulteta u Zagrebu

Dana 11. ožujka 2009. godine svečano je otvorena Knjižnica Filozofskoga fakulteta u Zagrebu, ustanovljena objedinjavanjem dotadašnje 24 odsječke i katedarske knjižnice i preseljenjem u novoizgrađenu zgradu.¹⁰ Kako bi Knjižnica mogla djelovati kao cjelina, samom preseljenju prethodili su: objedinjavanje fonda; ujednačavanje sustava signiranja; odabir najfrekventnije građe za smještaj u otvorenom pristupu; te implementacija novog knjižničnog softvera (radi se o slobodnom integriranom knjižničnom sustavu za poslovanje Koha koji omogućuje pristup pomoću AAI@EduHr računa, implementaciju RFID tehnologije, katalogizaciju u MARC21 ili UNIMARC standardu, preuzimanje zapisa pomoću Z39.50 protokola i dr.). Trenutno u Knjižnici djeluju 33 predmetne zbirke s čitaonicama smještene na katovima (od 1. do 5. kata) u otvorenom pristupu.

Raspored posebnih zbirki i dvorana je sljedeći: u podrumu Knjižnice smješteni su Zatvoreno spremište tj. depo te prostorije za samostalni rad (tzv. samice); u prizemlju su smještene Opća referentna zbirka i zbirka tekućih časopisa s čitaonicom; na 1. katu nalazi se Računalna učionica s 28 računala, na 2. je katu Konferencijska dvorana; na 3. katu nalazi se Zbirka za staru i rijetku građu – RARA s čitaonicom; na 4.

Rybak Budić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 390-404. U disertaciji iz 2015. godine Pikić ispituje koji elementi kvalitete knjižnične usluge najbolje objašnjavaju zadovoljstvo uslugom te ispituje zadovoljstvo korisnika, v. Pikić, A. Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive: doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2015.

⁷ Kos, S.; M. Perasović. Korisnici i usluge Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: pohrana i zaštita knjižnične građe: profesija „knjižničar“: usluge i korisnici: zbornik radova / ur. A. Martek i E. Rybak Budić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 215-226.

⁸ Petr Balog, K.; G. Gašo. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku: uspijevamo li ih zadovoljiti? // *Libellarium* 9, 1(2016), 59-88.

⁹ Moslavac, A. U traganju za kvalitetom visokoškolske knjižnice: primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. // *Vjesnik bibliotekara hrvatske* 60, 4(2017), 95-124.

¹⁰ O knjižničnim zbirkama odsječkih i katedarskih knjižnica Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu prije selidbe, v. Mišetić, M.; N. Raos. Knjižnične zbirke Filozofskoga fakulteta. // *Knjižnica Filozofskog fakulteta 2009.* / prir. M. Jurković. Zagreb: FF Press, 2009. Str. 24-35.

katu smještena je Zbirka audiovizualne građe (AV) s dvoranom. Knjižnica ima sveukupno 663 korisnička mjesta, od čega su njih 133 opremljena računalom. Na svakom katu knjižnice u čitaonicama se nalaze dva posebna računala za pretraživanje kataloga i jedna stanica za samozaduživanje.

Na web-stranicama Knjižnice dostupne su sve relevantne informacije o Knjižnici. S web-stranica Knjižnice moguće je pristupiti Repozitoriju Filozofskoga fakulteta u Zagrebu. Nadalje, korisnicima je putem web-stranica Knjižnice omogućen pristup pretplaćenim bazama podataka i usluzi međuknjižnične posudbe. Web-stranice Knjižnice sadrže informacije o uslugama fotokopiranja, ispisa i skeniranja u prostoru Knjižnice, te o usluzi skeniranja na zahtjev, zatim informacije o edukaciji korisnika Knjižnice, o uslugama za korisnike s invaliditetom (prilagodba literature, prilagođeni prostori, pomagala za čitanje), te o prisutnosti Knjižnice na društvenim mrežama (Facebook, Instagram, blog). Osim predmetnih zbirki s čitaonicama, ovim su istraživanjem obuhvaćene i posebne zbirke, korištenje informatičke učionice te konferencijske dvorane smještene u prostoru Knjižnice, usluge i informacije na web-stranicama, te društvene mreže.

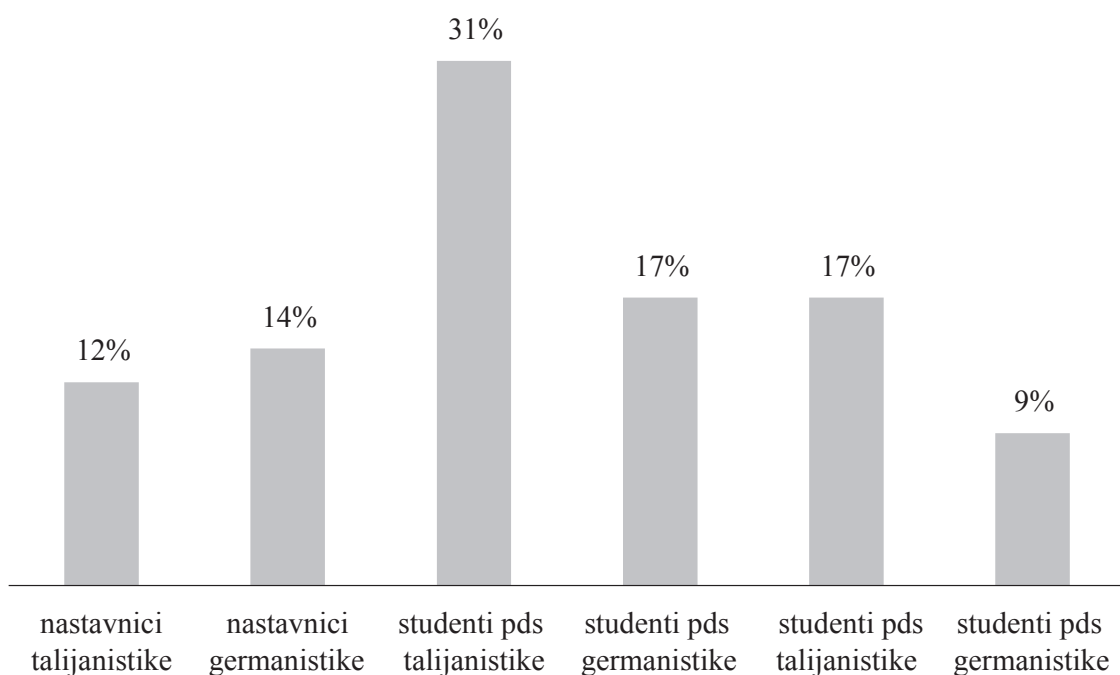
Metodologija

Istraživanje je provedeno metodom ankete. Anketna su pitanja u obliku tiskanog upitnika distribuirana studentima svih studijskih godina preddiplomskoga i diplomskoga studija germanistike i studentima preddiplomskoga i diplomskoga studija talijanistike, te nastavnicima Odsjeka za germanistiku i Odsjeka za talijanistiku Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Anketa je provedena na prigodnom uzorku od 97 studenata obje studijske grupe i 34 nastavnika s oba odsjeka.

Anketa je provedena tijekom jednog radnog tjedna (ukupno 5 radnih dana) u travnju 2017. godine. Anketni upitnik, kojim su se prikupljali podaci o tome na koji su način korisnici saznali za pojedinu uslugu Knjižnice te koliko često pojedinu uslugu koriste, sastojao se od ukupno 32 pitanja, a za ispunjavanje je bilo potrebno oko 10 minuta. Dobiveni podaci obrađeni su kvantitativnom metodologijom primjenom Microsoft Excel programa, a u nastavku su rada rezultati prikazani u grafikonima i tablicama.

Rezultati istraživanja i rasprava

Prikupljen je sveukupno 131 važeći anketni upitnik, koji je ispunilo 97 studenata (63 studenta preddiplomskog i diplomskog studija talijanistike te 34 studenta preddiplomskog i diplomskog studija germanistike) i 34 nastavnika (18 nastavnika s Odsjeka za germanistiku i 16 nastavnika s Odsjeka za talijanistiku). Detaljnija struktura ispitanika prikazana je na Slici 1.



Slika 1. Struktura ispitanika

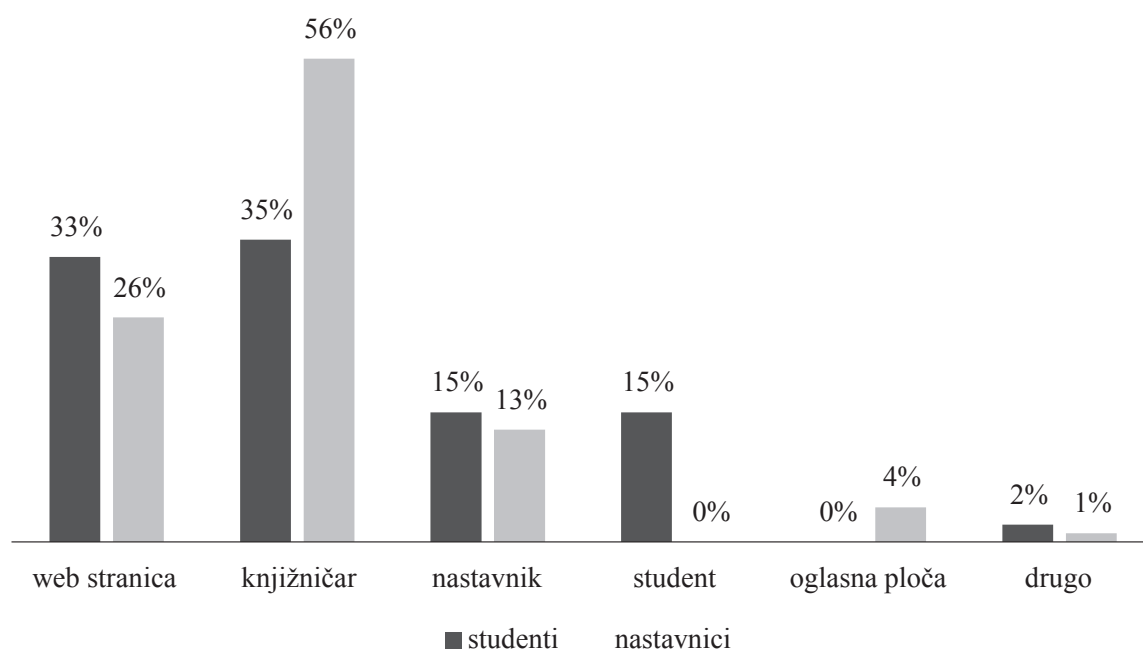
Na pitanja o načinu upoznavanja s pojedinim uslugama Knjižnice, najveći dio ispitanika (33 studenata i 19 nastavnika) odgovorio je da je za usluge Knjižnice saznao od knjižničara. Drugi najčešći izvor informacija o uslugama Knjižnice (za 32 studenata i 18 nastavnika) su web-stranice Knjižnice. Treći najčešći izvor informacija o uslugama Knjižnice su kolege: 15 studenata za usluge Knjižnice čulo je od kolega studenata, a 4 nastavnika od kolega nastavnika. Na Slici 2. prikazani su podaci koji se odnose na studente¹¹ i nastavnike.¹²

Zbirke tiskane građe

Knjižnica je otvorena za javnost, no posudba građe ograničena je samo na studente i djelatnike Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Kao što je vidljivo u prikazu u Tablici 1., na pitanje *Koliko često posuđujete građu iz otvorenog pristupa?* najveći je broj ispitanika, njih 50, odgovorilo da građu posuđuje nekoliko puta tijekom semestra. Svaki mjesec građu posuđuje 41 ispitanik, a svaki tjedan njih 30. Građu rijetko posuđuju 4 ispitanika studenta i 3 nastavnika. Najmanje ispitanika, njih 3, građu posuđuje svakodnevno.

¹¹ Opcija „drugo“ odnosi se na orijentacijski tjedan za studente.

¹² Opcija „drugo“ odnosi se na doktorski studij.



Slika 2. Način upoznavanja s pojedinim uslugama knjižnice – studenti i nastavnici

Tablica 1. Posudba građe iz otvorenog pristupa

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svakodnevno	1	0	0	1	0	1
svaki tjedan	2	6	5	7	3	7
svaki mjesec	5	5	4	2	13	12
nekoliko puta u semestru	12	6	13	2	6	11
rijetko	3	0	1	0	0	3

Časopisi i građa referentne zbirke ne mogu se posuditi, već se mogu koristiti isključivo u čitaonici. Odgovori na pitanje *Koliko često konzultirate građu iz zbirke tekućih časopisa i referentne zbirke u prizemlju Knjižnice?*, prikazani u Tablici 2., pokazuju da građu iz zbirke tekućih časopisa i referentne zbirke nastavnici konzultiraju više od studenata, a 15% nastavnika ne konzultira građu iz ovih zbirki. Građu iz ovih zbirki 77 studenata konzultira rijetko ili je uopće ne konzultira.

U Zatvorenom spremištu Knjižnice nalaze se starije i rjeđe korištene knjige, separati, ocjenski radovi, dublete i stariji brojevi časopisa. Na pitanje *Koliko često naručujete i posuđujete građu iz Zatvorenog spremišta?* odgovori ispitanika, prikazani u Tablici 3., pokazuju da građu iz Zatvorenog spremišta najčešće koriste nastavnici i to nekoliko puta tijekom semestra. Studenti rijetko koriste ovu uslugu, a to se može objasniti činjenicom da se obvezna ispitna literatura i druga njima najkorisnija literatura nalaze u otvorenom pristupu, gdje je smještena i najnovija literatura te ostala frekventna građa.

Tablica 2. *Koliko često konzultirate građu iz zbirke tekućih časopisa i opće referentne zbirke?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svakodnevno	0	0	0	0	0	1
svaki tjedan	0	1	0	0	0	2
svaki mjesec	0	1	0	1	5	3
nekoliko puta u semestru	4	2	4	4	6	11
rijetko	3	5	5	4	7	12
ne koristim ovu uslugu	16	8	14	3	10	5

Tablica 3. *Koliko često naručujete i posuđujete građu iz Zatvorenog spremišta?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svakodnevno	0	0	0	0	0	0
svaki tjedan	0	0	0	1	0	2
svaki mjesec	0	3	1	1	6	1
nekoliko puta u semestru	0	8	4	4	7	16
rijetko	7	3	9	5	11	12
ne koristim ovu uslugu	16	3	9	2	5	3

Građa Zbirke stare i rijetke građe – RARA može se koristiti isključivo u prostoru pripadajuće čitaonice. Građa se ne smije kopirati niti skenirati, a fotografiranje je dopušteno. Odgovori ispitanika studenata na pitanje *Koliko često koristite zbirku stare i rijetke građe?* pokazuju da ispitanici ovu zbirku koriste izrazito rijetko, te da 43,5% ispitanika nije upoznato s ovom zbirkom. Zbirku stare i rijetke građe (RARA) značajno više koriste nastavnici (Tablica 4.).

Tablica 4. *Koliko često koristite zbirku stare i rijetke građe?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svaki mjesec	0	0	0	0	1	0
nekoliko puta u semestru	0	0	0	1	0	2
rijetko	1	3	4	1	3	18
ne koristim ovu uslugu	22	14	19	10	19	14

Multimedijalne i virtualne zbirke i usluge

Knjižnica ima Zbirku audiovizualne građe (AV), čiju građu korisnici mogu posuđivati ili koristiti u prostorima Knjižnice. Odgovori ispitanika na pitanje *Koliko često koristite ili posuđujete građu iz audiovizualne zbirke?* pokazuju da ispitanici ovu zbirku koriste izrazito rijetko, a čak 41,2% ispitanika s njom nije upoznato (Tablica 5.). Građu iz audiovizualne zbirke posuđuju ili koriste najčešće studenti i nastavnici koji pohađaju odnosno izvode nastavu iz područja filma.

Tablica 5. *Koliko često koristite ili posuđujete građu iz audiovizualne zbirke?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svaki tjedan	0	0	0	1	0	1
nekoliko puta u semestru	0	1	0	2	3	1
rijetko	5	6	4	2	4	11
ne koristim ovu uslugu	18	10	19	8	15	21

Knjižnica ima javno dostupan online katalog, koji daje mogućnost jednostavnog i naprednog pretraživanja i vidljivost statusa pojedinih primjeraka građe (*dostupan, zadužen, rezerviran*). Najčešće ga koriste studenti viših godina i nastavnici, a studenti nižih godina radije dolaze na info-pult i obraćaju se knjižničaru kako bi dobili informacije o građi. S online katalogom Knjižnice nije upoznato 3,8% ispitanika. Podaci o korištenju online kataloga Knjižnice za pretraživanje, produženje roka posudbe i dr. prikazani su u Tablici 6.

Tablica 6. *Koliko često koristite online katalog Knjižnice za pretraživanje, produženje roka posudbe i dr.?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svakodnevno	0	2	1	0	2	6
svaki tjedan	3	5	5	7	5	14
svaki mjesec	6	6	6	2	8	4
nekoliko puta u semestru	8	3	9	3	5	6
rijetko	3	0	0	0	1	3
ne koristim ovu uslugu	3	1	2	0	1	1

Repozitorij Filozofskoga fakulteta u Zagrebu institucijski je repozitorij, pokrenut 2006. godine,¹³ u kojemu se pohranjuju završni i diplomski radovi te specijalistički radovi i disertacije nastali kao rezultat obrazovnog procesa i znanstvenoistraživačkog rada na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. U Repozirotorij se pohranjuju i članci iz znanstvenih časopisa i zbornika radova, knjige ili poglavlja u knjigama, ocjenski radovi, prezentacije, poster, rukopisi, izvještaji, nastavni materijali, istraživački podaci, multimedijaska i audiovizualna građa i drugi sadržaji. Iz podataka o korištenju Repozirotorija prikazanih u Tablici 7. vidljivo je da Repozirotoriju najčešće pristupaju studenti 2. godine diplomskoga studija te nastavnici. Studenti najčešće pristupaju Repozirotoriju u svrhu izrade diplomskoga rada. Više od polovine ispitanika nije upoznato s ovom uslugom.

Tablica 7. *Koliko često pristupate Repozirotoriju FFZG-a?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svakodnevno	0	0	0	0	1	0
svaki tjedan	0	0	0	0	1	0
svaki mjesec	1	0	0	0	1	1
nekoliko puta u semestru	0	0	0	1	1	4
rijetko	4	1	0	3	6	13
ne koristim ovu uslugu	18	16	23	8	12	16

Knjižnica putem svoje web-stranice korisnicima nudi pristup besplatnim i komercijalnim bazama podataka. Iako Knjižnica nastavnicima i studentima nudi edukaciju o bazama podataka, odgovori ispitanika na pitanje *Koliko često pristupate pretplaćenim bazama podataka?* prikazani u Tablici 8. potvrdili su očekivanje utemeljeno na dosadašnjem iskustvu rada s korisnicima prema kojemu bazama podataka najčešće pristupaju nastavnici, dok studenti pristupaju bazama podataka znatno rjeđe.¹⁴

¹³ Kekez, T. Digitalni repozitoriji hrvatskih visokoškolskih i znanstvenih ustanova: diplomski rad. Zagreb: Filozofski fakultet, 2014. Str. 23-27.

¹⁴ Istraživanje je pokazalo da studenti izrazito rijetko koriste baze podataka kojima Knjižnica ima pristup. Kako bi se korištenje baza podataka potaknulo i povećalo, bilo bi korisno na većem uzorku ispitanika istražiti u kojoj mjeri studenti koriste uslugu edukacije o bazama podataka te u koje svrhe koriste baze podataka.

Tablica 8. *Koliko često pristupate pretplaćenim bazama podataka?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svakodnevno	0	0	0	0	1	2
svaki tjedan	0	1	1	0	0	5
svaki mjesec	2	1	0	0	0	4
nekoliko puta u semestru	3	2	6	5	9	6
rijetko	2	1	0	3	3	7
ne koristim ovu uslugu	16	12	16	3	9	10

Međuknjižnična posudba

Međuknjižničnom posudbom Knjižnica svojim korisnicima omogućuje pristup građi domaćih i inozemnih knjižnica koju nema u svojem fondu, a jednako tako korisnicima drugih knjižnica daje mogućnost posudbe građe iz svojega fonda. Odgovori ispitanika na pitanje *Koliko često koristite međuknjižničnu posudbu?*, prikazani u Tablici 9., potvrdili su dosadašnje iskustvo da međuknjižničnu posudbu osjetno češće koriste nastavnici. Tako 74% nastavnika koristi uslugu međuknjižnične posudbe, dok je studenti koriste znatno rjeđe. Ipak, dvoje studenata 1. godine preddiplomskoga studija navelo je da koristi ovu uslugu čak nekoliko puta u semestru.

Tablica 9. *Koliko često koristite međuknjižničnu posudbu?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svaki mjesec	0	0	0	0	0	0
nekoliko puta u semestru	2	0	0	0	0	8
rijetko	2	2	2	1	2	17
ne koristim ovu uslugu	19	15	21	11	20	9

Računala i uređaji za fotokopiranje, skeniranje i ispis

Odgovori na pitanje *Koliko često koristite knjižnična računala u čitaonicama?* pokazuju da 95% ispitanika studenata koristi računala u čitaonicama Knjižnice, a 5% (to jest njih 4), uopće ih ne koristi. Polovina nastavnika ne koristi računala u čitaonicama (Tablica 10.).

Tablica 10. *Koliko često koristite knjižnična računala u čitaonicama?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svakodnevno	2	2	2	4	4	0
svaki tjedan	4	7	6	5	5	0
svaki mjesec	5	5	3	0	3	2
nekoliko puta u semestru	7	1	6	2	7	4
rijetko	3	2	4	1	3	11
ne koristim ovu uslugu	2	0	2	0	0	17

Knjižnica na svakom katu ima po dva fotokopirna uređaja na kojima su uz fotokopiranje mogući skeniranje i ispis dokumenata. Fotokopiranje i ispis se naplaćuju, a skeniranje je besplatno. Iz odgovora na pitanje *Koliko često fotokopirate, skenirate ili ispisujete u Knjižnici?*, prikazanih u Tablici 11., vidljivo je da ispitanici građu rijetko fotokopiraju, skeniraju ili ispisuju sami; radije ju posude na kraći rok i iznose u fotokopiraonice izvan Knjižnice.

Tablica 11. *Koliko često fotokopirate, ispisujete ili skenirate u prostorima Knjižnice?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svakodnevno	0	0	0	0	1	0
svaki tjedan	1	1	1	1	0	2
svaki mjesec	0	0	0	0	0	3
nekoliko puta u semestru	1	1	2	2	4	5
rijetko	2	4	1	2	1	6
ne koristim ovu uslugu	19	11	19	7	16	18

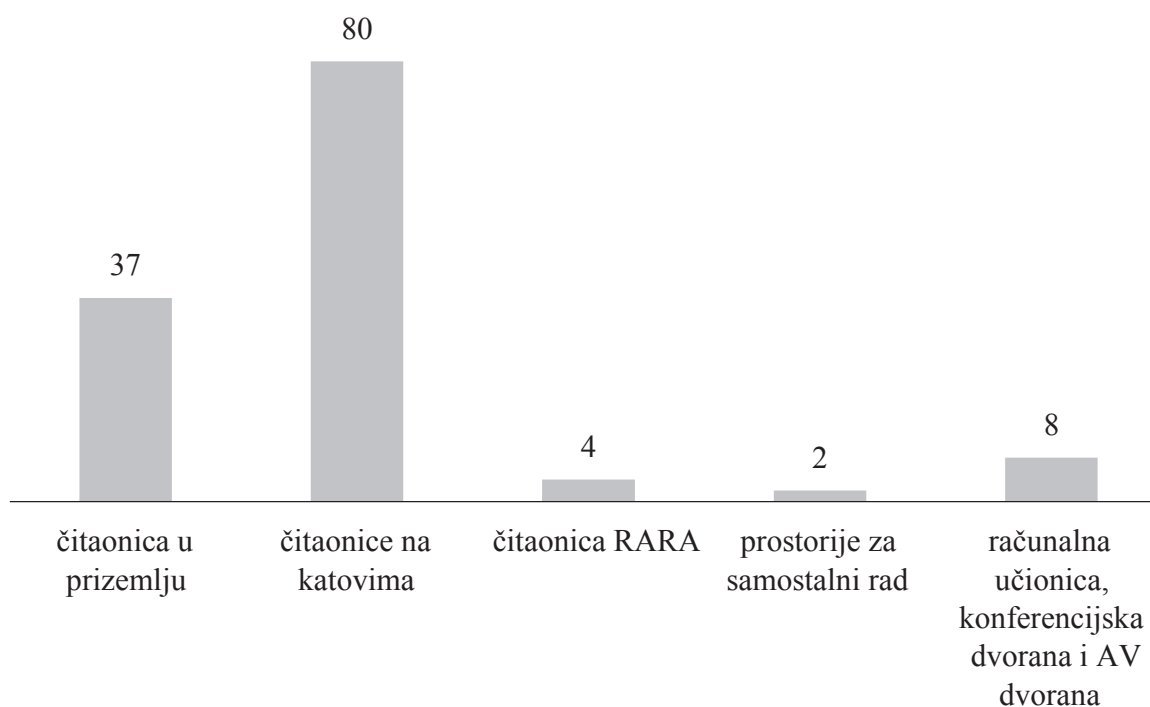
Putem skeniranja na zahtjev, usluge uspostavljene 2014. godine, Knjižnica omogućuje pristup elektroničkim preslikama članaka i poglavlja iz knjiga koje posjeduje u svojem fondu i korisnicima drugih knjižnica u zemlji i inozemstvu. Iako je skeniranje na zahtjev jedna od novijih usluga Knjižnice, s njom je upoznato čak tri četvrtine korisnika. Nastavnici uslugu skeniranja na zahtjev koriste najčešće za potrebe učenja na daljinu putem sustava Omega. Studenti ovu uslugu koriste rjeđe. Odgovori ispitanika na pitanje *Koliko često koristite uslugu skeniranja na zahtjev?* prikazani su u Tablici 12.

Tablica 12. *Koliko često koristite uslugu skeniranja na zahtjev?*

Učestalost	1. godina, preddipl. studij	2. godina, preddipl. studij	3. godina, preddipl. studij	1. godina, dipl. studij	2. godina, dipl. studij	nastavnici
svakodnevno	0	1	0	0	0	0
svaki tjedan	1	0	0	0	0	0
svaki mjesec	1	1	0	0	0	4
nekoliko puta u semestru	0	1	1	1	2	6
rijetko	0	1	1	3	5	12
ne koristim ovu uslugu	21	13	21	8	15	15

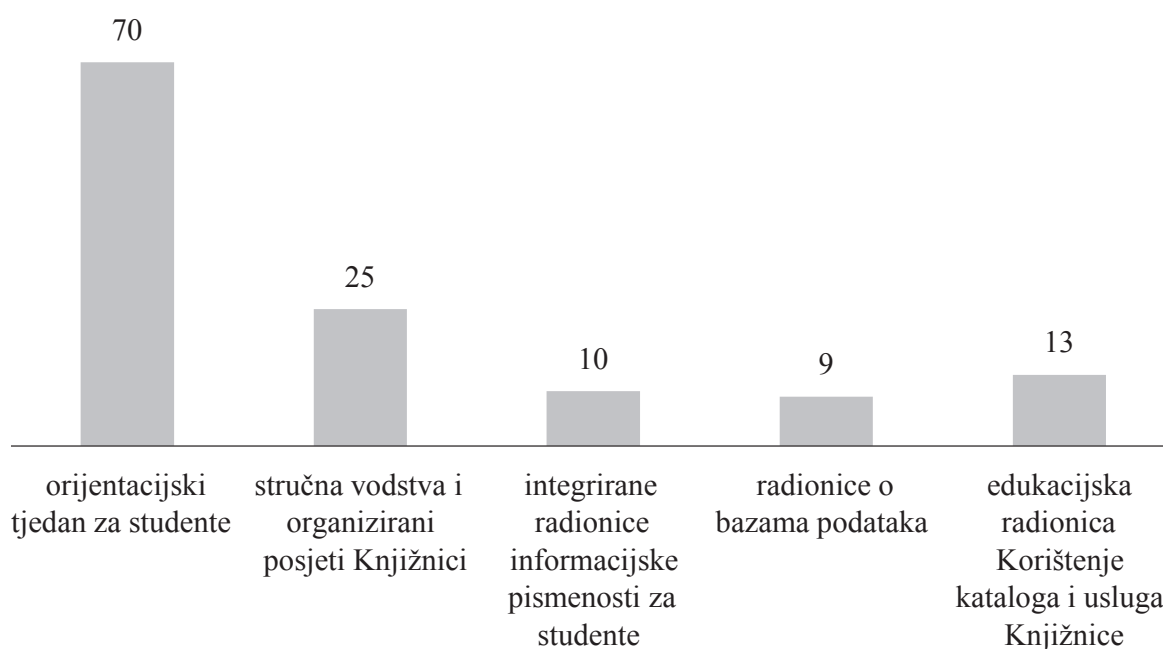
Knjižnica kao prostor za učenje i istraživački rad

Na pitanje *Koje prostore u Knjižnici koristite za učenje i istraživački rad?* 89% ispitanika odgovorilo je da koristi čitaonice u prizemlju i na katovima. Dvije trećine nastavnika rezervira dvorane (Slika 3.).

Slika 3. *Koje prostore u Knjižnici koristite za učenje i istraživački rad?*

Edukacija korisnika

Knjižnica od akademske godine 2014./2015. organizira orijentacijski tjedan za studente, koji je obavezan za sve brucoše, i u sklopu kojega se studenti upoznaju s ustrojem, radom i uslugama Knjižnice. Na pitanje *Koje ste oblike edukacije za korisnike koristili?* 54% ispitanika odgovorilo je da je pohađalo ovu vrstu edukacije; 19% ispitanika pohađalo je stručna vodstva i organizirane posjete Knjižnici, koji su prije uvođenja orijentacijskog tjedna bili obavezan dio kolegija u prvom semestru studija; 8% ispitanika pohađalo je integrirane radionice informacijske pismenosti za studente; 7% ispitanika pohađalo je radionice o bazama podataka; 10% ispitanika pohađalo je edukaciju o radu s Omegom koja je namijenjena kako studentima tako i nastavnicima (Slika 4.).



Slika 4. *Koje ste oblike edukacije za korisnike pohađali?*

Knjižnica na internetu i društvenim mrežama

Internet je postao sveprisutan u životu korisnika Knjižnice. Knjižnica je prepoznala ovaj trend, te ga koristi u svrhu poboljšanja komunikacije sa svojim korisnicima, kolegama knjižničarima te stručnom, akademskom i širom zajednicom. Putem interneta i društvenih mreža, Knjižnica je prisutna i dostupna izvan svojih zidova i izvan radnog vremena. Rezultati ankete pokazuju da 75% ispitanika koristi web-stranice Knjižnice, 19% ispitanika redovito ili povremeno prati Facebook stranicu Knjižnice, a 5% ispitanika redovito ili povremeno prati Instagram i blog Knjižnice *Knjižničarski imaginarij* koje je Knjižnica pokrenula u veljači 2017. godine, to jest dva mjeseca prije provođenja ankete.

Zaključak

Kao podrška nastavi i znanstvenoistraživačkom radu, Knjižnica Filozofskoga fakulteta u Zagrebu važan je čimbenik u osiguravanju kvalitete i promicanju sustava izvrsnosti u svojoj matičnoj ustanovi. Ovaj rad, nastao kao plod promišljanja o kvaliteti usluga koje Knjižnica pruža, i pisan sa svrhom da se propita na koje načine i u kojoj mjeri Knjižnica Filozofskoga fakulteta u Zagrebu može unaprijediti svoje usluge i dodatno potaknuti korisnike na njihovo korištenje, prilog je istraživanju usluga visokoškolske knjižnice iz korisničke perspektive.

Rad se temelji na istraživanju provedenom s dvostrukim ciljem: da se utvrde načini i učestalost korištenja usluga Knjižnice, te da se korisnici dodatno informiraju o svim uslugama koje Knjižnica nudi. Istraživanje je provedeno metodom ankete. Odgovori ispitanika prikazani su zbirno, u dvije kategorije (studenti i nastavnici). Rezultati istraživanja, koji se uvelike podudaraju s očekivanjima autorica temeljenima na iskustvu u radu s korisnicima, potvrdili su da su glavni izvor informiranja korisnika, kako studenata tako i nastavnika, ponajviše knjižničari, zatim web-stranice Knjižnice koje sadrže relevantne i ažurne informacije o uslugama te kolege. Najkorišteniji prostori su knjižnične čitaonice. Najkorištenija građa je ona u otvorenom pristupu, a od usluga koje Knjižnica nudi najviše se koriste računala u čitaonicama.

Istraživanje je pokazalo da studenti veoma rijetko koriste baze podataka kojima Knjižnica ima pristup. Kako bi se korištenje baza podataka povećalo, bilo bi potrebno provesti istraživanje u kojoj mjeri studenti koriste uslugu edukacije o bazama podataka, te u koju svrhu koriste baze podataka. Također, preporuča se ovaj tip istraživanja provesti na većem broju ispitanika, obuhvaćajući pritom nastavnike svih odsjeka Fakulteta, studente svih studijskih grupa i godina, studente poslijediplomskih studija, kao i ostale kategorije korisnika (zaposlenici Knjižnice, ostalo administrativno i tehničko osoblje te vanjski suradnici i počasni članovi), a bilo bi korisno nadopuniti ga segmentom koji bi se odnosio i na zadovoljstvo pojedinom uslugom Knjižnice. Zaključuje se da bi Knjižnica trebala redovito provoditi ovakva istraživanja kako bi unaprijedila svoje usluge i kako bi one išle ukorak sa zahtjevima korisnika Knjižnice.

Literatura

- Aleksić, Lj.; S. Zec. Knjižnične usluge i službe s gledišta korisnika: prilozi za bibliografiju. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60, 2/3(2017), 317-339.
- Čonč, T. Međuknjižnična posudba i dostava dokumenata Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu ili Kako ustrojiti službu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 54, 3(2011), 127-146.
- Čonč, T. Tko su i što trebaju korisnici međuknjižnične posudbe u društveno-humanističkoj knjižnici?: analiza korisničkih zahtjeva u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Zagrebu. // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: po-

- hrana i zaštita knjižnične građe: profesija „knjižničar“: usluge i korisnici: zbornik radova / ur. A. Martek i E. Rybak Budić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 390-404.
- Kekez, T. Digitalni repozitoriji hrvatskih visokoškolskih i znanstvenih ustanova: diplomski rad. Zagreb: Filozofski fakultet, 2014. Str. 23-27.
- Kos, S.; M. Perasović. Korisnici i usluge Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: pohrana i zaštita knjižnične građe: profesija „knjižničar“: usluge i korisnici: zbornik radova / ur. A. Martek i E. Rybak Budić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 215-226.
- Mišetić, M.; N. Raos. Knjižnične zbirke Filozofskoga fakulteta. // Knjižnica Filozofskog fakulteta 2009. / prir. M. Jurković. Zagreb: FF Press, 2009. Str. 24-35.
- Mišetić, M.; N. Raos. Zbirka u zbirci: zbirka udžbenika za učenje talijanskog jezika u zbirci za talijanistiku Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu. // 15. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: Mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova / ur. D. Hasenay i M. Krtalić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2012. Str. 371-379.
- Moslavac, A. U traganju za kvalitetom visokoškolske knjižnice: primjer Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci. // Vjesnik bibliotekara hrvatske 60, 4(2017), 95-124.
- Petr Balog, K.; G. Gašo. Istraživanje zadovoljstva korisnika u knjižnici Filozofskog fakulteta u Osijeku: uspijevamo li ih zadovoljiti? // Libellarium 9, 1(2016), 59-88.
- Pikić, A. Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive: doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2015.
- Pikić, A. Potrebe studenata s invaliditetom Filozofskog fakulteta u Zagrebu za prilagođenim knjižničnim uslugama. // 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica: Knjižnice: kamo i kako dalje?: pohrana i zaštita knjižnične građe: profesija „knjižničar“: usluge i korisnici: zbornik radova / ur. A. Martek i E. Rybak Budić. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 239-250.
- Pikić, A. Statistika potražnje i korištenja tiskanih časopisa knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. // 13. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji: Mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske infrastrukture: zbornik radova / ur. M. Willer i S. Faletar Tanacković. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 292-305.
- Plašćak, B.; K. Petr Balog. Per aspera ad astra: trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 1/2(2011), 67-92.
- Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 33, 1/4(1990), 201-210.