

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku  
Filozofski fakultet  
Preddiplomski studij Informatologije

Katarina Marjanović

**Komparativna analiza usluga fakultetskih knjižnica i Gradske i  
sveučilišne knjižnice u Osijeku**

Završni rad

Mentor: doc. dr. sc. Gordana Dukić

Osijek, 2011.

## Sadržaj

Sažetak.....	2
1. Uvod.....	3
2. Knjižnične usluge visokoškolskih knjižnica.....	4
2.1. Fakultetska knjižnica.....	8
2.1.1. Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku.....	9
2.1.2. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku.....	10
2.2. Sveučilišna knjižnica.....	12
2.2.1. Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku.....	13
3. Istraživanje i komparativna analiza knjižničnih usluga fakultetskih knjižnica i GISKO-a .....	15
3.1. Cilj istraživanja.....	16
3.2. Metodologija istraživanja.....	16
3.3. Opis uzorka.....	17
3.3. Analiza rezultata.....	18
4. Zaključak.....	27
Literatura.....	28
Prilozi.....	29

## Sažetak

Knjižnična usluga je sve što je rezultat promišljena djelovanja knjižnice prema korisnicima i potencijalnim korisnicima u svrhu ostvarivanja njezinih zadaća i ciljeva. Svaka knjižnica mora neprestano razvijati svoje knjižnične usluge, kako bi privukla potencijalne korisnike i zadržala već postojeće.

U prvom dijelu rada opisane su knjižnične usluge koje bi svaka visokoškolska knjižnica trebala pružati svojim korisnicima. Visokoškolske knjižnice su institucije koje prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i daju na korištenje dokumente i informacije znanstvenog, obrazovnog i općeg kulturnog karaktera. Kako fakultetske i sveučilišne knjižnice pripadaju visokoškolskim knjižnicama, a u ovom radu naglasak je na knjižničnim uslugama koje pružaju upravo te knjižnice, objašnjene su i funkcije i zadaci te usluge koje pružaju fakultetske i sveučilišne knjižnice, s posebnim osvrtom na knjižnicu Ekonomskog fakulteta, knjižnicu Filozofskog fakulteta i Gradsku i sveučilišnu knjižnicu Osijek.

Drugi dio rada sadrži istraživanje i komparativnu analizu knjižničnih usluga fakultetskih knjižnica i Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. U ovom završnom radu, kao promatrana grupa korisnika uzeti su studenti koji koriste i knjižnicu svojih fakulteta i sveučilišnu knjižnicu te su stoga pogodni kao ispitanici odrediti koje usluge češće koriste. Namjera je ovog istraživanja bila provjeriti koliko su studenti vezani uz knjižnicu tijekom svojega studiranja, te jesu li zadovoljni uslugama koje su im na raspolaganju, kao i ukazati na moguće aktivnosti kojima bi se mogla poboljšati suradnja studenata i knjižnica.

**Ključne riječi:** knjižnične usluge, fakultetska knjižnica, sveučilišna knjižnica, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, istraživanje.

## 1. Uvod

Svaka knjižnica, kako bi privukla korisnike i zadržala ih, mora neprestano razvijati svoje knjižnične usluge. Mnogi korisnici od knjižnice očekuju da dobiju sve informacije koje potražuju, svu građu koja im je potrebna te još određene aktivnosti poput izložaba, prezentacija, upoznavanja s novim izdanjima i slično. Kako bi knjižnica zadovoljila potrebe svojih korisnika ona se mora okrenuti prema njima, biti otvorena za njihove prijedloge, jer tko će bolje znati što bi se trebalo popraviti od ljudi tj. korisnika koji te usluge redovito koriste. U ovom završnom radu, kao promatrana grupa korisnika uzeti su studenti koji koriste i knjižnicu svojih fakulteta i sveučilišnu knjižnicu te su stoga pogodni kao ispitanici odrediti koje usluge češće koriste i gdje.

U prvom dijelu rada opisane su knjižnične usluge visokoškolskih knjižnica iz razloga što i fakultetske i sveučilišne knjižnice pripadaju visokoškolskim knjižnicama. Neke od opisanih usluga koje bi svaka knjižnica trebala pružati svojim korisnicima, pa tako i visokoškolska knjižnica su korištenje knjižnične građe, međuknjižnična posudba, reprografsko umnožavanje dijelova knjižnične građe, informacijsko-referalne usluge poput usluge Pitajte knjižničara i druge. Unutar poglavlja Knjižnične usluge visokoškolskih knjižnica poseban je osvrt stavljen na usluge koje nudi fakultetska knjižnica i usluge koje nudi sveučilišna knjižnica, te su isti popraćeni konkretnim primjerima, tj. usluge koje nudi fakultetska knjižnica potkrijepljeni su primjerima knjižnice Ekonomskog fakulteta u Osijeku i knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku, dok je sveučilišna knjižnica prikazana kroz primjer Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku.

Drugi dio ovoga rada sadrži istraživanje i komparativnu analizu knjižničnih usluga fakultetskih knjižnica i Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Istraživanje je provedeno s ciljem da se analizira u kojoj mjeri studenti Ekonomskog i Filozofskog fakulteta koriste knjižnične usluge koje nude njihove fakultetske knjižnice i knjižnične usluge koje nudi Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku. Studentima je postavljeno 12 pitanja, od kojih se 6 odnosi na fakultetsku knjižnicu, a preostalih 6 na Gradsku i sveučilišnu knjižnicu Osijek. Rad donosi analizu rezultata te njihovu usporedbu.

## 2. Knjižnične usluge visokoškolskih knjižnica

Usluga je bilo koja aktivnost ili dobrobit koju jedna strana može ponuditi drugoj. Knjižnična usluga je sve što je rezultat promišljena djelovanja knjižnice prema korisnicima i potencijalnim korisnicima u svrhu ostvarivanja njezinih zadaća i ciljeva.<sup>1</sup> Jedna od temeljnih zadaća knjižnice je osiguravanje takvih službi i usluga koje će omogućiti i potaknuti korištenje knjižnične građe.<sup>2</sup>

Prema IFLA-inim i UNESCO-ovim smjernicama za razvoj službi i usluga Narodne knjižnice, sljedeće su sastavnice važne su za djelotvornost svake narodne knjižnice, a zbog sličnosti korisnika narodnih knjižnica i visokoškolskih knjižnica, važne su i za djelotvornost svake visokoškolske knjižnice: identificiranje potencijalnih korisnika, analiza korisničkih potreba, razvijanje usluga za pojedine grupe ili pojedince, uvođenje politike skrbi o korisnicima, promicanje obrazovanja korisnika, suradnja i razmjena građe, razvijanje elektroničkih mreža, osiguravanje pristupa službama i uslugama te osiguravanje prostora za knjižnicu. Narodne knjižnice pružaju niz usluga kojima zadovoljavaju potrebe svojih korisnika, kako unutar knjižnice tako i u zajednici. Knjižnica tako treba osigurati pristup svojim službama i uslugama svima, i aktivnim, ali i potencijalnim korisnicima. Knjižnica treba osigurati sljedeće usluge koje moraju biti lako dostupne korisniku u različitim oblicima i na različitim nositeljima: posudba knjiga i druge građe, korištenje knjiga i druge građe u prostoru knjižnice, pružanje obavijesti u tiskanom i elektroničkom obliku, informacijska služba i usluge rezervacije, informacijske usluge o zajednici, obrazovanje korisnika uključujući i podršku programima opismenjavanja te organiziranje raznih programa i događaja.<sup>3</sup>

Visokoškolske knjižnice sa svojim službama i uslugama namijenjenim uglavnom studentima, nastavnicima i stručnim suradnicima na sveučilištu, ali i ostalim članovima šire društvene zajednice koji se bave znanstvenim i stručnim radom, nezaobilazan su čimbenik obrazovnih i znanstvenih sustava. One su institucije koje prikupljaju, obrađuju, pohranjuju i daju na korištenje dokumente i informacije znanstvenog, obrazovnog i općeg kulturnog karaktera.

---

<sup>1</sup> Usp. Aparac-Jelušić, Tatjana. Nacionalni knjižnični sustav i nove usluge. URL: <http://www.szi.hr/seminar2002/program.html> (2011-07-12)

<sup>2</sup> Usp. Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994. Str. 135.

<sup>3</sup> Usp. Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. Str. 19-21.

Visokoškolske knjižnice su samostalne organizacijske jedinice u sastavu sveučilišta ili posebne stručne organizacijske jedinice u sastavu fakulteta.<sup>4</sup>

Prema podjeli korisnika Howlanda i Bethella, mladim ljudima se smatraju oni mlađi od 24 godine, ali s posebnim naglaskom na one od 11 do 24 godine starosti. U kontekstu razvoja politika Europske unije koje se odnose na mlade, govori se o onima između 13 i 30 godina, što uključuje tinejdžere i mlade odrasle osobe do srednje životne dobi.<sup>5</sup> Kako u kategoriju mladih stoga možemo uvrstiti studente, tj. većinu korisnika visokoškolskih knjižnica, služit ćemo se u daljnjem tekstu Smjernicama za knjižnične usluge za mladež, kao jednom od pomoćne literature, prilikom određivanja usluga koje bi visokoškolske knjižnice trebale imati.

Visokoškolska knjižnica treba pružati usluge koje zadovoljavaju potrebe njenih korisnika, kako studenata, tako i nastavnika i stručnih suradnika. Prema Smjernicama za knjižnične usluge za mladež, usluge koje se preporučuju su slobodan pristup internetu, osigurane referentne informacije koje mladim ljudima pomažu u učenju i osobnom razvoju, ponuđeni organizirani obilasci knjižnice kako bi korisnici naučili samostalno se služiti knjižnicom te da bi se njoj ugodno osjećali, poučavanje pismenosti i vještinama traženja informacija koristeći tiskane i elektroničke izvore, savjetodavna služba, poticanje korištenja svih vrsta građe, ponuđena pomagala za pronalaženje građe i drugi popratni materijali, po potrebi olakšan pristup građi koja ne postoji u fondu knjižnice te osigurana međuknjižnična posudba, suradnja s drugim dobavljačima informacija i ponuđačima usluga u zajednici i druge.<sup>6</sup>

Prema priručniku za knjižničare Katice Tadić, glavna razlika između javnih knjižnica i knjižnica koje djeluju u sastavu (školske, visokoškolske i specijalne knjižnice) je u dostupnosti, tj. javne knjižnice dostupne su svakome građaninu, uz određene uvjete, dok su u drugim vrstama knjižnica korisnici u prvome redu članovi matične ustanove, a širem su krugu korisnika dostupne jedino iznimno.<sup>7</sup>

U nastavku ću navesti i pojasniti neke od osnovnih usluga koje bi svaka knjižnica trebala pružati svojim korisnicima, pa tako i visokoškolska knjižnica.

Korištenje knjižnične građe, u knjižnici bilo koje vrste, besplatno je. Ako knjižnica i naplaćuje svoje usluge, članarina je simbolična. Pravilima korištenja građe, koje bi svaka

---

<sup>4</sup> Usp. Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj- Svrha standarda. URL: [http://www.fer.hr/download/repository/Standardi\\_za\\_visoko%C5%A1kolske\\_knji%C5%BEnice\\_u\\_RH\\_iz\\_1990.pdf](http://www.fer.hr/download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnice_u_RH_iz_1990.pdf) (2011-07-12). Str. 1.

<sup>5</sup> Usp. Stričević, Ivanka; Jelušić, Srećko. Knjižnične usluge za mlade: modeli i koncepti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010). URL: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/100> (2011-07-12). Str. 6-7.

<sup>6</sup> Usp. Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 16-17.

<sup>7</sup> Usp. Tadić, Katica. Nav. dj. Str. 135.

knjižnica trebala imati, jasno se utvrđuje koja se građa koristi u samoj knjižnici, a koja se može posuđivati izvan njezinih prostorija, koliko se primjeraka građe može odjednom uzeti na posudbu, vrijeme posudbe, povrat građe u istom stanju u kojemu je uzeta na korištenje, kao i naknada za oštećenu i izgubljenu građu te za zadržavanje građe dulje od odobrenog vremena. Osim što se treba upoznati s pravima i obvezama u korištenju građe, korisnik mora saznati kako sve može pronaći podatke koji ga zanimaju, pa prostorije za posudbu trebaju biti opremljene uputama, obavijesnim i edukativnim plakatima.<sup>8</sup> Prema Urquhartu, Donaldu J. korisnicima se moraju osigurati vodiči kako bi mogli izabrati građu koja ih zanima, a knjižnice moraju osigurati odgovarajući pristup građi koju korisnici žele pregledati.<sup>9</sup>

Međuknjižnična posudba je usluga kojom jedna knjižnica na zahtjev svojih korisnika pribavlja knjižničnu građu, koju nema u svojem fondu, od druge knjižnice.<sup>10</sup> Posudba teče prema načelu uzajamnosti, a mogu se posuđivati sve publikacije, izuzev rijetke građe i posebno vrijedne tekuće periodike i sekundarnih publikacija. Troškove posudbe snosi i za publikaciju odgovara knjižnica koja je potražuje, a vrijeme posudbe je u pravilu mjesec dana (za dulje se treba tražiti odobrenje). Odjednom se posuđuje najviše pet svezaka, a takva se posudba bilježi u posebne zadužnice. Da bi se knjižnica mogla uključiti u međuknjižničnu posudbu, mora zadovoljiti dva uvjeta - mora imati čitaonicu i posuđena se građa mora koristiti u samoj knjižnici. Za djelotvornu međuknjižničnu posudbu posebno su važni skupni katalozi prema kojima se ustanovljuje koja knjižnica posjeduje traženu građu.<sup>11</sup> Bitno je naglasiti da korisnik ne smije za privatno ili drugo vlastito korištenje kopirati cijelu knjigu koju je knjižnica nabavila međuknjižničnom posudbom bez odobrenja autora ili nositelja prava. Izuzetak su ipak slučajevi kada knjiga nije dostupna u knjižarama najmanje dvije godine, tj. kada je već dvije godine rasprodana. Tada nije potrebno odobrenje autora ili nositelja prava.<sup>12</sup>

Reprografsko umnožavanje dijelova knjižnične građe usluga je koja omogućava korisnicima da preko reprografskih i drugih uređaja dobiju u trajno vlasništvo pojedine dijelove traženih publikacija. Gotovo sve knjižnice imaju stroj za kopiranje pa korisnici, uz odgovarajuću naknadu, mogu u knjižnici kopirati dijelove tekstova koji su im potrebni. Cijelu publikaciju, zbog uvažavanja autorskih prava, nije dopušteno presnimavati. Pojedine knjižnice omogućuju i fotografsko snimanje ili mikrosnimanje te izradbu faksimila. Te nove mogućnosti opskrbe

---

<sup>8</sup> Isto. Str. 135-136.

<sup>9</sup> Usp. Urquhart, Donald J. Načela bibliotekarstva. Rijeka: Izdavački centar Rijeka, 1986. Str. 21.

<sup>10</sup> Usp. Golubović, Vesna. Promjene u međuknjižničnoj posudbi. URL: <http://www.szi.hr/seminar2002/program.html> (2011-07-12)

<sup>11</sup> Usp. Tadić, Katica. Nav. dj. Str. 139.

<sup>12</sup> Usp. Horvat, Aleksandra. Knjižnice i autorsko pravo. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, 2009. Str. 147.

knjižničnom građom znatno smanjuje broj čitatelja u knjižnicama i vrijeme njihova boravka u čitaonicama.<sup>13</sup>

Informacijsko-referalne usluge su usluge kojima knjižničar-informator korisnika obavještava o određenom izvoru podataka, ali mu ne osigurava građu. Osim što odgovara na pitanja o gotovo svim mogućim temama, knjižničar-informator pomaže korisniku pri istraživačkim projektima, pretražuje razne računalne baze podataka, provodi online informacijska pretraživanja i daje i formalne i neformalne upute o korištenju knjižničnih službi i usluga.<sup>14</sup> Korisnik postavlja upit o određenoj temi knjižničaru-informatoru osobno, tj. dolaskom u knjižnicu, putem e-maila ili primjerice putem usluge Pitajte knjižničara. Knjižničar zatim traži informacijske izvore (tiskane, mrežne i dr.) i daje popis izvora korisniku. Ako je korisnik dolaskom u knjižnicu postavio upit, odgovor dobiva slijedeći put kada dođe, a ako je postavio upit e-mailom ili putem usluge Pitajte knjižničara, odgovor mu se šalje na e-mail.<sup>15</sup>

Korisnici zahtijevaju kvalitetne usluge i kvalitetu pružanja usluga. Kvaliteta ne nastaje sama po sebi, već se postiže prepoznavanjem činjenice da uspjeh cjeline zavisi o kvaliteti svakog pojedinog dijela.<sup>16</sup> „U knjižničnoj i informacijskoj znanosti do kvalitete usluge obično se dolazi gap-analizom ili razlikom između očekivanja korisnika (od idealne knjižnične usluge) i njihove percepcije vezane uz konkretnu uslugu koju su dobili od knjižnice. (...) Očekivanja korisnika nisu statična. Ona se mijenjaju tijekom vremena, kako korisnici stječu nova iskustva koristeći se uslugama koje im nude druge knjižnice ili komercijalne organizacije koje se natječu s knjižnicama. Korisnici tada uspoređuju te nove usluge s knjižničnima i očekuju istu vrstu i kvalitetu usluge i od svoje lokalne ili visokoškolske knjižnice.“<sup>17</sup> Stoga je važno da knjižnica reagira na vrijeme i poboljša svoje usluge, kako se kod korisnika ne bi razvilo nezadovoljstvo.

Bitno je i predstaviti knjižnične usluge na webu. Danas se vrlo mnogo korisnika koristi računalom svakodnevno, a kada govorimo o korisnicima visokoškolskih knjižnica, može se sa sigurnošću reći da se gotovo svi koriste internetom. Stoga je vrlo bitno predstaviti knjižnicu i usluge koje ona nudi korisnicima i na webu. Web stranica knjižnice omogućuje korisnicima da

---

<sup>13</sup> Usp. Tadić, Katica. Nav. dj. Str. 143-144.

<sup>14</sup> Buckland, Michael. Preoblikovanje knjižničnih službi i usluga: program. Lokve: Naklada Benja; Rijeka: Gradska knjižnica, 2000. Str. 79.

<sup>15</sup> Usp. Tadić, Katica. Nav. dj. Str. 144-145.

<sup>16</sup> Usp. Mihalić, Marina; Stojanovski, Jadranka. Jesu li kultura suradnje i zajedničke usluge za korisnike izazovi i za knjižničare u Hrvatskoj?. URL: <http://www.szi.hr/seminar2002/program.html> (2011-07-12)

<sup>17</sup> Usp. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Filozofski fakultet, 2001. Str. 91.



objavljeni sadržaj vide odmah (primjerice vijesti o promjeni radnog vremena knjižnice), da se obrate knjižničarima putem e-maila s upitom o knjižnici ili drugom i slično.<sup>18</sup>

Potrebno je prihvatiti činjenicu da mladi ljudi sami znaju najbolje što im je primamljivo i korisno. Knjižnicama se preporučuje osmisliti postupak po kojemu mladi ljudi, u ovom slučaju studenti, mogu izraziti svoje mišljenje o uređenju prostora knjižnice, programima i uslugama. Korisnike u razvoj usluga možemo uključiti anketiranjem o tome koje usluge koriste i zahtijevaju, analiziranjem i odgovaranjem na njihove pritužbe, praćenjem reakcija korisnika na postojeće usluge i nove inicijative, uzimanjem u obzir korisničke prijedloge i reakcije pri utvrđivanju politike i postupaka knjižnice, pružanjem povratne informacije korisnicima o učincima njihovih prijedloga za razvoj usluga, postavljanjem kutija u koje korisnici mogu stavljati svoje prijedloge te utvrđivanjem postupaka pritužbi i pohvala.<sup>19</sup>

U nastavku su objašnjene funkcije i zadaci fakultetskih i sveučilišnih knjižnica zasebno, s obzirom da su one visokoškolske knjižnice.

## 2.1. Fakultetska knjižnica

Fakultetska knjižnica je knjižnica specijalnog tipa organizirana kao središnja knjižnična jedinica sa ili bez pridruženih odjelnih knjižnica (knjižnice odsjeka, odjela, instituta, zavoda itd.). Fakultetska knjižnica i njoj pridružene odjelne knjižnice, odnosno središnja knjižnična služba fakulteta i njoj pridružene odjelne knjižnice, organizirana je kao stručna organizacijska jedinica čije planove, programe i izvještaje odobrava i ocjenjuje znanstveno-nastavno vijeće fakulteta te ih prosljeđuje na usvajanje nadležnom upravnom tijelu i matičnoj sveučilišnoj knjižnici.<sup>20</sup>

Osnovni zadaci fakultetske knjižnice su:

- izgradnja fondova koja uključuje istraživanje i praćenje potreba i zahtjeva korisnika, analizu strukture i sadržaja fondova sveučilišne i srodnih knjižnica, izgradnju i vođenje nabavne politike, selekciju građe, pročišćavanje i evaluaciju fondova;
- stručnu obradu koja podrazumijeva inventarizaciju, formalnu, sadržajnu i analitičku obradu građe, signiranje i izradu specijalnih bibliografija;

---

<sup>18</sup> Usp. Barbarić, Ana; Glavica, Marijana. Kako predstaviti knjižnične usluge na webu?. URL: <http://www.szi.hr/seminar2002/program.html> (2011-07-12)

<sup>19</sup> Usp. Narodna knjižnica. Nav. dj. Str. 31.

<sup>20</sup> Usp. Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. Nav. dj. Str. 3.

- uspostavljanje kataloga i/ili automatiziranih baza podataka te priručnih kartoteka i biltena prinova;
- smještaj i zaštita građe koja uključuje razvrstavanje građe prema dogovorenom načinu smještaja, preliminarnu zaštitu, uvez i zaštitu od mehaničkih, bioloških, kemijskih i fizičkih oštećenja pri čemu je posebno važno da se manje tražena građa sustavno smješta i organizira u središnjem repozitoriju fakulteta;
- neposredan rad s korisnicima koji podrazumijeva pružanje informacija, retrospektivna pretraživanja, tekuća upozorenja, posudbu i međuknjižničnu posudbu, organiziranu referentnu zbirku, zbirku udžbenika i priručnika, zbirku časopisa i novina te zbirku unikatne građe, poduku korisnika za služenje katalogima i drugim informacijskim pomagalima kojima knjižnica raspolaže i upoznavanje s mogućnostima pretraživanja informacija i dobivanja željenih dokumenata iz dostupnih baza podataka;
- uspostavljanje veze s ostalim knjižničnim jedinicama na fakultetu, sa sveučilišnom knjižnicom i srodnim knjižnicama u zemlji i svijetu;
- organiziranje kulturnih aktivnosti, evidentiranje izdavačke djelatnosti fakulteta i zamjena vlastitih publikacija s drugim institucijama.<sup>21</sup>

Kako je istraživanje provedeno anketiranjem studenata Ekonomskog i Filozofskog fakulteta u Osijeku o knjižničnim uslugama njihovih fakulteta i GISKO-a, u nastavku su pobliže objašnjene funkcije knjižnica fakulteta i usluge koje one nude svojim studentima.

### **2.1.1. Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku**

Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku osnovana je 1961. godine i djeluje u sastavu Fakulteta kao posebna organizacijska jedinica. Knjižnica se nalazi u prizemlju Ekonomskog fakulteta u Osijeku, na Gajevom trgu 7. Od ponedjeljka do četvrtka knjižnica radi od 7,30 do 18,30 sati, dok petkom radi od 7,30 do 15,30 sati.<sup>22</sup>

Temeljna zadaća knjižnice je nabava, obrada, diseminacija, posudba i čuvanje stručne i znanstvene literature potrebne za studij ekonomskih znanosti i znanstveno-istraživački rad na Ekonomskom fakultetu u Osijeku.

---

<sup>21</sup> Isto. Str. 3-4.

<sup>22</sup> Usp. Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku. URL:  
[http://www.efos.hr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=14&Itemid=27](http://www.efos.hr/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=27) (2011-07-12)

Knjižnica danas posjeduje već blizu 40 000 knjiga, a sadržaj knjižničnog fonda obuhvaća sve udžbenike i priručnike i ostalu stručnu znanstvenu literaturu koja je potrebna za studij ekonomskih znanosti, zatim enciklopedije (domaće i inozemne), leksikone, rječnike, studije, baze podataka, CD-ROM-ove, te domaće i inozemne stručne i znanstvene časopise kojih knjižnica nabavlja godišnje oko 200 naslova. Glavnina knjižničnog fonda nabavlja se kupnjom iz vlastitih financijskih sredstava Fakulteta, a drugi dio dobiva u vidu poklona, razmjene ili od fondacija.<sup>23</sup>

Sva knjižnična građa dostupna je korisnicima za rad u čitaonici ili za posudbu. Korisnici knjižnice su studenti Ekonomskog fakulteta u Osijeku, redoviti, izvanredni te studenti poslijediplomskih studija, zatim profesori, nastavnici, asistenti i suradnici, kao i diplomirani ekonomisti, menadžeri i gospodarstvenici. Korisnicima je omogućen slobodan pristup knjižničnom fondu te svim katalogima radi stjecanja uvida u sadržaj fonda.

Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku uspješno surađuje s knjižnicama ostalih ekonomskih fakulteta u Hrvatskoj, kao i s pojedinim knjižnicama u inozemstvu, poput Beča, Augsburga, Ljubljane i drugih. Međuknjižnična suradnja obuhvaća razmjenu stručnih knjiga i časopisa, kao i razmjenu svih informacija, a sa ciljem unapređivanja knjižničarstva i uvođenja novih medija u rad knjižnice i bržeg pristupa stručnim i znanstvenim informacijama.

Knjižnica nudi studentima i uslugu Pitajte knjižničara. Na web stranici knjižnice možemo vidjeti poveznicu Pitajte knjižničara, a pritiskom na istu automatski se otvara Microsoft Outlook prozor s već upisanom e-mail adresom knjižničara. Uz ovu uslugu knjižnica nudi i pomoć u pronalaženju literature za potrebe pisanja seminarskih i drugih radova.<sup>24</sup>

### **2.1.2. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku**

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku započinje sa svojom djelatnošću usporedo s osnivanjem Pedagoške akademije 1961. godine. Knjižnica za potrebe studija filozofije, hrvatskog jezika i književnosti, informacijskih znanosti, pedagogije, povijesti i psihologije smještena je na prvom katu zgrade Filozofskog fakulteta u ulici Lorenza Jäger 9. Knjižnica za potrebe studija engleskog jezika i književnosti, mađarskog jezika i književnosti i njemačkog

---

<sup>23</sup> Isto.

<sup>24</sup> Isto.

jezika i književnosti smještena je na drugom katu zgrade. Od ponedjeljka do petka knjižnica radi u vremenu od 7,30 do 19,30 sati, dok subotom radi od 8,00 do 12,30 sati.<sup>25</sup>

Poslanje knjižnice Filozofskoga fakulteta je omogućiti studentima i znanstveno-nastavnom osoblju fakulteta slobodan pristup knjižnim i neknjižnim izvorima informacija. Cilj je razvijati informacijsku pismenost i kritičko mišljenje, poticati želju za učenjem i istraživanjem kod studenta, pružati podršku u održavanju nastave, kao i omogućiti primjerene uvjete za znanstveni i istraživački rad znanstveno-nastavnog osoblja.<sup>26</sup>

Knjižnica trenutno posjeduje oko 60 000 svezaka knjižne građe, 1 500 svezaka AV i multimedijalne građe te oko 3 000 svezaka uvezane periodike odnosno 125 naslova tekuće periodike. Knjižnica također posjeduje zbirku magistarskih i doktorskih radnji od 1 100 jedinica.

Korisnici mogu posuditi knjige iz knjižnice na rok od 15 dana uz produženje roka posudbe za dodatnih 15 dana. Nakon isteka roka zaduženja naplaćuje se zakasnina od 5,00 kuna po knjizi i danu. Korisnik je dužan nabaviti knjigu istog naslova u roku od mjesec dana ili platiti vrijednost knjige u slučaju gubitka knjige. Ako je potražnja za određenom knjigom intenzivna, korisnik je na zahtjev knjižnice dužan vratiti knjigu u roku od najkasnije 5 dana.<sup>27</sup>

Knjižnična građa koja se ne može iznositi iz knjižnice fakulteta, tj. koja se može koristiti jedino u čitaonici knjižnice je referentna literatura, časopisi, unikatne knjige, doktorske disertacije i magistarske radnje i posljednji primjerak pojedinog naslova. Kako bi studentu bio dopušten rad u čitaonici, on je obavezan predočiti iskaznicu ili indeks, čuvati knjižničnu građu pri korištenju, biti tih pri radu i ne ometati druge studente te ne unositi hranu i napitke u prostor čitaonice.<sup>28</sup>

Knjižnica nudi i uslugu međuknjižnične posudbe. Na zahtjev korisnika knjižnica može međuknjižničnom posudbom iz zemlje ili inozemstva naručiti knjigu koju ne posjeduje u svom fondu. Korisnik snosi poštanske i druge troškove posudbe, a knjige se ne mogu iznositi, već se mogu koristiti samo u čitaonici. Korisnik može zatražiti međuknjižničnu posudbu tako da dostavi osnovne podatke o građi koju želi posuditi osobno u knjižnicu ili e-mailom.<sup>29</sup>

Korisnici mogu u knjižnici koristiti i računalnu opremu. Oprema se koristi za pretraživanje baza podataka, pretraživanje javnih informacijskih izvora na Internetu, korištenje

---

<sup>25</sup> Usp. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku. URL: <http://web.ffos.hr/knjiznica/> (2011-07-12)

<sup>26</sup> Isto.

<sup>27</sup> Isto.

<sup>28</sup> Isto.

<sup>29</sup> Isto.

predinstaliranih programa na računalima, zapisivanje podataka na magnetske i optičke medije, edukaciju te pisanje i ispis seminarskih, završnih i diplomskih radnji.

Uz posudbu, knjižnica pruža pomoć u pronalaženju odgovarajuće literature pretraživanjem knjižničnih kataloga, lokalne baze podataka i drugih izvora informacija te elektroničkih baza podataka kod nas i u svijetu.<sup>30</sup>

## 2.2. Sveučilišna knjižnica

Sveučilišna knjižnica je knjižnica opće-znanstvenog tipa. Ona je stručna samostalna organizacija u sastavu sveučilišta i matična knjižnična institucija za sve ostale jedinice sveučilišnog knjižničkog sustava. Sveučilišna knjižnica može preuzeti i funkciju javne, svim strukturama stanovništva pojedinog grada ili regije namijenjene knjižnice, pa u tom slučaju djeluje i financira se kao knjižnica dvojnog tipa.<sup>31</sup>

Uz sve navedene službe i usluge koje mora organizirati fakultetska knjižnica, sveučilišna knjižnica obvezna je postaviti i djelotvorno obavljati koordiniranu nabavu na razini sveučilišta za stručnu i znanstvenu literaturu interdisciplinarnog i multidisciplinarnog karaktera, temeljna znanstvena djela, strane časopise te sekundarne i tercijarne publikacije, u tu svrhu sveučilišna knjižnica vodi i održava središnju kartoteku dezideratu, izrađuje liste prinova u preporučene liste; bibliografsku kontrolu i pomoć pri formalnoj i sadržajnoj obradi građe te izradi informacijskih pomagala svim jedinicama sveučilišnog knjižničkog sustava; CIP obradu za sve nakladnike na svom području; uspostavljanje i održavanje središnjih datoteka od interesa za sve članice sveučilišnog knjižničkog sustava i uz njihovu pomoć; pretraživanje općih baza podataka i onih specijaliziranih baza za čije se pretraživanje ne može osigurati odgovarajuća kadrovska i tehnička podrška u fakultetskoj ili institucijskoj knjižnici; koordiniranje rada na izdvajanju građe iz vlastitog fonda i fondova članica sveučilišnog sustava radi pohrane u repozitoriju sveučilišta te osiguravanje njezine adekvatne organizacije i smještaja odnosno dostupnosti na zahtjev korisnika; organiziranje specijalnih zbirki i zbirki građe posebne vrste te davanje građe na korištenje u posebno opremljenim radnim prostorima; savjetodavnu pomoć i poduku za sve jedinice sveučilišnog knjižničkog sustava; vođenje stalne brige o djelotvornom ostvarivanju ciljeva knjižnične djelatnosti na sveučilištu koordiniranjem rada svih članica knjižničkog sustava

---

<sup>30</sup> Isto.

<sup>31</sup> Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj. Nav. dj. Str. 2.

sveučilišta i uspostavljanjem potrebne veze s ostalim sveučilišnim sustavima odnosno knjižničnim sustavom Republike.<sup>32</sup>

„Kad govorimo o suvremenom sveučilišnom knjižničarstvu i uslugama koje ono treba danas uspostaviti i razvijati za studente, znanstveno-nastavno i stručno osoblje, onda to znači da u sveučilišnom knjižničnome sustavu mora biti omogućeno svakom članu sveučilišne zajednice da: brzo i lako pronade odgovor na jednostavna pitanja (primjerice, obavijesti o organizaciji studija, o nastavnim predmetima na fakultetu, o znanstveno-nastavnom osoblju i području kojim se ono bavi, o znanstvenim projektima u tijeku, i slično); stekne koju novu vještinu; lakše savlada ispitno gradivo; produbi vlastita znanja; pronade traženu znanstvenu informaciju; otkrije koju novost ili dođe do neočekivane obavijesti; posudi što god za čitanje u slobodno vrijeme; komunicira s kolegama s pomoću raspoložive telekomunikacijske tehnologije; boravi na mjestu ugodnomu za rad, itd.“<sup>33</sup>

Kako je istraživanje provedeno o knjižničnim uslugama Ekonomskog i Filozofskog fakulteta i GISKO-a, u nastavku su pobliže pojašnjeni zadaci i knjižnične usluge koje nudi Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku.

### **2.2.1. Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku**

Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek (u nastavku GISKO) osnovana je 1949. godine kao Gradska knjižnica odlukom Gradskog narodnog odbora grada Osijeka. Odlukom ministra kulture knjižnica je nositelj statusa županijske matične narodne knjižnice za sve narodne i školske knjižnice na području Osječko-baranjske županije. GISKO je temeljem odredbi Statuta Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera nositelj statusa središnje sveučilišne knjižnice Sveučilišta u Osijeku zadužene za cjelokupni sveučilišni knjižnični sustav. Knjižnica zato ima dvojnu funkciju. Ona je središnja sveučilišna/znanstvena knjižnica Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i središnja, to jest matična, javna/narodna knjižnica Grada Osijeka i Osječko-baranjske županije. GISKO se sastoji od Središnje knjižnice Osijek i četiri područja odjela: odjel Retfala, Jug II, Donji grad i Industrijska četvrt. Središnja knjižnica Osijek smještena je u Ulici Europske

---

<sup>32</sup> Isto. Str. 5-6.

<sup>33</sup> Aparac-Jelušić, Tatjana. Trebaju li studenti knjižnice i zašto. URL: <http://dzs.ffzg.hr/text/tskz.htm> (2011-07-12).

avenije 24. Radno vrijeme odjela radnim je danom (od ponedjeljka do petka) od 8,00 do 19,30 sati i subotom od 7,00 do 12,30 sati.<sup>34</sup>

GISKO, kao što je rečeno, djeluje kao knjižnica s dvojnou funkcijom, s osnovnim ciljem osiguravanja svih vrsta informacija (znanstvenih, obrazovnih, stručnih, kulturnih i dr.) na raznovrsnim medijima (tiskana građa, AV građa, elektronski mediji i dr.) najširem krugu stvarnih i potencijalnih - građana Grada Osijeka i Osječko-baranjske županije, te studenata, profesora, znanstvenih, stručnih i drugih djelatnika Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. Knjižnica se u svom djelovanju rukovodi načelima izvrsnosti i stručnosti, društvene osjetljivosti, otvorenosti, odgovornosti i koristi prema zajednici stvarnih i potencijalnih korisnika gradeći prepoznatljivu osobnost najveće javne knjižnice sjeveroistočnog djela Hrvatske i izgrađujući i njegujući odnos povjerenja korisnika u postojanost i vrijednost njenih informacijskih izvora, usluga i službi.<sup>35</sup>

GISKO nudi mnoge usluge svojim korisnicima, poput posudbe, rezervacije građe, informacijsko-referalnih usluga, usluga za korisnike s posebnim potrebama, rad na računalima, reprografske usluge i druge.

Korisnici mogu posuđivati izvan knjižnice knjige, igračke, videokasete, CD-e i DVD-e koji su označeni za posuđivanje. Knjige koje se mogu posuđivati izvan knjižnice član može zadužiti na posudbenim odjelima uz predočenje članske iskaznice, a razdužiti isključivo na posudbenom odjelu na kojemu je knjigu zadužio. Građa koju korisnici mogu koristiti samo u prostorima knjižnice je građa smještena u čitaonicama, novine i časopisi, referentna zbirka, građa koja se čuva u zbirkama posebne vrste, vrijedna i rijetka izdanja hrvatskih i stranih knjiga tiskanih do 1918. godine, knjige tiskane na području Hrvatske prije 1945. godine (ako knjižnica, osim arhivskog primjerka, ne posjeduje još barem dva primjerka istog naslova), knjige koje sadrže vrijedne likovne priloge, zemljopisne karte, crteže i sl. izvan paginacije, građa koja je posebno velikog ili malog opsega ili formata, sva bibliografska izdanja, posebni otisci.<sup>36</sup>

Međuknjižnična posudba odsjek je Studijske čitaonice GISKO. U cilju što potpunijeg i cjelovitijeg zadovoljavanja sve raznovrsnijih i složenijih zahtjeva u odnosu na knjižničnu građu GISKO nudi usluge međuknjižnične posudbe za potrebe svojih korisnika te posuđuje građu drugim knjižnicama za potrebe njihovih korisnika. Građa koju je GISKO za svoje korisnike posudila iz drugih knjižnica može se koristiti samo u prostorijama GISKO. Preslici članaka i računalni ispisi predaju se krajnjem korisniku u trajno vlasništvo. Dosta članaka elektroničkom

---

<sup>34</sup>Usp. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. URL: <http://www.gskos.hr/> (2011-07-12)

<sup>35</sup> Isto.

<sup>36</sup> Isto.

poštom za korisnike koji osobno, a ne posredstvom neke knjižnice, traže uslugu međuknjižnične posudbe obavlja se nakon izvršenja financijskih obveza prema GISKO.

GISKO nudi svojim korisnicima informacijsko-referalne usluge zasnovane kako na tradicionalnim izvorima informacija tako i na suvremenim elektroničkim izvorima informacija. Putem online usluge Pitajte knjižničara moguće je dobiti brz i točan odgovor na upit vezan uz bilo koje područje znanosti, umjetnosti, povijesti, društvenog života i slično, a putem online usluge Referati, seminaru, diplomski radovi... moguće je dobiti iscrpnu obavijest o informacijskim izvorima o određenoj temi, kao i podatak o mogućnostima njihova korištenja u knjižnici, izvan nje ili putem usluge međuknjižnične posudbe.<sup>37</sup>

Usluge za slijepu i slabovidnu osobu obuhvaćaju korištenje posebne opreme koja je dostupna svim zainteresiranim korisnicima knjižnice. Oprema osigurava bolju i ravnopravniju uključenost slijepih i slabovidnih osoba u djelatnostima knjižnice, njenim uslugama i zbirkama te značajno doprinosi poboljšanju usluga usmjerenih ovoj značajnoj korisničkoj zajednici omogućavajući im kvalitetniji pristup svim izvorima znanja i informacija koje posjeduje knjižnica ili koje se mogu putem suvremenih medija osigurati u knjižnici.

Računalima u GISKO mogu se koristiti samo članovi knjižnice uz predočenje članske iskaznice. Za vrijeme rada na računalu korisnik je kazneno i materijalno odgovoran za svaku strojnu i programsku štetu. Pri pretraživanju interneta odgovornost je individualna (za malodobne članove odgovorni su roditelji). Korisnici GISKO računala knjižnice koriste besplatno.<sup>38</sup>

Korisnik može zatražiti reprografске usluge od knjižnice, koje se naplaćuju prema cjeniku knjižnice, primjerice za izvršenje usluge preslika u roku od 24 sata za format A4 korisnik je dužan platiti 0,50 kuna za jedan list papira.<sup>39</sup>

### **3. Istraživanje i komparativna analiza knjižničnih usluga fakultetskih knjižnica i GISKO-a**

Provedeno je istraživanje s namjerom usporedbe korištenja knjižničnih usluga fakultetskih knjižnica i GISKO-a od strane studenata dvaju fakulteta Sveučilišta J.J.

---

<sup>37</sup> Isto.

<sup>38</sup> Isto.

<sup>39</sup> Isto.



Strossmayera. U nastavku ću pojasniti cilj provedenog istraživanja, metodologiju istraživanja, opis uzorka te će naposljetku biti analizirani i predstavljeni rezultati istraživanja.

### **3.1. Cilj istraživanja**

Istraživanje je provedeno s ciljem da se analizira u kojoj mjeri studenti Ekonomskog i Filozofskog fakulteta koriste knjižnične usluge koje nude njihove fakultetske knjižnice i knjižnične usluge koje nudi Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku. Namjera je ovog istraživanja provjeriti koliko su studenti vezani uz knjižnicu tijekom svojega studiranja, te jesu li zadovoljni uslugama koje su im na raspolaganju ili ne.

### **3.2. Metodologija istraživanja**

Odabrane su dvije fakultetske knjižnice, Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku i Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku i jedna sveučilišna knjižnica, Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku. Istraživanje je stoga i provedeno na studentima Filozofskog i Ekonomskog fakulteta u Osijeku.

Korištena je metoda ankete (Prilog 1). Ukupno 100 ispitanika, po 50 studenata na svakom fakultetu, odgovaralo je na strukturirana tj. zatvorena pitanja, kojima se ispitanicima nudi određeni broj mogućih odgovora. Uz ta pitanja, od ispitanika se tražilo da napišu spol, dob i godinu studija.

Podaci su prikupljeni u mjesecu lipnju 2011. godine u Osijeku, na Filozofskom i Ekonomskom fakultetu. U anketi se tražilo od ispitanika da zaokruži jedan od nekoliko ponuđenih odgovora na 12 različitih pitanja.

Ekonomski fakultet i Filozofski fakultet odabrani su jer knjižnice na tim fakultetima nude velik broj različitih knjižničnih usluga, opisanih ranije u radu, a nude vrlo slične usluge. Stoga su prilikom obrađivanja zaokruženih odgovora na anketi rezultati koji se tiču obje fakultetske knjižnice prikazani su kao cjelina, a ne posebno za svaku fakultetsku knjižnicu. U opisu uzorka i analizi rezultata korištena je frekvencijska analiza te tabelarni i grafički prikazi pa se ovi rezultati ne mogu generalizirati.

### 3.3. Opis uzorka

Istraživanje je obuhvatilo ukupno 100 ispitanika, 50 studenata na Ekonomskom fakultetu i 50 na Filozofskom fakultetu.

Od 100 ispitanih studenata bilo je 35 muškaraca i 65 djevojaka što približno odgovara sastavu studenata po spolu na oba fakulteta. Naime, i Ekonomski fakultet i Filozofski fakultet broji više studentica nego studenata.

Tablica 1 prikazuje razdiobu anketiranih studenata prema spolu i godinama starosti te spolu i godini studija. Od 100 ispitanika najviše je djevojaka od 22 godine, a od muških studenata najviše ih ima 21 godinu.

**Tablica 1.** Razdioba anketiranih studenata prema modalitetima obilježja koja predstavljaju spol i godine starosti

		Spol		Ukupno
		Muški	Ženski	
Godine starosti	19	3 (3%)	8 (8%)	11 (11%)
	20	4 (4%)	5 (5%)	9 (9%)
	21	10 (10%)	19 (19%)	29 (29%)
	22	7 (7%)	20 (20%)	27 (27%)
	23	4 (4%)	11 (11%)	15 (15%)
	24	3 (3%)	2 (2%)	5 (5%)
	25	3 (3%)	0 (0%)	3 (3%)
	26	1 (1%)	0 (0%)	1 (1%)
Ukupno		35 (35%)	65 (65%)	100 (100%)

Tablica 2 prikazuje razdiobu anketiranih studenata prema spolu i godini studija. Od 100 ispitanika najviše je djevojaka na 3. godini preddiplomskog studija, što je jednako i kod muških studenata.

**Tablica 2.** Razdioba anketiranih studenata prema modalitetima obilježja koja predstavljaju spol i godina studija

		Spol		Ukupno
		Muški	Ženski	
Godina studija	1. (preddiplomski studij)	5 (5%)	13 (13%)	18 (18%)
	2. (preddiplomski studij)	7 (7%)	10 (10%)	17 (17%)
	3. (preddiplomski studij)	19 (19%)	32 (32%)	51 (51%)
	1. (diplomski studij)	4 (4%)	10 (10%)	14 (14%)
Ukupno		35 (35%)	65 (65%)	100 (100%)

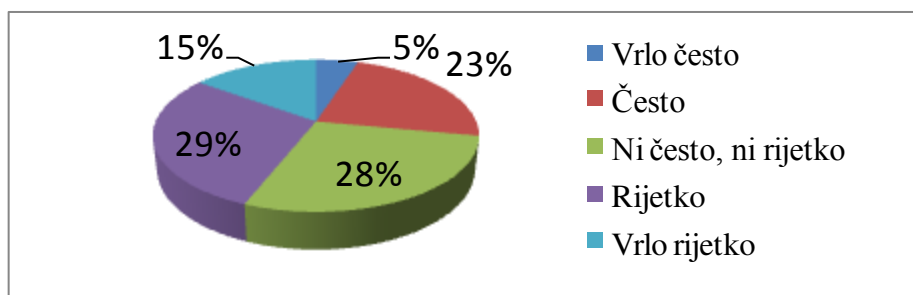
### 3.4. Analiza rezultata

Studentima je postavljeno 12 pitanja, od kojih se 6 odnosi na fakultetsku knjižnicu, a preostalih 6 na Gradsku i sveučilišnu knjižnicu Osijek (GISKO). Usporedno su predstavljena po dva pitanja, čija je glavnina jednaka, a razlikuju se po tome što se jedno pitanje odnosi na fakultetsku knjižnicu, a drugo na GISKO. U nastavku će biti prikazani rezultati istraživanja te njihova usporedba.

#### **Pitanje: Koliko često posuđujete knjige ili drugu knjižničnu građu u knjižnici vašeg fakulteta/GISKO-u?**

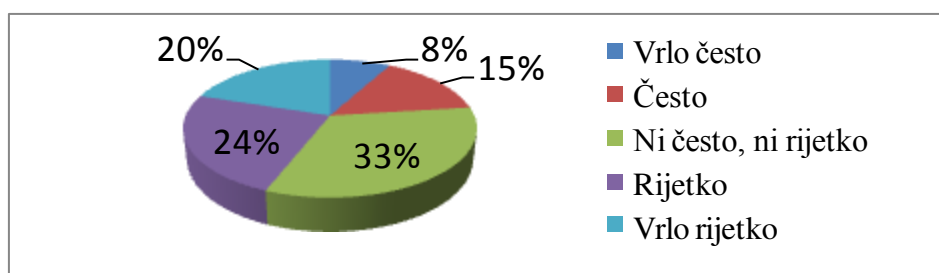
Prvo pitanje postavljeno studentima glasi: *Koliko često posuđujete knjige ili drugu knjižničnu građu u knjižnici vašeg fakulteta?*, a drugo pitanje glasi: *Koliko često posuđujete knjige ili drugu knjižničnu građu u GISKO-u?*. Mogući odgovori na oba ponuđena pitanja su: a) vrlo često (više od jednom tjedno), b) često (barem jednom tjedno), c) ni često ni rijetko (više od jednom mjesečno), d) rijetko (barem jednom mjesečno i e) vrlo rijetko (barem jednom godišnje).

Slika 1 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za prvo pitanje, tj. za pitanje vezano uz fakultetsku knjižnicu. Samo 5% studenata posuđuje knjižničnu građu u fakultetskoj knjižnici vrlo često, 23% studenata često, 28% ni često ni rijetko, 29% studenata rijetko, dok 15% studenata knjižničnu građu posuđuje vrlo rijetko.



Slika 1. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Koliko često posuđujete knjige ili drugu knjižničnu građu u knjižnici vašeg fakulteta?*

Slika 2 prikazuje dobivene rezultate u postocima za drugo pitanje, vezano uz GISKO. Samo 8% studenata knjižničnu građu u GISKO-u posuđuje vrlo često, 15% ih posuđuje građu često, 33% ni često ni rijetko, 24% studenata rijetko, a 20% studenata građu posuđuje vrlo rijetko.



Slika 2. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Koliko često posuđujete knjige ili drugu knjižničnu građu u GISKO-u?*

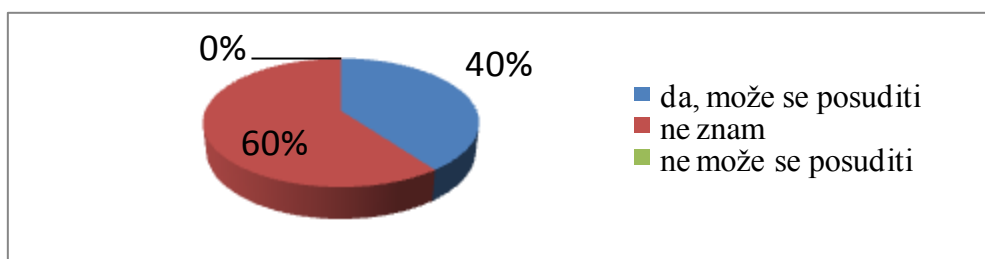
Iz priloženoga može se zaključiti da studenti niti često, niti rijetko, tj. više od jednom mjesečno, posuđuju neku knjižničnu građu iz GISKO-a, dok iz fakultetske knjižnice posuđuju građu rijetko tj. barem jednom mjesečno. Ovo se može objasniti činjenicom da GISKO posjeduje raznovrsniju građu, a i mnogo više građe općenito, pa je studentima lakše doći do sve potrebne građe na istom mjestu. Najmanje studenata knjižničnu građu posuđuje vrlo često u fakultetskoj knjižnici, ali i u GISKO-u.

**Pitanje: Znete li, može li se u knjižnici fakulteta/GISKO-u posuditi knjiga, članak ili drugo međuknjižničnom posudbom?**

Treće pitanje postavljeno studentima bilo je: *Znete li, može li se u knjižnici fakulteta posuditi knjiga, članak ili drugo međuknjižničnom posudbom?*, a četvrto pitanje bilo je: *Znete li,*

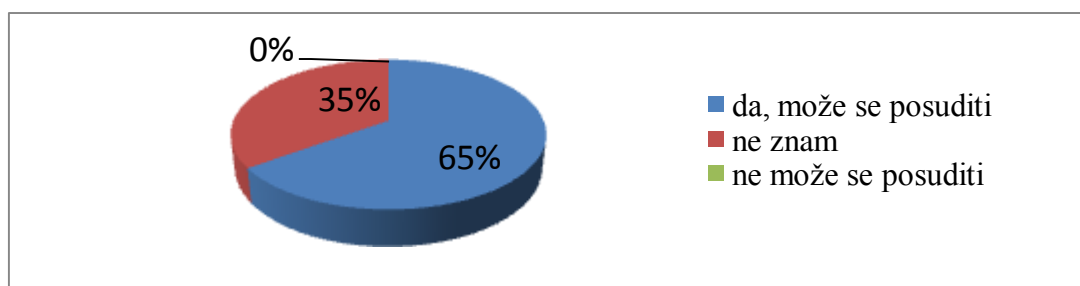
može li se u GISKO-u posuditi knjiga, članak ili drugo međuknjižničnom posudbom?. Mogući odgovori na oba pitanja su: a) da, može se posuditi, b) ne znam i c) ne može se posuditi. Ovim pitanjem željeli smo provjeriti znaju li uopće studenti nudi li knjižnica uslugu međuknjižnične posudbe.

Slika 3 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za treće pitanje, tj. za pitanje vezano uz fakultetsku knjižnicu. 40% studenata zna da se u knjižnici fakulteta može građa pribaviti međuknjižničnom posudbom, dok njih čak 60% ne zna može li se građa posuditi međuknjižničnom posudbom.



Slika 3. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Znate li, može li se u knjižnici fakulteta posuditi knjiga, članak ili drugo međuknjižničnom posudbom?*

Slika 4 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za četvrto pitanje, tj. za pitanje vezano uz GISKO. Čak 65% studenata zna da se u GISKO knjižnična građa može pribaviti putem međuknjižnične posudbe, dok njih 35% ne zna za tu mogućnost.



Slika 4. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Znate li, može li se u GISKO-u posuditi knjiga, članak ili drugo međuknjižničnom posudbom?*

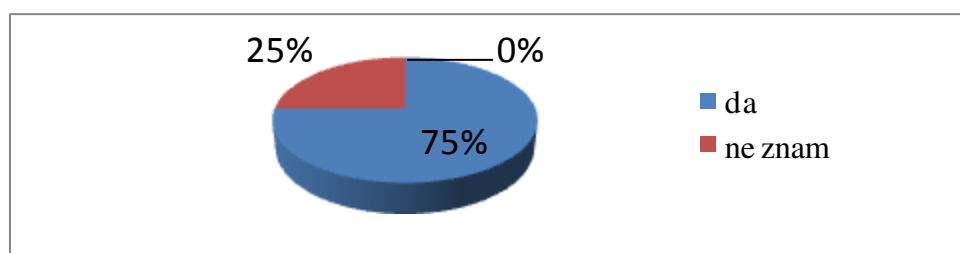
Iz grafova je vidljivo da većina ispitanih studenata ne zna da njihove fakultetske knjižnice nude mogućnost međuknjižnične posudbe, a također niti jedan student nije zaokružio u oba pitanja da znaju da knjižnice međuknjižničnu posudbu ne nude. Može se zaključiti da problem

nije u krivoj informiranosti studenata, već u neinformiranosti. Bitno je da knjižnice upoznaju studente sa svim svojim uslugama, pa tako i uslugom međuknjižnične posudbe, kako bi ih studenti mogli koristiti u potrebitim trenucima i olakšati si pribavljanje određene građe.

**Pitanje: Znete li, nudi li knjižnica vašeg fakulteta/ GISKO mogućnost pomoći u pronalasku literature za vaš seminarski rad, zadaću i slično?**

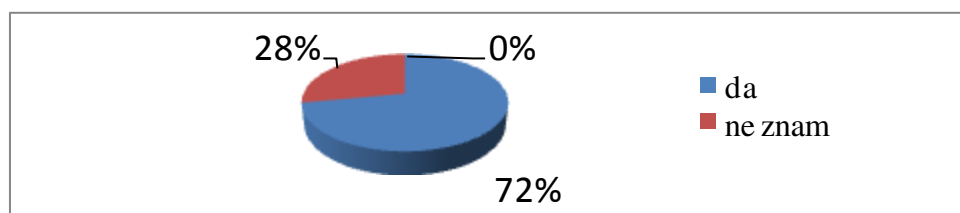
Peto pitanje postavljeno studentima glasi: *Znete li, nudi li knjižnica vašeg fakulteta mogućnost pomoći u pronalasku literature za vaš seminarski rad, zadaću i slično?*, a šesto pitanje glasi: *Znete li, nudi li GISKO mogućnost pomoći u pronalasku literature za vaš seminarski rad, zadaću i slično?*. Mogući odgovori na oba pitanja su: a) da, b) ne znam i c) ne.

Slika 5 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za peto pitanje, tj. za pitanje vezano uz fakultetsku knjižnicu. Tri četvrtine ispitanih studenata, njih 75% zna za mogućnost pomoći u pronalasku literature, dok njih 25% ne zna za tu uslugu. Niti jedan student nije zaokružio ponuđeni odgovor ne.



Slika 5. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Znete li, nudi li knjižnica vašeg fakulteta mogućnost pomoći u pronalasku literature za vaš seminarski rad, zadaću i slično?*

Slika 6 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za šesto pitanje, tj. za pitanje vezano uz GISKO. Čak 72% studenata zna za uslugu pomoći u pronalasku literature, a njih 28% ne zna za tu uslugu. Niti jedan student nije zaokružio ponuđeni odgovor ne.



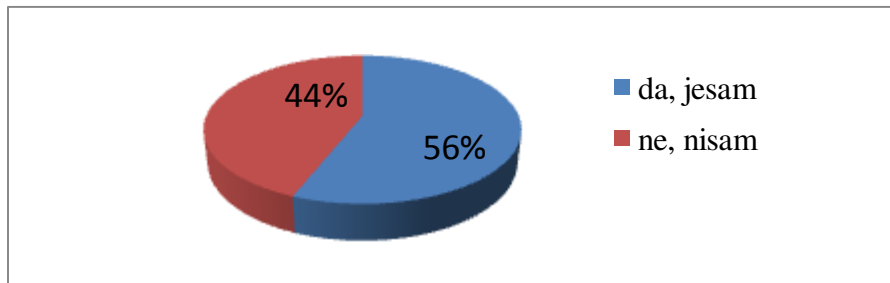
Slika 6 Grafički prikaz odgovora na pitanje *Znete li, nudi li GISKO mogućnost pomoći u pronalasku literature za vaš seminarski rad, zadaću i slično?*

Iz priloženoga može se zaključiti da gotovo tri četvrtine ispitanih studenata zna da njihove fakultetske knjižnice, a i GISKO nude mogućnost pomoći u pronalaženju literature za seminarski rad, zadaću i slično. Problem je što preostali dio studenata nije dobro informiran, te bi stoga bilo dobro stvoriti praksu upoznavanja studenata s određenim uslugama prilikom upisa u knjižnicu i tako studentima pripomoći u rješavanju njihovih problema.

**Pitanje: Jeste li koristili uslugu pomoći u pronalaženju literature za vaš seminarski rad, zadaću i drugo u knjižnici vašeg fakulteta/ GISKO-u?**

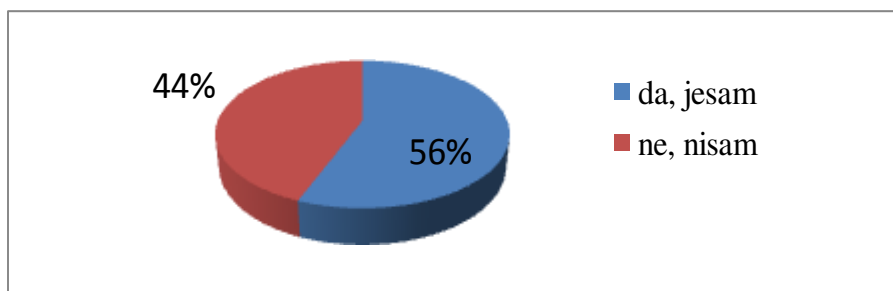
Sedmo pitanje postavljeno studentima bilo je: *Jeste li koristili uslugu pomoći u pronalaženju literature za vaš seminarski rad, zadaću i drugo u knjižnici vašeg fakulteta?*, a osmo pitanje bilo je: *Jeste li koristili uslugu pomoći u pronalaženju literature za vaš seminarski rad, zadaću i drugo u GISKO-u?*. Mogući odgovori na oba pitanja su: a) da, jesam, b) ne, nisam.

Slika 7 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za sedmo pitanje, tj. za pitanje vezano uz fakultetsku knjižnicu. Nešto više od polovice ispitanih studenata, točnije njih 56%, koristilo je uslugu pomoći u pronalaženju literature, dok njih 44% nikada nije koristilo istu uslugu.



Slika 7. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Jeste li koristili uslugu pomoći u pronalaženju literature za vaš seminarski rad, zadaću i drugo u knjižnici vašeg fakulteta?*

Slika 8 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za osmo pitanje, tj. za pitanje vezano uz GISKO. Rezultati vezani uz GISKO jednaki su kao i kod fakultetskih knjižnica. 56% studenata je koristilo uslugu pomoći u pronalasku literature, dok 44% studenata nije koristilo navedenu uslugu.

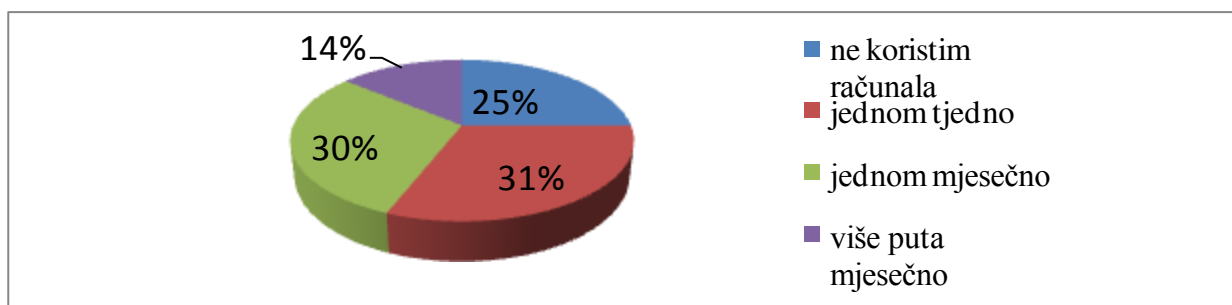


Slika 8. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Jeste li koristili uslugu pomoći u pronalaženju literature za vaš seminarski rad, zadaću i drugo u GISKO-u?*

**Pitanje: Koliko često koristite računala u vašoj fakultetskoj knjižnici/ Studijskoj čitaonici GISKO-a?**

Deveto pitanje postavljeno studentima glasi: *Koliko često koristite računala u vašoj fakultetskoj knjižnici?*, a deseto pitanje glasi: *Koliko često koristite računala u Studijskoj čitaonici GISKO-a?*. Mogući odgovori na oba pitanja su: a) ne koristim računala, b) jednom tjedno, c) jednom mjesečno i d) više puta mjesečno.

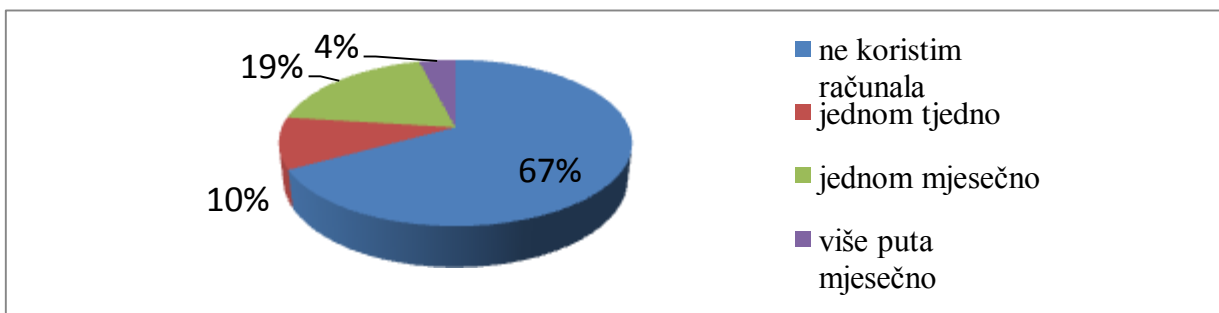
Slika 9 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za deveto pitanje, tj. za pitanje vezano uz fakultetsku knjižnicu. 25% studenata ne koristi računala u svojoj fakultetskoj knjižnici, 31% studenata računala koristi jednom tjedno, 30% jednom mjesečno, a 14% više puta mjesečno.



Slika 9. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Koliko često koristite računala u vašoj fakultetskoj knjižnici?*

Slika 10 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za deseto pitanje, tj. za pitanje vezano uz GISKO. Čak 67% studenata ne koristi računala u GISKO-u, njih 10% koristi računala jednom tjedno, 19% jednom mjesečno, a 4% više puta mjesečno.





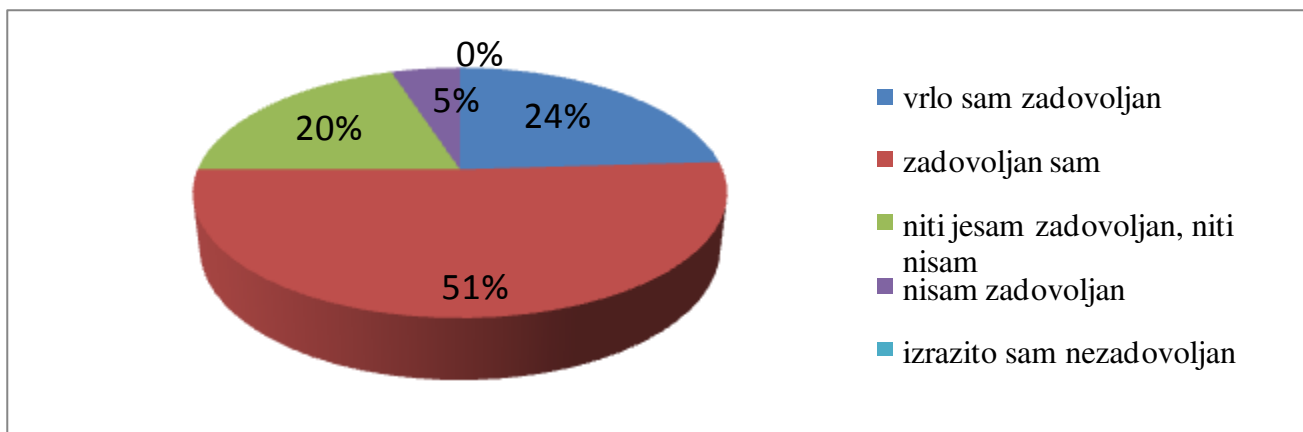
Slika 10. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Koliko često koristite računala u Studijskoj čitaonici GISKO-a?*

Iz priloženoga može se zaključiti da anketirani studenti češće koriste računala u knjižnici fakulteta, dok u GISKO-u većina studenata ne koristi računala, čak njih 67%. Razlog ovome jest vjerojatno činjenica da GISKO posjeduje vrlo malen broj računala s obzirom na broj korisnika, tek njih 3 komada. Također, za rad na računalu potrebna je prethodna najava, te je korištenje ograničeno na jedan sat, što je malo vremena za studenta koji, primjerice, piše seminarski rad. Mnogi studenti zato radije koriste računala u fakultetskoj knjižnici, jer se ne moraju prethodno najaviti za rad na računalu, a i zato što knjižnica posjeduje veći broj računala te je veća mogućnost da će jedno od njih biti slobodno za rad.

### **Pitanje: Jeste li zadovoljni uslugama koje nudi knjižnica vašeg fakulteta/ GISKO?**

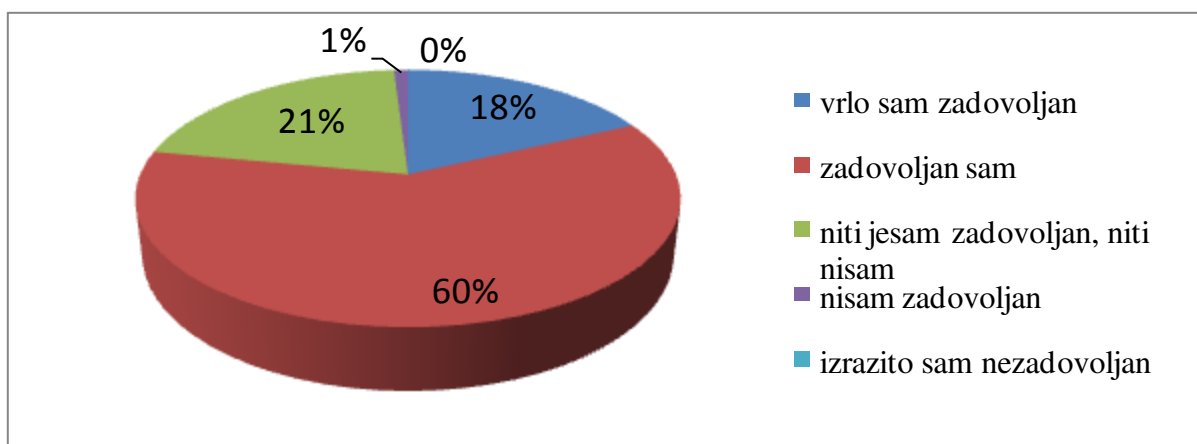
Jedanaesto pitanje postavljeno studentima bilo je: *Jeste li zadovoljni uslugama koje nudi knjižnica vašeg fakulteta?*, a dvanaesto pitanje glasi: *Jeste li zadovoljni uslugama koje nudi GISKO?*. Mogući odgovori na oba pitanja su: a) vrlo sam zadovoljan, b) zadovoljan sam, c) niti jesam zadovoljan, niti nisam, d) nisam zadovoljan i e) izrazito sam nezadovoljan.

Slika 11 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za jedanaesto pitanje, tj. za pitanje vezano uz fakultetsku knjižnicu. 24% ispitanih studenata vrlo je zadovoljno uslugama koje nudi knjižnica fakulteta, njih 51% zadovoljno je uslugama, 20% niti jest zadovoljno, niti nije zadovoljno, njih 5% nije zadovoljno, a niti jedan student nije zaokružio da je izrazito nezadovoljan uslugama koje nudi njegova fakultetska knjižnica.



Slika 11. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Jeste li zadovoljni uslugama koje nudi knjižnica vašeg fakulteta?*

Slika 12 prikazuje dobivene rezultate u postotcima za dvanaesto pitanje, tj. za pitanje vezano uz GISKO. 18% ispitanih studenata vrlo je zadovoljno uslugama koje nudi GISKO, njih 60% zadovoljno je uslugama, 21% niti jest zadovoljno, niti nije zadovoljno, njih 1% nije zadovoljno, a niti jedan student nije zaokružio da je izrazito nezadovoljan uslugama koje nudi GISKO.



Slika 12. Grafički prikaz odgovora na pitanje *Jeste li zadovoljni uslugama koje nudi GISKO?*

Iz priloženoga možemo zaključiti da je većina studenata zadovoljna uslugama koje nudi njihova knjižnica na fakultetu, ali i uslugama koje nudi GISKO. Tri četvrtine studenata je izrazilo izrazito pozitivne stavove o uslugama koje nude knjižnice što je vrlo pohvalno za knjižničare koji te usluge provode.

Bitno je studente upoznati sa svim uslugama koje knjižnica nudi, jer neinformiranost može dovesti do neopravdanog nezadovoljstva radom knjižnice i usluga koje ona nudi. Ovaj

problem moguće je riješiti upoznavanjem studenata s uslugama tijekom ućlanjenja u knjižnicu, te printanjem razlićitih pamfleta koji bi donosili novosti i izmjene u radu knjižnice kako bi svi ćlanovi bili svjesni što im njihova knjižnica moųe ponuditi.

## 4. Zaključak

Knjižnična usluga je sve što je rezultat promišljenog djelovanja knjižnice prema korisnicima i potencijalnim korisnicima u svrhu ostvarivanja njezinih zadaća i ciljeva. Jedna od temeljnih zadaća knjižnice je osiguravanje takvih službi i usluga koje će omogućiti i potaknuti korištenje knjižnične građe.

Svaka visokoškolska knjižnica prikuplja, obrađuje, pohranjuje i daje na korištenje dokumente i informacije znanstvenog, obrazovnog i općeg kulturnog karaktera. Ona treba pružati usluge koje zadovoljavaju potrebe njenih korisnika, kako studenata, tako i nastavnika i stručnih suradnika. Potrebno je prihvatiti činjenicu da mladi ljudi sami najbolje znaju što im je primamljivo i korisno. Bitno je stoga osmisliti i razviti postupak po kojemu mladi ljudi, u ovom slučaju studenti, mogu izraziti svoje mišljenje o različitim dijelovima knjižnice, o prostoru knjižnice, primjerice uređenju čitaonice, te o samim programima i uslugama koje knjižnica nudi.

Kako bi se dobio što bolji uvid u mišljenja studenata provedeno je istraživanje s ciljem da se analizira u kojoj mjeri studenti Ekonomskog i Filozofskog fakulteta koriste knjižnične usluge koje nude njihove fakultetske knjižnice i knjižnične usluge koje nudi Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. Istraživanje je pokazalo da anketirani studenti češće posuđuju knjižničnu građu iz GISKO-a, što se može objasniti činjenicom da GISKO posjeduje raznovrsniju građu, a i općenito mnogo više građe. Pokazalo se da velik broj studenata ne zna da njihove fakultetske knjižnice nude mogućnost međuknjižnične posudbe, te se može zaključiti da problem nije u krivoj informiranosti studenata, već u neinformiranosti. Neke od usluga koje nude knjižnice mogle bi biti bolje izvedene. Primjerice, sveučilišna knjižnica nudi rad na računalu, ali u isto vrijeme posjeduje samo tri računala, na vrlo velik broj korisnika, te je tako gotovo nemoguće dobiti mjesto za rad na računalu.

Bitno je da knjižnice upoznaju studente sa svim svojim uslugama, kako bi ih studenti mogli koristiti u potrebitim trenucima i olakšati si pribavljanje knjižnične građe. Bilo bi dobro stvoriti praksu upoznavanja studenata s određenim uslugama prilikom upisa u knjižnicu i tako studentima pripomoći u rješavanju njihovih problema.

Ipak, uz sve postojeće nedostatke, većina studenata zadovoljna je uslugama koje nudi njihova knjižnica na fakultetu, ali i uslugama koje nudi GISKO. Potrebno je stoga informirati studente, ali i ostale korisnike o postojećim uslugama, kako bi i ostali zadovoljni uslugama svojih knjižnica i iznova se vraćali u njih.

## Literatura:

1. Aparac-Jelušić, Tatjana. Nacionalni knjižnični sustav i nove usluge. URL: <http://www.szi.hr/seminar2002/program.html> (2011-07-12)
2. Aparac-Jelušić, Tatjana. Trebaju li studenti knjižnice i zašto. URL: <http://dzs.ffzg.hr/text/tskz.htm> (2011-07-12).
3. Barbarić, Ana; Glavica, Marijana. Kako predstaviti knjižnične usluge na webu?. URL: <http://www.szi.hr/seminar2002/program.html> (2011-07-12)
4. Buckland, Michael. Preoblikovanje knjižničnih službi i usluga: program. Lokve: Naklada Benja; Rijeka: Gradska knjižnica, 2000.
5. Golubović, Vesna. Promjene u međuknjižničnoj posudbi. URL: <http://www.szi.hr/seminar2002/program.html> (2011-07-12)
6. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. URL: <http://www.gskos.hr/> (2011-07-12)
7. Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku. URL: [http://www.efos.hr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=14&Itemid=27](http://www.efos.hr/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=27) (2011-07-12)
8. Horvat, Aleksandra. Knjižnice i autorsko pravo. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, 2009.
9. Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku. URL: <http://web.ffos.hr/knjiznica/> (2011-07-12)
10. Mihalić, Marina; Stojanovski, Jadranka. Jesu li kultura suradnje i zajedničke usluge za korisnike izazovi i za knjižničare u Hrvatskoj?. URL: <http://www.szi.hr/seminar2002/program.html> (2011-07-12)
11. Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.
12. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Filozofski fakultet, 2001.
13. Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo,2009.
14. Standardi za visokoškolske knjižnice u Republici Hrvatskoj- Svrha standarda. URL: [http://www.fer.hr/download/repository/Standardi\\_za\\_visoko%C5%A1kolske\\_knji%C5%BEnic\\_e\\_u\\_RH\\_iz\\_1990.pdf](http://www.fer.hr/download/repository/Standardi_za_visoko%C5%A1kolske_knji%C5%BEnic_e_u_RH_iz_1990.pdf) (2011-07-12)
15. Stričević, Ivanka; Jelušić, Srećko. Knjižnične usluge za mlade: modeli i koncepti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010). URL: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/100> (2011-07-12)
16. Tadić, Katica. Rad u knjižnici. Opatija: Naklada Benja, 1994.
17. Urquhart, Donald J. Načela bibliotekarstva. Rijeka: Izdavački centar Rijeka, 1986.

## Prilozi (anketni listić)

### Anketa

**Tema:** *Komparativna analiza usluga fakultetskih knjižnica i GISKO-a*

*Ovaj je upitnik dio istraživanja koje se provodi za potrebe završnog rada na Odsjeku za infomacijske znanosti na Filozofskom fakultetu u Osijeku s ciljem analiziranja u kojoj se mjeri studenti Ekonomskog i Filozofskog fakulteta koriste uslugama koje nude njihove fakultetske knjižnice i Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. Anketa je anonimna.*

Spol: M / Ž

Dob: \_\_\_\_\_

Preddiplomski studij

Diplomski studij

Godina studija:

1. 2. 3.

1. 2.

**1. Koliko često posuđujete knjige ili drugu knjižničnu građu u knjižnici vašeg fakulteta?**

- a) vrlo često (više od jednom tjedno)
- b) često (barem jednom tjedno)
- c) ni često, ni rijetko (više od jednom mjesečno)
- d) rijetko (barem jednom mjesečno)
- e) vrlo rijetko (barem jednom godišnje)

**2. Koliko često posuđujete knjige ili drugu knjižničnu građu u GISKO-u?**

- a) vrlo često (više od jednom tjedno)
- b) često (barem jednom tjedno)
- c) ni često, ni rijetko (više od jednom mjesečno)
- d) rijetko (barem jednom mjesečno)
- e) vrlo rijetko (barem jednom godišnje)

**3. Zbate li, može li se u knjižnici fakulteta posuditi knjiga, članak ili drugo međuknjižničnom posudbom?**

- a) da, može se posuditi
- b) ne znam
- c) ne može se posuditi

**4. Znete li, može li se u GISKO-u posuditi knjiga, članak ili drugo međuknjižničnom posudbom?**

- a) da, može se posuditi
- b) ne znam
- c) ne može se posuditi

**5. Znete li, nudi li knjižnica vašeg fakulteta mogućnost pomoći u pronalasku literature za vaš seminarski rad, zadaću i slično?**

- a) da
- b) ne znam
- c) ne

**6. Znete li, nudi li GISKO mogućnost pomoći u pronalasku literature za vaš seminarski rad, zadaću i slično?**

- a) da
- b) ne znam
- c) ne

**7. Jeste li koristili uslugu pomoći u pronalaženju literature za vaš seminarski rad, zadaću i drugo u knjižnici vašeg fakulteta?**

- a) da, jesam
- b) ne, nisam

**8. Jeste li koristili uslugu pomoći u pronalaženju literature za vaš seminarski rad, zadaću i drugo u GISKO?**

- a) da, jesam
- b) ne, nisam

**9. Koliko često koristite računala u vašoj fakultetskoj knjižnici?**

- a) ne koristim računala
- b) jednom tjedno
- c) jednom mjesečno

d) više puta mjesečno

**10. Koliko često koristite računala u Studijskoj čitaonici u GISKO-u?**

a) ne koristim računala

b) jednom tjedno

c) jednom mjesečno

d) više puta mjesečno

**11. Jeste li zadovoljni uslugama koje nudi knjižnica vašeg fakulteta?**

a) vrlo sam zadovoljan/na

b) zadovoljan/na sam

c) niti jesam zadovoljan/na, niti nisam

d) nisam zadovoljan

e) izrazito sam nezadovoljan/na

**12. Jeste li zadovoljni uslugama koje nudi GISKO?**

a) vrlo sam zadovoljan/na

b) zadovoljan/na sam

c) niti jesam zadovoljan/na, niti nisam

d) nisam zadovoljan

e) izrazito sam nezadovoljan/na