

**MEĐUKNJIŽNIČNA POSUDBA I DOSTAVA DOKUMENATA
KNJIŽNICE FILOZOFSKOG FAKULTETA U ZAGREBU ILI
KAKO USTROJITI SLUŽBU**

INTERLIBRARY LOANS AND DOCUMENT DELIVERY SERVICE
AT THE LIBRARY OF THE FACULTY OF HUMANITIES AND SO-
CIAL SCIENCES IN ZAGREB OR HOW TO SET UP
A LIBRARY SERVICE

Tea Čonč

Filozofski fakultet u Zagrebu, Knjižnica
tea.conc@ffzg.hr

UDK / UDC 021.64:021.85
Istraživanje / Research paper
Primljeno / Received: 3. 2. 2011.

Sažetak

Služba za međuknjižničnu posudbu Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu osnovana je u lipnju 2009. godine. Rad opisuje njezino ustrojavanje i kroz statističke podatke daje pregled prvih devetnaest mjeseci djelovanja, do kraja prosinca 2010. godine, tijekom kojih su uspostavljeni svi radni postupci i obrađeno više od tisuću zahtjeva. U radu se govori o značaju međuknjižnične posudbe i dostave dokumenata te načinima njezina djelovanja. Naznačeni su i poželjni smjerovi razvoja Službe u Knjižnici, ali i unutar hrvatske knjižničarske zajednice.

Cljučne riječi: Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu, međuknjižnična posudba i dostava dokumenata, suradnja među knjižnicama, ustroj nove službe

Summary

Interlibrary Loans and Document Delivery Service at the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Zagreb was founded in June 2009. The paper describes its founding and gives, through the statistical data, an insight into the first 19

months of the service (until December 2010). In this period all work processes were established and over a thousand requests processed. The paper deals with the general significance of the interlibrary loans and document delivery service and its *modus operandi*. It also emphasizes the desirable directions of development of the service within the Library, as well as within the whole Croatian library community.

Keywords: interlibrary loan, document delivery, cooperation between libraries, setting up new services, user education, service promotion, interlibrary loan pricing

1. Uvod

Osnovna je kompetencija suvremenog knjižničara, odnosno informacijskog stručnjaka, vješto rukovati mnogim informacijskim izvorima u zadovoljenju informacijskih potreba korisnika. Kada knjižnica ne posjeduje i ne namjerava nabaviti traženu građu, na raspolaganju mu stoji međuknjižnična posudba.

Ova specifična knjižnična usluga svoju složenost duguje barem trima bitnim značajkama: uključuje mnogo komunikacije, vrijeme i novac. Razvoj je informacijsko-komunikacijskih tehnologija posljednjeg desetljeća omogućio povećanje učinkovitosti. Ubrzana je komunikacija i skraćeno vrijeme pristizanja građe, ali su cijene uvjetovane poštanskim troškovima ostale visoke. Kvalitetom usluge u međunarodnoj međuknjižničnoj posudbi prednjače nje-mačke sveučilišne knjižnice koje su zajedno s nekim austrijskim te švicarskim ujedinjene u servis Subito. Dobra organizacija ovoga servisa specijaliziranog za međuknjižničnu posudbu i dostavu dokumenata te poslovanje automatizirano do krajnjih granica znatno skraćuju put od korisnika do građe i čine ga najekonomičnijim mogućim.¹

Unatoč njezinoj vrijednosti i velikim mogućnostima te svjetskim trendovima suradnje kroz, primjerice, skupne kataloge, međuknjižnična se posudba i dostava dokumenata uglavnom nalaze na margini zanimanja knjižničarske zajednice u Hrvatskoj. Rijetke si knjižnice, osim Nacionalne i sveučilišne

¹ O naručivanju preko servisa Subito v. magistarski rad Golubović, Vesna. Razvoj i uloga međuknjižnične posudbe : magistarski rad. Zagreb: V. Golubović, 2009. Str. 65-70. i članak Mayer, Marina. Međuknjižnična posudba – što, zašto, kako, pošto? // Kemija u industriji 57, 7/8(2008), 380-382.

knjižnice s dugom tradicijom ove usluge,² mogu priuštiti zaposlenika koji će se cijelim ili najvećim dijelom radnog vremena baviti međuknjižničnom posudbom. Nema sustavne i određene suradnje među svim vrstama knjižnica, koja bi omogućila da knjižničar bilo koje hrvatske ili inozemne knjižnice brzo i jednostavno može doći do informacije koje mu mogućnosti stoje na raspolaganju kada korisnik traži građu koju njegova knjižnica ne posjeduje. Posljednje istraživanje o međuknjižničnoj posudbi u hrvatskim knjižnicama koje je objavila D. Sečić 1996. godine, pokazuje potrebu za standardizacijom postupaka na nacionalnoj razini te vođenjem standardizirane evidencije.³

Iskorak u kvaliteti učinila je Knjižnica Instituta Ruđer Bošković svojim sustavom za automatizaciju međuknjižnične posudbe.⁴

Opći je dojam i da nedostaje savjetodavnih dokumenata na nacionalnoj razini kao i stručnih tekstova koji bi mogli služiti kao izvor praktičnih savjeta. IFLA-ina načela i smjernice za međunarodnu posudbu i dostavu dokumenata te prijedlog modela nacionalnog pravilnika 2010. godine prevedeni su na hrvatski jezik i mogu poslužiti kao dobar osnovni okvir za razvoj mreže međuknjižnične posudbe.

U takvim je uvjetima, u lipnju 2009. godine, osnovana Služba za međuknjižničnu posudbu Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu. Neposredno nakon što su odsječne knjižnice preseljene u novu zgradu i objedinjene u jedinstvenu Knjižnicu s promijenjenim načinom poslovanja,⁵ na radnom je mjestu stručnjaka za međuknjižničnu posudbu zaposlena diplomirana knjižničarka sa zadatkom ustrojiti i voditi ovu službu.

² O međuknjižničnoj posudbi u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici v. magistarski rad Golubović, Vesna. Razvoj i uloga međuknjižnične posudbe : magistarski rad. Zagreb, V. Golubović, 2009.

³ Sečić, Dora. Međuknjižnična posudba u Hrvatskoj : rezultati ankete provedene 1996. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 39, 3/4(1998), 120-136.

⁴ O sustavu SEND Knjižnice Instituta Ruđer Bošković v. članke: Borić, Vesna; Mario Pranjić. Novi program za međuknjižničnu posudbu SEND (Sustav elektroničke nabave dokumenata). // Ruđer : znanstveno glasilo Instituta Ruđer Bošković 4, 3(2003), 10-11. ; Konjević, Sofija. SEND – Sustav elektroničke nabave dokumenata. // Kemija u industriji 58, 3(2009), 130-132.

⁵ Tijekom 2009. godine, 24 odsječne knjižnice Filozofskog fakulteta preseljene su u novu specijaliziranu zgradu i objedinjene u jedinstveni fond. U sklopu preseljenja i reorganizacije poslovanja, otvorena su nova radna mjesta, između kojih i mjesto stručnjaka za međuknjižničnu posudbu. Više o Knjižnici i preseljenju v. brošuru Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu : 2009. Zagreb : Filozofski fakultet Sveučilišta, 2009.

2. Ustrojavanje službe

Zanimanje udaljenih korisnika za građu iz fonda Knjižnice i ranije je bilo vrlo veliko, osobito nakon što je najveći dio fonda računalno obrađen te su tako podaci o posjedovanju postali javno dostupni. Bilo je i zahtjeva naših korisnika za međuknjižničnu posudbu. Na ove su potrebe prema svojim mogućnostima odgovarale kolegice iz pojedinih odsječnih knjižnica. Međutim, tek su nakon preseljenja i objedinjavanja fondova stvoreni prostorni, kadrovski, informatički i tehnološki uvjeti da se pruži kvalitetna i sveobuhvatna usluga.

Na samome je početku bilo važno prepoznati sve logičke dijelove ove usluge i početi ih razvijati istovremeno. Cilj je bio postaviti visoke standarde u brzini i kvaliteti rješavanja zahtjeva te usporedo s time promišljati koji se dijelovi poslovanja mogu poboljšati kako bi protok informacija i građe bio što brži, jednostavniji i jeftiniji.

Kao prvi i osnovni komunikacijski kanal odabrana je internetska stranica⁶ na koju su postavljene glavne informacije, cijene i kontakt. Otvorene su e-adrese mkp@ffzg.hr za komunikaciju s domaćim te ill@ffzg.hr za komunikaciju sa stranim knjižnicama i korisnicima. Uvedena je nova telefonska linija s brojem 01/6120-281 te osigurano mjesto za kontakt u Knjižnici u uredu na drugome katu radnim danom 8 - 16 h. Građa se izdaje i vraća na pultu 2. kata radnim danom 8 - 20 h. Blagajna Fakulteta radi radnim danom 9 - 14 h.

Na internetsku su stranicu postavljeni obrasci za naručivanje građe čija je svrha bila povećati preciznost zahtjeva i time smanjiti mogućnost pogreške.⁷ Na taj je način olakšano i vođenje evidencije te statistike. Planirana automatizacija pojedinih dijelova radnog postupka koja bi trebala omogućiti naručivanje izravno iz kataloga, učinit će daljnji korak u tom smjeru.

Svakoj je knjižnici, odnosno ustanovi koja posuđuje građu iz Knjižnice unutar knjižničkog sustava Koha otvoren korisnički račun kako bi se međuknjižnična posudba pratila kao i standardna posudba. Rok je posudbe 30 dana s mogućnošću produljenja. Knjižničari pomoću internetskog kataloga Knjižnice, uz pomoć korisničkog imena i lozinke mogu pristupiti korisničkim računima svojih ustanova i vidjeti što imaju zaduženo, koji je rok posudbe te mijenjati korisničke podatke.

⁶ Međuknjižnična posudba Knjižnice Filozofskog fakulteta u Zagrebu [citirano: 2011-01-31]. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.hr/mkp>.

⁷ Usp. Međunarodna posudba i dostava dokumenata : načela i smjernice za postupanje. Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu. // Darovi za zbirke... Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 64.

Automatizirana posudba te novi sustav signatura koji su uvedeni usporedo s preseljenjem u novu zgradu, olakšali su potragu za građom unutar Knjižnice. U novom je javno dostupnom katalogu Knjižnice⁸ vidljiv status svake jedinice građe: je li ona dostupna, kod koga je i do kada je zadužena te gdje je smještena.

Za naručivanje iz inozemstva kupljeni su *IFLA voucheri* (kuponi)⁹ koji su se pokazali kao vrlo elegantno i široko prihvaćeno sredstvo plaćanja međuknjižnične posudbe u najvećem broju europskih knjižnica, ili barem onih sa značajnim društvenim i humanističkim zbirka. Na taj se način izbjegavaju visoki bankarski troškovi za plaćanje pojedinačnih računa iskazanih u stranoj valuti. U sustavu Subito¹⁰ taj je problem riješen skupnim mjesečnim računima pa se bankarski trošak dijeli na više narudžbi. Računica je jednostavna: što više narudžbi, to manji bankarski trošak po jednoj narudžbi.

Filozofski je fakultet svoj Subito račun otvorio još 2005. godine za potrebe Odsjeka za psihologiju te je od 2005. do 2009. prosječno naručivano 20-ak jedinica građe godišnje, uglavnom članaka. S uvođenjem usluge međuknjižnične posudbe na razini sada jedinstvene Knjižnice, mogućnosti su se ovoga servisa počele vrlo uspješno koristiti.

3. Zahtjevi za međuknjižničnom posudbom

Zbog kratkog vremena postojanja usluge te želje da se prikaže njezin cjelokupni dosadašnji rad, razdoblje se od 19 mjeseci, od početka lipnja 2009. do kraja prosinca 2010., prikazuje kao jedinstveno. Brojčani podaci koji se iznose u nastavku rezultat su ručnog evidentiranja svakoga pristiglog zahtjeva u *Excel* tablici i kasnije obrade. Ovi podaci prikazuju zahtjeve prema fondu Knjižnice, zahtjeve naših korisnika prema fondovima drugih knjižnica. Na kraju je ponuđena analiza i izvedeni su neki zaključci.

⁸ Katalog Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu [citirano: 2011-01-31]. Dostupno na: <http://koha.ffzg.hr>.

⁹ IFLA Voucher Scheme [citirano: 2011-01-31]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/VI/2/p1/vouchers.htm>.

¹⁰ Subito : Document Delivery Service [citirano: 2011-01-31]. Dostupno na: <http://www.subito-doc.de>.

U navedenome je razdoblju odjel međuknjižnične posudbe ukupno za-primio 1.033 zahtjeva, od čega 374 zahtjeva naših korisnika te 659 zahtjeva drugih knjižnica prema fondu Knjižnice.¹¹ (Tablica 1)

Prosječno po radnome danu (kada se oduzmu godišnji odmori te dani kada je knjižnica zatvorena) pristiže 3,2 zahtjeva. Međutim, ako se promatra samo 2010. godina, taj se broj penje na nešto preko 3,5 zahtjeva po radnome danu.

Udio uspješno riješenih zahtjeva iznosi 93,4 posto.

Tablica 1. Uspješnost u rješavanju zahtjeva za međuknjižničnom posudbom

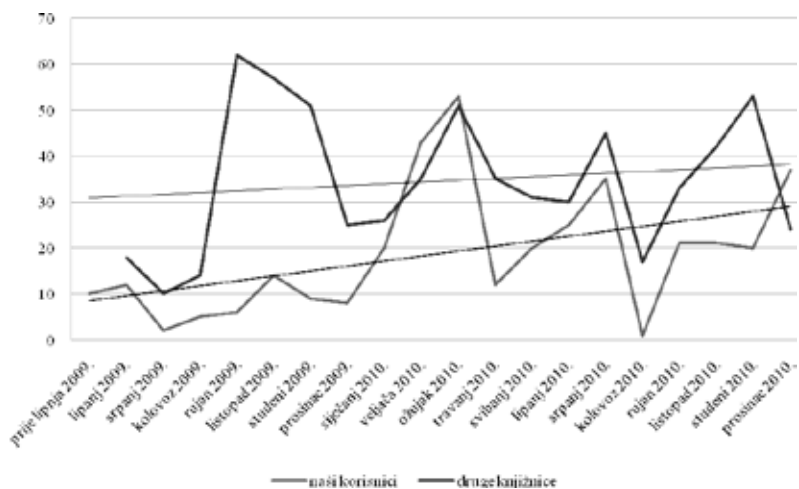
| | Broj zahtjeva (bez odustalih) | Uspješno riješeni | Odustali | Nije dobavljeno | uspješnost |
|---|----------------------------------|----------------------|----------|--------------------|---------------------|
| Naši korisnici | 374 (365) | 345 | 9 | 20 | 94,5 % ¹ |
| Druge knjižnice/ udaljeni korisnici ² | 659 (650) | 603 | 9 | 47 | 92,7 % |
| UKUPNO | 1033 (1015) | 948 | 18 | 67 | 93,4 % |

¹ Podatak o broju uspješno riješenih zahtjeva korisnika Knjižnice moguće je usporediti s podacima Knjižnice Instituta Ruđer Bošković se od 2003. do 2008. godine kreću od 87,5 posto do 99,2 posto (Macan, Bojan, Sofija Konjević. A survey..., korišteno u rukopisu) i s podacima Nacionalne i sveučilišne knjižnice čiji je postotak uspješno riješenih zahtjeva u razdoblju od 2003. do 2007. godine 80 posto za knjige i 76 posto za članke. (Golubović, Vesna. Razvoj i uloga... Str. 95-98). Metodologija se ovih istraživanja ipak razlikuje jer su u slučaju NSK obuhvaćeni i zahtjevi s nepotpunim bibliografskim podacima. Upravo je zato važno ujednačiti način vođenja evidencije i metodologiju obrade podataka.

² Pojednim se korisnicima grada u elektroničkome obliku slala i bez posredstva knjižnice.

Raspodijeljenost zahtjeva prema mjesecima pokazuje da, očekivano, broj zahtjeva međuknjižnične posudbe prati fakultetsku dinamiku izvođenja nastave, godišnjih odmora i ostalog. Ravne crte pokazuju stalan trend rasta, donja brzinu rasta zahtjeva naših korisnika, a gornja zahtjeva drugih knjižnica. (Grafikon 1)

¹¹ Bio je popriličan broj zahtjeva tj. upita za međuknjižničnom posudbom građe koju Knjižnica FFZG-a ima u svojem fondu, što je otkriveno pretraživanjem kataloga Knjižnice. Takvi zahtjevi su poništeni te nisu evidentirani kao zahtjevi za međuknjižničnom posudbom. Sličan problem spominju i Macan i Konjević (Macan, Bojan; Sofija Konjević. A survey of Interlibrary Loans at Ruđer Bošković Institute Library, Croatia, 2003-2008. // Interlending & Document Supply 39, 1(2011). (korišteno u rukopisu)



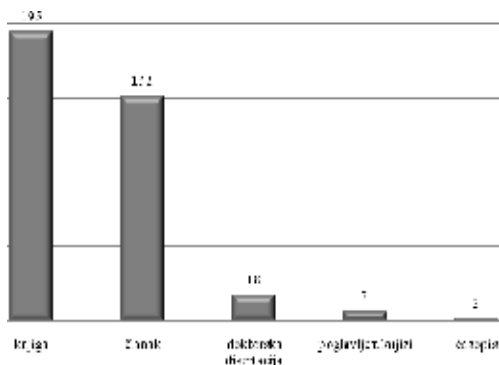
Grafikon 1. Broj zahtjeva prema mjesecima s trendom rasta

3.1. Zahtjevi naših korisnika

Uslugu je međuknjižnične posudbe do sada koristilo 105 korisnika Knjižnice od kojih 74 nastavnika, 26 studenata (diplomskih i poslijediplomskih studija) i 5 knjižničara. Ukupno su naručili 374 jedinice građe što je u prosjeku oko 3,5 zahtjeva po korisniku. 255 jedinica naručili su nastavnici, 93 studenti i 26 jedinica knjižničari, zaposlenici Knjižnice. Najveći broj zahtjeva jednog korisnika je 24.

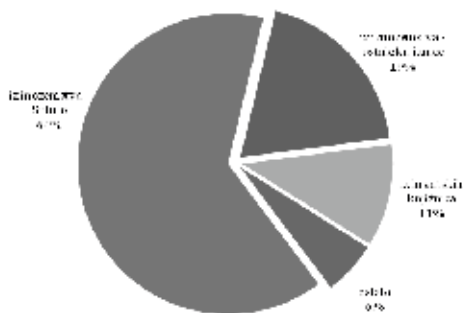
Raspodijeljenost zahtjeva po mjesecima (Grafikon 1) pokazuje da u prosjeku korisnici Knjižnice naručuju 20 jedinica građe mjesečno. No, ako se izuzme 2009. godina kao početna, u 2010. godini prosjek zahtjeva mjesečno prelazi 25, što je više od jednog po radnome danu. Grafikon jasno pokazuje osjetno manju aktivnost tijekom ljetnih, zimskih i uskršnjih praznika i jedino u tim mjesecima broj zahtjeva korisnika Knjižnice pada ispod 20.

Grafikon 2 pokazuje rasprostranjenost zahtjeva prema vrsti građe. S 52 posto zastupljene su knjige, 41 posto je naručenih članaka, a 7 posto otpada na ostalu građu (ocjenski radovi, poglavlja, sveščići časopisa).



Grafikon 2. Zahtjevi naših korisnika prema vrsti građe

Iz inozemstva je naručeno 287 jedinica građe, od čega 221 jedinica preko servisa Subito, a iz hrvatskih je knjižnica nabavljeno 38 jedinica. 7 jedinica građe korisnik je, prema savjetu knjižničara, odlučio kupiti u vlastitom aranžmanu (cijena kupnje bila je niža od cijene međuknjižnične posudbe),¹² 6 jedinica građe nađeno je na internetu (javno dostupno ili u našim bazama podataka), a 7 jedinica građe Knjižnici su na upit poklonili autori ili izdavači.



Grafikon 3. Nabavljena građa prema izvoru

¹² Bilo je i više od 7 slučajeva kada su se korisnici, prema savjetu knjižničara, odlučili za kupnju građe, ali takvi su se upiti s vremenom prestali evidentirati. Pitanje u kojem trenutku neki upit postaje zahtjev za međuknjižničnom posudbom uvođenjem automatizacije ove usluge rješava se sam od sebe: sve što korisnik pošalje, sustav računa kao zahtjev.

Građa se najčešće naručivala iz njemačkih sveučilišnih knjižnica preko servisa Subito (64 posto). Od ostalih knjižnica, treba spomenuti Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu u Zagrebu (24 zahtjeva), Narodnu in univerzitetnu knjižnicu u Ljubljani i Biblioteca umanistica Università di Firenze s po 6 zahtjeva, Die Bayerische Staatsbibliothek München, Osrednju humanističnu knjižnicu Filozofske fakultete v Ljubljani i UniverzitetSKU biblioteku "Svetozar Marković" iz Beograda s po pet zahtjeva.

Ukupno je naručivano iz 8 hrvatskih, desetak njemačkih knjižnica u sastavu Subito te iz 31 knjižnice iz 15 zemalja (izvan Europe, elektronička građa se naručivala od nekoliko američkih, te po jedne australske i novozelandske sveučilišne knjižnice).

Tematska raspodijeljenost zahtjeva pokazuje da se daleko najviše naručuje građa iz humanističkih znanosti dok su iz društvenih znanosti najaktivniji pedagozi i psiholozi.

Tablica 2: Zahtjevi korisnika Knjižnice FFZG-a prema temi

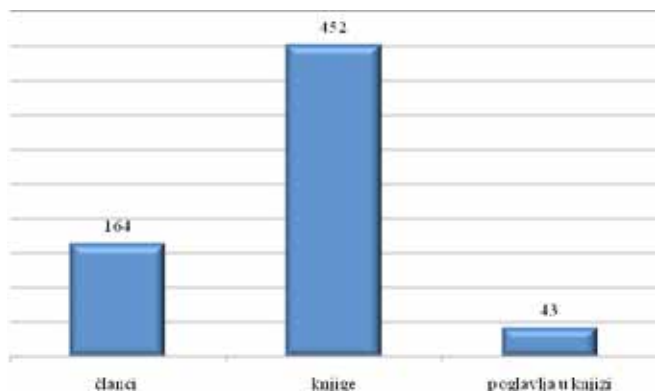
| Znanost | Broj zahtjeva |
|-------------|---------------|
| povijest | 80 |
| arheologija | 57 |
| pedagogija | 38 |
| psihologija | 33 |
| lingvistika | 23 |

Od svih naručenih jedinica građe, 345 je uspješno nabavljeno (94,5 posto), a 20 jedinica građe nije bilo moguće nabaviti (5,5 posto), v. Tablicu 1. U 9 je slučajeva korisnik odustao prije naručivanja ili je narudžba uspješno stornirana. Među građom koju nije bilo moguće nabaviti, najzastupljenije su američke doktorske disertacije koje ne postoje u elektroničkome obliku, a knjižnice iz Sjedinjenih Američkih Država ne žele slati tiskanu građu izvan svoje zemlje.

3.2. Zahtjevi udaljenih korisnika

Druge su knjižnice od Knjižnice Filozofskog fakulteta zatražile ukupno 659 jedinica građe, od čega 452 knjige (68,6 posto), 164 članka (24,9 posto) te 43 poglavlja (6,5 posto). (Grafikon 4) Prosječno je naručivano 35 jedinica

građe mjesečno, s time da trend rasta krajem 2010. godine dostiže broj od 40 zahtjeva mjesečno (Grafikon 1).



Grafikon 4: Zahtjevi drugih knjižnica prema vrsti građe

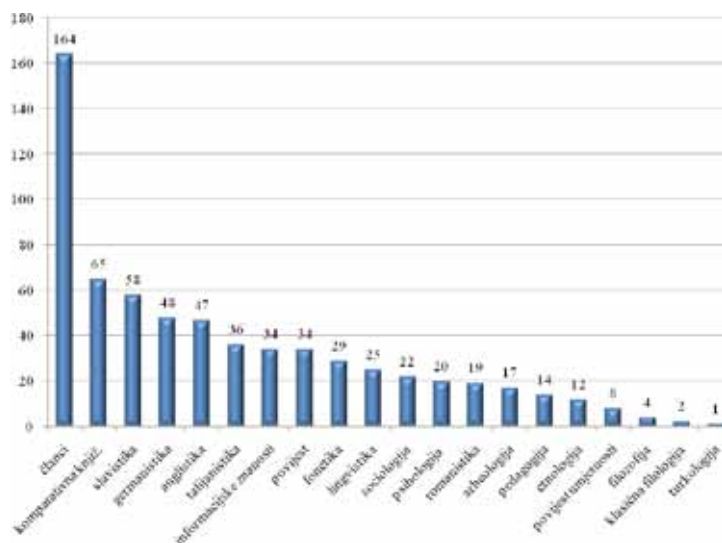
Međuknjižničnu je posudbu zatražilo 54 hrvatskih te 20 inozemnih knjižnica. Tablica 3 pokazuje koje su knjižnice najviše naručivale i broj njihovih zahtjeva.

Tablica 3: Knjižnice koje najviše naručuju

| Knjižnica | Broj zahtjeva |
|---|---------------|
| Filozofski fakultet u Osijeku, Knjižnica | 157 |
| Znanstvena knjižnica Zadar | 73 |
| Sveučilišna knjižnica u Zadru | 58 |
| Sveučilišna knjižnica u Splitu | 56 |
| Gradska knjižnica Marka Marulića u Splitu | 47 |

Osim knjižnicama, članci su se slali i pojedinačnim osobama pa je tako 21 jedinica građe u elektroničkom obliku poslana osobama iz Hrvatske, a 13 inozemnim tražiteljima.

Grafikon 5 pokazuje raspodjeljenost zahtjeva prema zbirci kojoj građa pripada. Časopisi su nakon preseljenja objedinjeni u jednu zbirku, a ostale se zbirke prate pojedinačno.



Grafikon 5 : Broj jedinica tražene građe po pripadnosti zbirci

Potvrдно je odgovoreno na 603 od 650 zahtjeva (92,7 posto). (Tablica 1) Od ukupno 47 negativno odgovorenih zahtjeva (7,3 posto), razlozi su mogli biti: izgubljeno, nemamo, posuđeno bez mogućnosti povratka, ne posuđuje se. Tijekom 2010. godine, zahtjevi upućeni za građom koju Knjižnica nema u svojem fondu (a pretpostavljalo se da bi je mogla imati), nisu više evidentirani kao zahtjevi. Nekoliko je jedinica građe koju Knjižnica nije posjedovala nabavljeno upravo nakon zahtjeva te poslano u međuknjižničnu posudbu.

3.3. Analiza zahtjeva

Brojčani podaci za prvih 19 mjeseci postojanja Službe samo su ilustracija načina djelovanja međuknjižnične posudbe u Knjižnici FFZG-a i ovako predstavljeni ne mogu služiti kao baza za kasnije statističke analize, usporedbe s drugim knjižnicama i sl. Tek se od početka 2010. godine može govoriti o punom opsegu djelovanja Službe, stoga će početkom 2012. godine biti vidljivi prvi pravi statistički pokazatelji.

Neki se zaključci ipak mogu izvesti. U prvome je redu jasno da će broj zahtjeva u oba smjera u budućnosti rasti, ne prebrzo, ali stabilnim tempom. Naime, mnogi korisnici Knjižnice, unatoč oglašavanju, o kojemu će biti riječi

u daljnjem tekstu, i kontaktima s predmetnim knjižničarima, jednako kao i kolege iz mnogih hrvatskih knjižnica, još nisu upoznati s postojanjem ove usluge.

Knjižnica Filozofskog fakulteta građu naručuje gotovo isključivo iz inozemstva, od hrvatskih knjižnica vrijedi spomenuti jedino Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu. Nepostojanje potrebe za građom drugih hrvatskih knjižnica (osim NSK), svjedoči o snazi fonda Knjižnice FFZG-a kao specijalizirane društvene i humanističke knjižnice, ali i blizini drugih, istraživačima dostupnih, knjižnica u Zagrebu.

Broj zahtjeva naših korisnika prema vrsti građe (Grafikon 2) svjedoči o posebnosti društvenih i humanističkih znanosti čiji je prvotni izvor znanstvene informacije monografska građa. Relativno manji broj nabavljenih članaka od očekivanog pokazuje, osim manje usmjerenosti naših korisnika prema časopisima, važnost naših pretplaćenih baza podataka.¹³

Od knjižnica u susjedstvu, najjačima na polju usko specijalizirane društvene i humanističke literature na stranim jezicima, pokazale su se slovenske knjižnice koje, osim toga, imaju i dobro razrađen nacionalni sustav međuknjižnične posudbe. Od europskih zemalja, njemačke su knjižnice bez konkurencije, kako po fondovima tako i po organizaciji. Prema ljubaznosti kolega, osim, očekivano, knjižnica u susjedstvu, treba izdvojiti talijanske i španjolske knjižnice. Kod romanskih je zemalja, međutim, problem slabija kvaliteta poštanskih usluga. Primjer zatvorenoga knjižničnog sustava, posve nespremnog na komunikaciju, jesu francuske knjižnice: odgovor je, i to negativan, stigao tek na jedan od nekoliko upućenih zahtjeva.

* * *

Već je u prvih nekoliko mjeseci djelovanja Službe stvorena baza knjižnica koje šalju zahtjeve za građom iz fonda Knjižnice redovito ili čak svakodnevno, međutim nije zanemariv niti broj knjižnica koje su se javile jednom ili dvaput. Ukupno je najaktivnija Knjižnica Filozofskog fakulteta u Osijeku kao ustanova sličnoga profila. Najaktivniji grad po broju zahtjeva je Split, a po vrsti knjižnica najviše zahtjeva dolazi iz sveučilišnih knjižnica. Značajna je i posudba zagrebačkih knjižnica. Naime, Knjižnica još ne nudi mogućnost upisa vanjskim korisnicima, odnosno onima koji ne rade, predaju, ili studiraju na Fakultetu. Građa se unutar Zagreba ne šalje, nego se preuzima u Knjižnici na pultu 2. kata.

¹³ Još nije poznato kako će ukidanje pretplata na strane časopise i smanjenje sredstava za pretplatu baza sa stručnim časopisima u 2011. godini utjecati na broj zahtjeva za međuknjižničnom posudbom članaka, ali za pretpostaviti je da će se njihov broj povećati.

Što se tiče tematske raspodijeljenosti zatražene građe, odnosno pripadnosti zbirkama (samo knjige), stanje je upravo obrnuto nego stanje sa zahtjevima naših korisnika: ovdje prednjače filološke skupine, slijede društvene pa tek onda humanističke (osim književnosti). Može se zaključiti da je korisnicima drugih knjižnica najzanimljivija filološka udžbenička građa koju nemaju u mjestu gdje studiraju ili rade. Zbirka za komparativnu književnost zanimljiva je po svojoj atraktivnoj i egzotičnoj stranoj građi od koje vrijedi izdvojiti jezično pristupačna izdanja iz Srbije, bilo prijevode ili izvorna djela.

Zanimljivo je da je gotovo trostruko veći broj zatraženih knjiga nego časopisa, a među poslanim knjigama preteže građa na stranim jezicima te one koje ne postoje u fondu Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Razloge tome treba tražiti ponovno u strukturi fonda Knjižnice čija je najveća vrijednost strana stručna literatura. Osim toga, značajan dio novijih hrvatskih časopisa je u digitalnom obliku dostupan preko specijaliziranih portala.¹⁴

Zatraženi se članci skeniraju i šalju u elektroničkome obliku,¹⁵ čime se izbjegavaju poštanski troškovi i naplata. Često se građa u elektroničkome obliku šalje izravno korisnicima bez upućivanja na posredovanje knjižnice.

Narudžbe inozemnih knjižnica i korisnika u ukupnim su zahtjevima zanemarive. Razloge tome treba tražiti u *nevidljivosti* hrvatskih knjižničnih kataloga i nesudjelovanju u svjetskim skupnim katalogima, za što je prvi preduvjet jedinstven knjižnični sustav.

Konačno, postotak uspješno riješenih zahtjeva u oba smjera rezultat je sustavnog i savjesnog pristupanja svakome zahtjevu i mogućem problemu. Što se tiče uspješnog nabavljanja građe za naše korisnike, osnovna je misao vodilja da danas, u 21. stoljeću, nema nenabavljive građe (ili je njezin udio zanemariv), samo je pitanje kojom metodom te uz koliki uloženi trud, novac i vrijeme.

4. Troškovi međuknjižnične posudbe

Međuknjižnična se posudba zbog visokih cijena poštanskih troškova naplaćuje krajnjim korisnicima, što je izdvaja od ostalih knjižničnih usluga koje

¹⁴ V. Hrčak : portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske [citirano: 2011-01-31]. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/> i Digitalna zbirka Hrvatske akademije znanosti i umjetnosti [citirano: 2011-01-31]. Dostupno na: <http://hazu.arhivpro.hr/>.

¹⁵ Usp. Međunarodna posudba i dostava dokumenata : načela i smjernice za postupanje. Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu. // Darovi za zbirke... Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 63.

su uglavnom besplatne, uključene u članarinu ili je njihova cijena simbolična. Pritom knjižnice ne zarađuju, nego samo pokrivaju svoje materijalne troškove. Idealno bi rješenje bilo da korisnik plati točno onoliko koliko iznose ti materijalni troškovi za njegovu narudžbu i Knjižnica Filozofskog fakulteta nastoji se držati ovoga pravila. Posljedica je vrlo složen sustav koji troši vrijeme knjižničaru, ali i računovodstvu Fakulteta. Međutim, alternativa ne postoji, osobito u vremenu kada se svi izdaci nastoje smanjiti na najmanju moguću mjeru.

Sukladno tome postoje 3 smjera novčanih transakcija o kojima Služba vodi brigu. Knjižnica plaća uslugu knjižnici-pošiljatelju, a korisnik plaća uslugu Knjižnici. Osim toga, Knjižnica naplaćuje svoju uslugu drugim knjižnicama. Subito se usluga plaća jednom mjesečno skupnim računom, a drugim se knjižnicama usluga plaća IFLA voucherima.

Za nabavu građe iz inozemstva Knjižnica je formirala paušalne cijene u skladu sa stvarnim cijenama u najvećem broju slučajeva. Te se cijene kreću od 50,00 do 100,00 kn za članak te od 170,00 do 220,00 kn za knjigu.¹⁶ Treba napomenuti da cijena od 170,00 kn zapravo i nije dostatna za pokrivanje troškova narudžbe preko servisa Subito (njihova cijena za knjigu iznosi 14€) i poštarine za povratak.

Zbog velike količine zahtjeva prema fondu Knjižnice, od kojih najveći dio čine zahtjevi za knjigama, Knjižnica naplaćuje paušal od 30,00 kn po pošiljci do 2 kg za pokrivanje svojih poštanskih troškova. Skupni se računi knjižnicama šalju dvaput godišnje. Skeniranje i slanje članaka se ne naplaćuje jer tu Knjižnica ne snosi nikakve materijalne troškove. Stranim se knjižnicama usluga međuknjižnične posudbe naplaćuje IFLA voucherima, ali tih je zahtjeva do sada bilo tek nekoliko. Zbog toga Knjižnica mora redovito kupovati IFLA vouchere.

5. Poučavanje korisnika i promidžba

Široj je korisničkoj populaciji međuknjižnična posudba relativno nepoznata jer potrebu za ovom uslugom ipak ima tek manji dio korisnika neke knjižnice. Problem je kada ciljana skupina korisnika iz redova znanstvenika, nastavnika i drugih istraživača nije upoznata s postojanjem ove usluge niti s načinom njezina rada. Upravo toj korisničkoj populaciji knjižnica mora osigurati informaciju o međuknjižničnoj posudbi.

¹⁶ Sve se pošiljke moraju slati preporučeno (do 2 kg) ili kao paketi (težine preko 2 kg).

Knjižnica Filozofskog fakulteta je zbog ograničenih resursa i manjkavih dotadašnjih iskustava oprezno pristupila promidžbi ove usluge. Naime, prvo je bilo potrebno izgraditi infrastrukturu, odnosno sustav upućivanja i informiranja kao svojevrsni korisnički *filter*. Na taj se način Služba oslobodila loše postavljenih upita i zahtjeva, odnosno onih koji se mogu riješiti na mnogo jednostavniji način od međuknjižnične posudbe. Unatoč tome, i dalje postoji određen broj zahtjeva za građom koju knjižnica ima u svojem fondu. Važnu ulogu u informiranju i savjetovanju korisnika imaju kolege knjižničari, kako oni koji su preko svojih odsjeka povezani s nastavnim osobljem, tako i oni koji su u svakodnevnom doticaju s korisnicima na pultovima.

Drugi je važan poučni i promidžbeni kanal internetska stranica koja je tijekom 2010. godine nadograđena i pretvorena u bogat izvor informacija ne samo o ovoj usluzi Knjižnice, nego i o svrsi i načinu djelovanja međuknjižnične posudbe uopće.



Slika 1: Internetska stranica Službe za međuknjižničnu posudbu

Treći važan način promidžbe jesu sadržaji dostupni u čitaonicama: plakati te dočitnici (*bookmarkeri*) koji se mogu dobiti na informacijskim pultovima.

U skladu s novim komunikacijskim trendovima, usluga je međuknjižnične posudbe oglašena i na *fejsbuškim* stranicama Knjižnice.¹⁷

6. Planovi za budućnost

Osim daljnjeg rada na promidžbi usluge te poučavanja korisnika, Služba planira i razviti neke postupke automatizacije poslovanja: naručivanje građe, vođenje evidencije i izradu statistike po uzoru na sustav SEND Knjižnice Instituta Ruder Bošković.¹⁸ Modul međuknjižnične posudbe u sustavu Koha još nije stvoren, ali je u planu. Dotad u automatizaciji mogu pomoći postojeći moduli povezani sa specijaliziranim aplikacijama koje razvijaju naši sistemski knjižničari.

Problem koji je izravno vezan uz međuknjižničnu posudbu i javlja se u svim knjižnicama s ovom uslugom jest način slanja građe, odnosno suradnja s davateljima poštanskih usluga. Filozofski fakultet ima ugovor s Hrvatskom poštom prema kojemu s Fakulteta nije moguće slati pošiljke teže od 2 kg preporučeno. Traženje mogućnosti rješavanja ovih poštanskih problema jedan je od idućih izazova Službe.

Nadalje, nakon ovoga početnog razdoblja uhodavanja i ispitivanja vlastitih mogućnosti, potrebno je učiniti istraživanje zadovoljstva korisnika, a potom i kolega iz drugih knjižnica koji su do sada koristili ovu uslugu.

Na razini cjelokupne knjižničarske zajednice, važno bi bilo potaknuti suradnju među knjižnicama stvaranjem nacionalnog modela za međuknjižničnu posudbu.¹⁹ Važnu zadaću u tome ima Komisija za nabavu i međuknjižničnu posudbu Hrvatskoga knjižničarskog društva koja bi trebala predložiti održivi sustav u koji bi se mogle uključiti sve knjižnice i koji bi, uvažavajući razlike među njima, nudio različite modele uključivanja. V. Golubović ističe da je

¹⁷ Knjižnica Filozofskog fakulteta : Facebook [citirano: 2011-01-31]. Dostupno na: <http://www.facebook.com/KnjiznicaFFZG>.

¹⁸ Sustav SEND omogućio je vođenje precizne evidencije i izvođenje statističkih pokazatelja, što je objavljeno u članku: Macan, Bojan, Sofija Konjević. A survey... (korišteno u rukopisu).

¹⁹ Golubović, Vesna. Nacionalni model za međuknjižničnu posudbu : treba li takav model Hrvatskoj? // 8. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica.... Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007. Str. 167-174.

stvaranje modela zadaća svake nacionalne knjižnice koja pritom treba odrediti pravila i odgovornost knjižnica koje sudjeluju u međuknjižničnoj posudbi na nacionalnom i međunarodnom planu te odrediti jasno stručno nazivlje.²⁰

Suradnja je među knjižničarima, iz perspektive Knjižnice, i sada vrlo dobra, ali ovisi o osobama, a ne o sustavu. Rasprava u knjižničarskoj zajednici doprinijela bi jačanju svijesti o važnosti međuknjižnične posudbe i suradnje, dovela do poboljšanja kvalitete ove usluge te samim time i do pojave novih korisnika. Važno bi bilo i stvoriti model za međusobno prenošenje iskustava i razvijanje novih zamisli te uključiti i školske knjižničare.

Njemački sustav Subito trebalo bi gledati kao uzor u bilo kakvim razmišljanjima o unaprjeđenju usluge međuknjižnične posudbe, bilo na razini pojedine knjižnice ili na razini Hrvatske jednom kada za to budu stvoreni uvjeti.

* * *

Služba za međuknjižničnu posudbu Knjižnice Filozofskog fakulteta sada ima jednoga diplomiranog knjižničara kojemu u tehničkim stvarima (fotokopiranje, skeniranje, odnošenje pošte itd.) 12 sati tjedno pomažu dva studenta demonstratora. Novom je sistematizacijom, koja još nije prihvaćena, predviđeno još jedno mjesto pomoćnog knjižničara.

Sve veći opseg posla, kako po broju primljenih zahtjeva, tako i u daljnjem razvoju usluge, aktualizira potrebu za novom sistematizacijom predviđenim radnim mjestom pomoćnog knjižničara. Međutim, kako ono nije realno očekivati u skoroj budućnosti, postavlja se pitanje može li se unutar trenutnog rasporeda radnih mjesta pronaći osoba koja bi barem na pola radnog vremena mogla sudjelovati u međuknjižničnoj posudbi. Naime, kada je samo jedna osoba zadužena za međuknjižničnu posudbu, cijela usluga ovisi o njoj. Kada je ta osoba u nemogućnosti obavljati svoj posao, a nema je tko zamijeniti, Knjižnica ne može pružati uslugu. Baš je za prirodu međuknjižnične posudbe važno da se na upite i zahtjeve odgovara najbrže moguće, kao i da se građa vraća bez kašnjenja. Radi se, između ostalog, i o izgradnji imidža Knjižnice kroz odnos s korisnicima i kolegama iz drugih knjižnica.

²⁰ Golubović, Vesna. Nacionalni model za međuknjižničnu posudbu : treba li takav model Hrvatskoj? // 8. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica... Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007. Str. 168.

Knjižnica Filozofskog fakulteta ima gotovo 9.000 upisanih korisnika, od kojih oko 700 čine znanstveno i nastavno osoblje. U 2010. godini posuđeno je gotovo 150.000 svezaka građe.²¹ 53 knjižničara radi na 7 katova koji su ukupno 60 radnih sati tjedno otvoreni za korisnike i na njima je smješteno 35 zbirki. U vrijeme ispitnih rokova u čitaonicama je nemoguće naći slobodno mjesto.

U takvom će sustavu u skoroj budućnosti zahtjeva za međuknjižničnom posudbom te posla u službi kakva je opisana u ovome radu biti previše samo za jednu osobu.

7. Zaključak

Nakon preseljenja i ujedinjenja fondova u jedinstvenu Knjižnicu Filozofskog fakulteta, stvoreni su prostorni, informatički, tehnološki i kadrovski uvjeti za osnivanje službe koja bi u svim knjižnicama s većim brojem korisnika znanstvenika i istraživača trebala zauzimati važno mjesto. U prvih devetnaest mjeseci djelovanja Službe, obrađeno je sveukupno 1.033 zahtjeva od kojih 63 posto zahtjeva drugih knjižnica i 37 posto zahtjeva naših korisnika. Udio uspješno riješenih zahtjeva iznosi visokih 93,4 posto.

Pri ustrojavanju ove službe vodilo se računa o razvoju svih njezinih dijelova. Uspostavljeni su radni postupci te otvoreni komunikacijski kanali: internetska stranica, elektronička adresa, telefonski broj i mjesto za osobni kontakt na 2. katu Knjižnice. Izrađeni su najvažniji promidžbeni i poučni sadržaji objavljeni na internetskoj stranici, plakati postavljeni u čitaonicama te dočitatnici dostupni na svakome pultu.

Osnivanje Službe za međuknjižničnu posudbu u Knjižnici Filozofskog fakulteta pokazalo se kao važan korak u ustrojavanju jedinstvene Knjižnice. Naime, potrebe za ovom uslugom postoje i one nisu samo pojedinačne. Korisnici Knjižnice, nastavnici i studenti društvenih i humanističkih znanosti naručivali su ponajviše staru, rijetku te skupu monografsku građu za čiju je nabavu međuknjižnična posudba optimalno rješenje. I broj je zatraženih članaka bio značajan, a porast se zahtjeva za člancima očekuje u 2011. godini zbog

²¹ Ne računajući broj svezaka koji nisu za posudbu i koristili su se u čitaonicama kao niti broj korištenih časopisa.

smanjenja iznosa za nabavu i ukidanja pretplate za pojedine baze podataka. Velika količina zahtjeva drugih knjižnica svjedoči o snazi fonda Knjižnice koja samim time nosi i odgovornost u osiguravanju dostupnosti te građe udaljenim korisnicima.

Rad na međuknjižničnoj posudbi pokazao se kao dinamičan, zanimljiv i nepredvidiv posao koji ponekad zahtijeva i više od osnovnih knjižničarskih znanja i kompetencija. Najvredniji je dio posla svakodnevna komunikacija s korisnicima te, posebno, s kolegama knjižničarima kako iz drugih hrvatskih i inozemnih knjižnica, tako i suradnja s kolegama iz vlastite knjižnice. Služba je međuknjižnične posudbe tako postala jedan od integrativnih elemenata nove Knjižnice.

Konačno, velik broj zahtjeva, vrijeme obrade pojedinog zahtjeva te svi popratni poslovi vezani uz ovu uslugu, kao i potreba za stalnim stručnim usavršavanjem knjižničara, aktualizirali su problem samo jednoga radnog mjesta dodijeljenog međuknjižničnoj posudbi. S još jednim knjižničarom na cijelo ili barem pola radnog vremena, ova bi se usluga Knjižnice Filozofskog fakulteta mogla brže i uspješnije razvijati u poželjnome pravcu naznačenom u ovome radu, a knjižničari bi mogli aktivnije sudjelovati u stvaranju hrvatskog sustava međuknjižnične posudbe.

LITERATURA

Golubović, Vesna. Nacionalni model za međuknjižničnu posudbu : treba li takav model Hrvatskoj? // 8. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica : Nove strategije u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : zagovaranje i prikupljanje financijskih sredstava. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007. Str. 167-174.

Golubović, Vesna. Razvoj i uloga međuknjižnične posudbe : magistarski rad. Zagreb : V. Golubović, 2009.

Macan, Bojan; Sofija Konjević. A survey of Interlibrary Loans at Ruder Bošković Institute Library, Croatia, 2003-2008. // *Interlending & Document Supply* 39, 1(2011). (korišteno u rukopisu)

Međunarodna posudba i dostava dokumenata : načela i smjernice za postupanje. Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu. // *Darovi za zbirke* : smjernice

za knjižnice. Upute za izradbu smjernica za izgradnju knjižnične zbirke primjenom modela *Conspectus*. Međunarodna posudba i dostava dokumenata : načela i smjernice za postupanje. Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 47-78.

Sečić, Dora. Međuknjižnična posudba u Hrvatskoj : rezultati ankete provedene 1996. godine. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 39, 3/4(1998), 120-136.