

**SAMOVREDNOVANJE VISOKOŠKOLSKE KNJIŽNICE - NA PRIMJERU KNJIŽNICE
FILOZOFSKOG FAKULTETA U OSIJEKU**

Self-evaluation of academic library – the example of the Faculty of philosophy in Osijek

Vesna Radičević

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

vradicev@ffos.hr

UDK / UDC **027.7(497.5 Osijek)**

Stručni rad / Professional paper

Primljeno / Received: 19.12.2012.

Sažetak

Samovrednovanje se u mnogim područjima i djelatnostima afirmiralo kao novi pristup analize kvalitete vlastite prakse koji se, uz vanjsko vrednovanje kvalitete, smatra najučinkovitijim mehanizmom za unapređivanje kvalitete određene djelatnosti. U procesu samovrednovanja knjižnice mogu primjenjivati različite metode od samoevaluacijskih upitnika, anketiranja korisnika, do SWOT- analiza, benchmarkinga i izrade razvojnih planova do drugih strateških dokumenata knjižnice. Rad opisuje proces samovrednovanja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku, i ukazuje na potrebu utvrđivanja prijedloga modela samovrednovanja koji bi polazio ne samo od vrednovanja zasnovanog na kvantitativnom mjerenju opremljenosti knjižnica, nego i pokazatelja učinka knjižnica na kvalitetu nastave i uopće studiranja na fakultetu.

Ključne riječi: samovrednovanje knjižnica, anketiranje korisnika, SWOT analiza, strateški dokumenti knjižnice.

Abstract

Self-evaluation has been established as a new approach to quality analysis of one's own work in many fields and business activities. Along with external evaluation, it is considered to be the most effective quality improvement mechanism of a certain activity. In the process of self-evaluation libraries may apply various methods, from self-evaluation questionnaires and user surveys to SWOT analyses, benchmarking and making of development plans and other strategic library documents. The paper analyzes the self-evaluation process of the library of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek and proposes the establishment of a self-evaluation model which would not just be based on the quantitative measurement of equipment but also on indicators of the effect libraries have on the quality of classes and studying at university in general.

Key words: self-evaluation of libraries, user surveys, SWOT analysis, strategic library documents.

Uvod

Iako se mjerenju kvalitete poslovanja i djelovanja knjižnica sustavnije počelo prilaziti tek u novijoj knjižničnoj praksi, knjižnice su i do sada obraćale veliku pozornost i usmjeravale svoje aktivnosti na ispitivanje kvalitete svojih usluga, osobito u dijelu ispitivanja korisničkih potreba u cilju poboljšanja kvalitete svojih usluga.

Knjižnice su, osim toga, u suvremenom elektroničkom okruženju kao integrirani dijelovi obrazovnog sustava izložene i tržišnim zakonitostima i konkurenciji na tržištu u pružanju informacijskih usluga pa je nužno u cilju redizajniranja svojih usluga praćenje i mjerenje kvalitete poslovanja.

Samovrednovanje se u mnogim područjima i djelatnostima afirmiralo kao novi pristup analizi kvalitete vlastite prakse koje se, uz vanjsko vrednovanje kvalitete, smatra najučinkovitijim mehanizmom za unapređivanje kvalitete određene djelatnosti. Samovrednovanjem se pruža mogućnost da se na strukturirani način analizira, interpretira i vrednuje vlastiti rad. Ovaj se pristup uvodi u kontekstu snažnih promjena i inicijativa za podizanjem kvalitete obrazovanja u Hrvatskoj iniciranim uvođenjem

HNOS-a, državne mature i bolonjskog procesa. Smatra se da u dobro organiziranim sustavima treba stalno i kontinuirano vrednovati vlastiti rad i učinke poslovanja, a samovrednovanje formalizira procese, strukturira ih i čini svima dostupnima.¹

Također, uz samovrednovanje prisutno je i vanjsko vrednovanje kao međusobno komplementarni pristup. Dok se vanjsko vrednovanje organizira izvan sustava od strane nadležnih službi ili ustanova (inspekcijski nadzori, vanjski upiti i nadzori stručnih službi i dr. oblici vanjskih uvida) kao određeni kontrolni mehanizam, samovrednovanje je interno i pod kontrolom sustava te predstavlja unapređivanje kvalitete "iznutra", kao način iznalaženja načina za unapređivanje vlastite prakse.²

Samovrednovanje visokoškolske knjižnice

Osnovna je funkcija samovrednovanja visokoškolskih sustava unapređivanje obrazovnih i znanstvenih djelatnosti u visokom školstvu. Kao subjekti u procesu samovrednovanja na fakultetu učestvuju studenti, djelatnici fakulteta, vanjski suradnici kao neposredni korisnici, ali i okruženje u kojem visokoškolske ustanove djeluju (gospodarstvo, MZOŠ i dr.). Proces samovrednovanja šire se počeo provoditi od 1994. putem europskih pilot-projekata kada su se Europske agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete naglo počele razvijati. Već u razdoblju 1994/1995. tzv. europski pilot-projekti, koje je pokrenula Europska komisija, rezultirali su osnovnom metodologijom osiguravanja kvalitete: nezavisne agencije, samoanalize, vanjske posjete visokim učilištima i izvješćivanje javnosti, što je iznijelo i Vijeće Europe u svojoj preporuci o osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju iz 1998.

Osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju nije samo europsko pitanje. U cijelom je svijetu sve veći interes za kvalitetu i standarde, što odražava brzi rast visokog obrazovanja i njegove cijene, kako za javni proračun tako i za privatne osobe. U skladu s navedenim tendencijama i u Hrvatskoj je izrađen dokument „Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja“ kojeg je izradila Agencija za znanost i visoko obrazovanje u srpnju 2008., prema izvorniku "Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area - 2nd

¹Samovrednovanje škola : prva iskustva u osnovnim školama/ urednik Petar Bezinović. Zagreb : Agencija za odgoj i obrazovanje, Institut za društvena istraživanja, 2010., str. 17-21.

² Isto.

edition (2007)"³, a već je Zakonom o visokim učilištima iz 1993. ustanovljena nužnost vrednovanja visokih učilišta i propisano da se mišljenje o ispunjavanju osnovnih standarda kvalitete za ustrojstvo i izvedbu studija temelji i na samoanalizi visokih učilišta.

Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju iz 2009. godine (ZOKZVO) uređuje osiguravanje i unapređivanje kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju postupcima inicijalne akreditacije, reakreditacije, tematskog vrednovanja i vanjske neovisne periodične prosudbe unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete. U članku 2. stav 2. ZOKZVO-a definiran je unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete kao sustav "mjera i aktivnosti kojima predmeti vrednovanja osiguravaju svoju odgovornost za učinkovitost i ostvarivanje kvalitetnih ishoda obrazovnih i znanstvenih aktivnosti."⁴ Člankom 18. ZOKZVO-a propisuje se da sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete obuhvaća vanjski i unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete, te da unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete uređuje samostalno svojim općim aktom svaka ustanova u sustavu znanosti i visokog obrazovanja.

Provjera kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta obavlja se na temelju Pravilnika o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa iz 2004. Člankom 2. Pravilnika o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa (2004) propisano je da u postupku vrednovanja prilikom eksterne provjere na nacionalnoj razini, se vrednuje i provedena "interna provjera (samoprovjera) visokog učilišta."⁵ U članku 4. koji se odnosi na sadržaj vrednovanja navode se i pojedini unutarnji mehanizmi za osiguranje kvalitete na visokim učilištima, prvenstveno samoevaluacija, razvijanje indikatora kvalitete i anketiranje studenata.

U Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja iz 2007. (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area - 2nd edition) ističe se da visoka učilišta trebaju osigurati prikladne i potrebne obrazovne resurse za svaki ponuđeni program. Uz svoje

³ Isto.

⁴ Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju. // Narodne novine 45 (2009.)

⁵ Pravilnik o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa. URL: <http://www.foi.unizg.hr/Pretrazivanje-dokumenata/Pravilnik-o-mjerilima-i-kriterijima-za-vrednovanje-kvalitete-i-ucinkovitosti-visokih-ucilista-i-studijskih-programa> (2011-11-10)

nastavnike, studenti se oslanjaju i na razne druge resurse koji će im pomoći u učenju, od knjižnica, računalne opreme pa do ljudske potpore u obliku mentora, savjetnika i drugih savjetodavaca. Obrazovni resursi i drugi načini pomoći trebaju biti lako dostupni studentima i organizirani tako da udovoljavaju njihovim potrebama te otvoreni za povratne informacije onih koji ih koriste. Učilišta trebaju redovito pratiti, pregledavati i poboljšavati djelotvornost sustava pomoći svojim studentima.⁶

Jedna od osnovnih funkcija samovrednovanja je unapređivanje obrazovnog procesa odnosno podizanje razine kvalitete u svim područjima visokoškolskog obrazovanja. Pojam kvalitete se vrlo često koristi i posebno je aktualan u europskom prostoru obrazovanja i kontekstu bolonjskog procesa. Kvaliteta obrazovanja treba biti temelj tzv. društva znanja tj. društvene zajednice koja svoj razvoj temelji na obrazovanju i znanju.

Ali, pojam kvalitete može biti i višeznačan, ponekad i nejasan i u velikoj mjeri ovisan i o subjektivnim procjenama. Također, može se i različito definirati s aspekta sudionika u sustavu (odnosno može biti različit za studente i nastavnike, nenastavno osoblje ili suradnike, tijela uprave ili kreatore obrazovne politike, roditelje, novinare, političare i dr.)

Različiti pristupi mogu određivati pojam kvalitete:

1. Kvaliteta kao izvrsnost (tradicionalni elitistički pristup)

1. Kvaliteta kao ostvarivanje svrhe (ostvarivanje općih standarda i očekivanih ishoda)
2. Kvaliteta kao trajni razvoj (trajno unapređivanje koje nikada ne prestaje).⁷

Iako se ovi pristupi međusobno razlikuju, imaju i određena zajednička obilježja koja se odnose na:

- a. nužnost ostvarivanja minimuma standarda u odnosu na različite aspekte kvalitete (knjižnica mora zadovoljavati sve propisane standarde za rad pojedinih vrsta knjižnica – prostorne, kadrovske, materijalne i organizacijske)
- b. sposobnost zadovoljavanja zahtjeva i očekivanja korisnika (knjižnica postoji radi svojih korisnika – studenata, nastavnika, vanjskih suradnika i mora činiti sve da bi zadovoljila njihove potrebe).
- c. te cilj izvrsnosti odnosno težnja za stalnim napredovanjem i ostvarivanjem što bolje prakse.

⁶ Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja. URL: http://www.unidu.hr/datoteke/577izb/ESG_u_potpunosti.pdf (2011-11-20)

⁷ Samovrednovanje škola : prva iskustva u osnovnim školama / urednik Petar Bezinović. Zagreb: Agencija za odgoj i obrazovanje, Institut za društvena istraživanja, 2010., str. 23.

U procesu samovrednovanja knjižnice mogu primjenjivati različite metode, od samoevaluacijskih upitnika, anketiranja korisnika, do SWOT- analiza, benchmarkinga i izrade razvojnih planova i drugih strateških dokumenata knjižnice.⁸ U svim ovim metodama, knjižnice bi se pri utvđivanju pokazatelja učinka knjižnica trebale rukovoditi kriterijima i mjerilima Hrvatske norme ISO 11620.⁹

U samoevaluacijskim upitnicima o pitanjima iz upitnika trebalo bi raspravljati osoblje knjižnice, a namjena je obrasca da se u njega unose mišljenja koja podržava većina ili svi sudionici u raspravi. Sudionici moraju biti objektivni i realni u svojim prosudbama, a postupak je zamišljen kao vrednovanje postojećeg stanja. Pri tome je za uspjeh postupka potrebno razmišljati iz perspektive korisnika i nastojati se usredotočiti na to kakve učinke ostvaruju sadašnji pristupi i postupci u djelovanju knjižnice.

Anketiranje korisnika do sada je najraširenija i najčešće korištena metoda koju knjižnice u Hrvatskoj koriste s ciljem poboljšanja svojih usluga i zadovoljenja potreba i očekivanja svojih korisnika. Anketiranje korisnika provodi se u svim vrstama i tipovima naših knjižnica i na taj način se mjeri zadovoljstvo uslugama knjižnica svih vrsta korisnika.

SWOT-analize provode se tako da članovi ispitivanih grupa iskazuju mišljenja i opaske tako da ih zapisuju u polja SWOT tablice Prednosti (Strengths), Nedostaci (Weaknesses), Mogućnosti (Opportunities) i Poteškoće, zapreke (Threats).¹⁰

Benchmarking metodu unapređivanja vlastitog poslovanja s pomoću učenja, proučavanja i uspoređivanja s drugima mogu primijeniti i knjižnice u cilju mjerenja kvalitete učinkovitosti zadovoljavanja potreba svojih korisnika i poboljšanja svojeg poslovanja. Odnosno, u knjižnici se mogu primijeniti sve vrste benchmarkinga, i interni kao postupak uspoređivanja poslovnih djelatnosti unutar knjižnice na internoj razini i eksterni kao uspoređivanje vlastitog poslovanja s neposrednim konkurentima u djelatnosti tj. mjerenje uspješnosti i učinka poslovanja zasnovanih na kvaliteti i stalnoj provjeri s rezultatima najboljih u djelatnosti.¹¹

⁸ Isto, str. 58-62.

⁹ HRN ISO 11620 : Informacije i dokumentacije - Pokazatelji učinka knjižnica (ISO 11620:1998). Zagreb : Hrvatski zavod za norme, 2001.

¹⁰ Coote, Helen ; Batchelor, Bridget. How to market your library service effectively. London : Aslib, The Association for Information Management, 1997., str. 21.

¹¹ Vidak, Ivana. Benchmarking u knjižnici//Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, 2 , 2,(2011). URL: <http://hrcak.srce.hr/74968> (2012-07-10)

Razvojni planovi i ostali strateški dokumenti trebaju odrediti prioriteta područja koja se najprije moraju unaprijediti, koje konkretne ciljeve želimo ostvariti u dogovorenom prioritarnom području, potrebne resurse (financijske, organizacijske, ljudske), nadležne osobe za preuzimanje odgovornost za cijeli postupak i koji će se mjerljivi pokazatelji ostvarivanja ciljeva upotrijebiti.¹²

Samovrednovanje Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku

Ishodište za samovrednovanje Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku (u daljnjem tekstu Knjižnice FFOS-a) proizlazi iz temeljnih akata visokoškolske ustanove u okviru koje djeluje knjižnica, Statuta Filozofskog Fakulteta Osijek i Pravilnika o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Filozofskom fakultetu u Osijeku. Prema Pravilniku o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Filozofskom fakultetu u Osijeku područje vrednovanja čini i opremljenost knjižnice kao dijela opće potpore studentima i znanstveno-nastavnom osoblju fakulteta u cilju poboljšanja uvjeta rada studentima pri učenju, praksi, mentorskom radu i dr.¹³

Vanjska neovisna prosudba sustava osiguravanja kvalitete na Filozofskom fakultetu u Osijeku provedena je 23. i 24. studenog 2010. godine. Nakon provedene vanjske prosudbe Povjerenstvo za vanjsku neovisnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete predložilo je Agenciji za znanost i visoko obrazovanje (u daljnjem tekstu AZVO) da sustav osiguravanja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku bude predmet ponovljene vanjske prosudbe u razdoblju od 18 mjeseci nakon usvajanja Završnog izvješća, kako bi Fakultet u skladu s preporukama Povjerenstva u navedenom razdoblju poduzeo određene aktivnosti za unapređenje sustava osiguravanja kvalitete.

Opremljenost Knjižnice u Završnom izvješću o rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguranja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku ocijenjena je kao razvijena faza što znači da je sustav

¹² Samovrednovanje škola: prva iskustva u osnovnim školama/ urednik Petar Bezinović. Zagreb: Agencija za odgoj i obrazovanje, Institut za društvena istraživanja, 2010., str. 60-61.

¹³ Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Filozofskom fakultetu (pročišćeni tekst) 2011. URL: <http://www.ffos.unios.hr/?id=44> (2012-09-05)

osiguravanja kvalitete Knjižnice u funkciji, da je provedena unutarnja prosudba i da se sustav unapređuje na temelju rezultata unutarnje prosudbe. U izvješću se posebno ističe "nedostatan broj primjeraka obvezne literature u Knjižnici" i primjećuje se da "Knjižnica kontinuirano unapređuje rad sa studentima (on-line vezom s bazama podataka i edukacijom studenata)".¹⁴ U praktičnoj izvedbi osiguravanja sustava kvalitete na Fakultetu u cjelini, težište osiguravanja kvalitete postavljeno na obrazovni proces, a u pogledu vrednovanja obrazovnog procesa kao glavna mjerila se primjenjuju studentsko vrednovanje nastave putem ankete i samovrednovanje nastavnika, dok se ostali mehanizmi praćenja i vrednovanja obrazovnog procesa ne primjenjuju.

Smatramo da se u ostale mehanizme praćenja i vrednovanja obrazovnog procesa svakako trebaju uključiti i mjerila koja bi pokazala kakav je učinak Knjižnice na kvalitetu obrazovnog i znanstveno-istraživačkog rada na Fakultetu. Osim provođenja citatne analize studentskih seminarskih i završnih radova, do sada se nisu provodila relevantna istraživanja koja bi pokazala kakav je i koliki učinak Knjižnice na kvalitetu obrazovanja i znanstveno-istraživačkog procesa na Fakultetu. Stoga je potrebno razraditi metodologiju i mehanizme vrednovanja knjižnice koji bi osigurali detaljnije relevantne pokazatelje kakav je učinak Knjižnice FFOS-a i knjižnične djelatnosti uopće na kvalitetu nastave, znanstveno-istraživačkog rada i učenja na fakultetu.

Strateški dokumenti Knjižnice FFOS-a

Formiranje sustava osiguravanja kvalitete u Knjižnici FFOS-a započelo je izradom temeljnih pravilnika kojima se uređuju različiti aspekti poslovanja Knjižnice. U skladu sa strateškim planom i ciljevima Fakulteta pod utjecajem vanjskog vrednovanja AZVO-a, izrađeni su i razvojni i strateški dokumenti Knjižnice FFOS-a. Poslanje ili vizija knjižnice najvažniji je dokument u kojem se daju jasne naznake budućeg razvoja, a ciljevi izraženi u viziji moraju biti realistični, ostvarivi i mjerljivi. Naime, jednom kada je definiran nivo usluge koji će se pružati i to se obznani korisnicima, knjižnica tu razinu mora kontinuirano razvijati i održavati. U tu svrhu Knjižnica FFOS-a je izradila Poslanje knjižnice¹⁵ kao jedan od strateških dokumenata Knjižnice u kojem se navode osnovna

¹⁴ Završno izvješće o rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguranja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku. URL: <http://www.ffos.unios.hr/interni/dokumenti.php?id=4> (2012-10-20)

¹⁵ Filozofski fakultet Osijek, Knjižnica. Poslanje. URL: <http://web.ffos.hr/knjiznica/?id=1> (2012-11-20)

opredjeljenja Knjižnice u odnosu na pružanje usluga, poštivanje intelektualnih sloboda, te osiguravanje svih budućih potreba svojih korisnika u cilju postizanja kvalitete i izvrsnosti u svom budućem djelovanju.

Na ovaj način dokument u kojem se obznanjaju vizija i vrijednosti Knjižnice predstavlja mjeru poticanja unapređivanja kvalitete visokoškolske knjižnice u skladu s konceptom kvalitete kao metode za mjerenje uspješnosti poslovanja knjižnica. Knjižnice moraju mjeriti kvalitetu usluga i stupanj zadovoljstva korisnika uslugama samo unutar okvira postavljenih u vlastitoj viziji ili poslanju. Jer ako istaknuta razina i kvaliteta usluge proklamirana u viziji ili poslanju knjižnice ne dovede i do stvarnih poboljšanja usluga, korisnici će to uočiti i jasno iskazati (smanjenim dolaskom u knjižnicu, rezultatima anketa i sl.).¹⁶

Knjižnica FFOS-a izradila je 2010. godine Strateški plan razvoja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku za razdoblje 2010-2015., polazeći od Strategije razvoja Filozofskog fakulteta u Osijeku 2011.-2015.¹⁷ i Poslanja Knjižnice u kojem se ističe omogućavanje slobodnog pristupa informacijama potrebnim studentima i znanstveno-nastavnom osoblju Filozofskog fakulteta u Osijeku, razvijanje informacijske pismenosti i općenito pružanje sveobuhvatne podrške knjižnice održavanju nastave, i osiguravanju potrebnih uvjeta za znanstveni i istraživački rad na fakultetu.

I ostali strateški dokumenti i razvojni planovi doneseni su u cilju određivanja prioriternih područja koja se najprije moraju unaprijediti: Smjernice za nabavu FFOS-a (politika nabave), Obrasci za komentare korisnika (žalbe i pohvale) i Politika zaštite Knjižnice FFOS-a.¹⁸ Svrha dokumenta Politika zaštite Knjižnice FFOS-a je definiranje obveza Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku u kontekstu zaštite knjižnične građe te osiguranje odgovarajućih smjernica koje će pomoći knjižničnom osoblju tijekom donošenja odluka koje se odnose na zaštitu knjižnične građe. Većinu od ovih dokumenata izradili su studenti smjera Informatologije Filozofskog fakulteta u Osijeku u okviru svog pilot – projekta "Izrada strateških dokumenata za Knjižnicu Filozofskog fakulteta u Osijeku".

¹⁶ Petr-Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Filozofski fakultet, 2010., str. 118.

¹⁷ Filozofski fakultet Osijek. Strategija razvoja 2011.-2015. URL: <http://www.ffos.unios.hr/interni/dokumenti.php?id=2> (2012-11-05)

¹⁸ Interni dokumenti Knjižnice.

Metode samovrednovanja Knjižnice FFOS-a

U sklopu pripremnih radnji vezanih uz vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta J.J. Strossmayera u Osijeku, koje je provelo Povjerenstvo za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Agencije za znanost i visoko obrazovanje u studenom 2010., planirane su i realizirane određene aktivnosti u procesu samovrednovanja knjižnice. Tijekom postupka vanjske neovisne prosudbe Filozofskog fakulteta u Osijeku 23. i 24. studenog 2010. godine Povjerenstvo za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete AZVO-a posjetilo je i Knjižnicu FFOS-a te u skladu s programom posjeta razgovaralo i s voditeljicom Knjižnice u sklopu razgovora s administrativnim i tehničkim osobljem Fakulteta. Povjerenstvo je nakon posjeta dostavilo izvješće na temelju prikupljenih podataka tijekom posjeta, u kojem su prikazani rezultati prosudbe u vidu zapažanja, prijedloga i preporuka za poboljšanje sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta.¹⁹

Filozofski fakultet dostavio je u veljači 2011. godine Očitovanje na Izvješće o vanjskoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete koje ne sadrži primjedbe ili zamjerke na rad Povjerenstva već u njemu proaktivno opisuje pozitivne promjene u razdoblju koje je uslijedilo neposredno nakon postupka vanjskog vrednovanja U njemu se ističe i pozitivna promjena u pogledu poboljšanja uvjeta rada u Knjižnici FFOS-a, budući da se premještanjem Učiteljskog fakulteta u novu zgradu oslobodio prostor dotada potreban knjižnici. Tijekom razdoblja naknadnog praćenja aktivnosti na osiguravanju sustava kvalitete na Fakultetu Knjižnica je podnijela tri izvješća o aktivnostima za unapređivanje kvalitete knjižničnih usluga i poslovanja Knjižnice FFOS-a (2009/2010., 2011. i 2012.).

"Osnovna područja na kojima se nastoji unaprijediti kvaliteta knjižničnih službi i usluga Knjižnice obuhvaćaju:

- izgradnju knjižničnih zbirki u skladu s nastavnim planovima i programima pojedinačnih studija i Smjernicama za nabavu knjižnične građe u Knjižnici FFOS,
- organizaciju informacija u pojedinačnim zbirkama i njihov pristup,
- knjižnične usluge za korisnike (međuknjižnična posudba, edukacija korisnika, elektroničke usluge),

¹⁹ Završno izvješće o rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku. URL: <http://www.ffos.unios.hr/interni/serv.php?file=2729> (2013-03-30)

- analizu i vrednovanje knjižničnih usluga,
- marketinške aktivnosti,
- stručno usavršavanje djelatnica Knjižnice."²⁰

Nadalje, Knjižnica je bila uključena i u proces unutarnje prosudbe knjižnične djelatnosti u okviru sustava osiguravanja kvalitete na Fakultetu. Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete je mehanizam praćenja i informiranja o stupnju razvijenosti i učinkovitosti sustava koji se zasniva na unutarnjoj procjeni samih sudionika sustava, čime se osigurava korištenje vjerodostojnih informacija u sustavu i uključenost svih sudionika u sustav. Na osnovi provedene unutarnje prosudbe identificirana su područja koja je potrebno unaprijediti i dane odgovarajuće preporuke koje su pretočene u konkretne aktivnosti s određenim načinom i očekivanim rokom provedbe, te odgovornim osobama zaduženim za njihovu provedbu. Na osnovi činjenica dobivenih u postupcima vrednovanja i osiguravanja sustava kvalitete na Fakultetu Knjižnica planira svoje aktivnosti u slijedećem razdoblju, ali i smjer razvoja Knjižnice u cjelini.

U okviru aktivnosti na unapređivanju sustava osiguravanja kvalitete na Fakultetu izrađen je i Marketinški plan Filozofskog fakulteta u Osijeku²¹ u sklopu kojeg je i timskim radom svih djelatnika Knjižnice izrađena SWOT analiza Knjižnice FFOS-a i Marketinški plan Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku, kako bi se ostvarila strategija, djelatnost i koncepcija razvoja koja će u središte pozornosti staviti korisnike knjižnice i njihove informacijske potrebe. Knjižnica se u svom marketinškom planu obraća svojim korisnicima (studentima, profesorima, vanjskim suradnicima) ali i široj društvenoj i znanstvenoj javnosti putem osobnog promoviranja svojih djelatnika, promocija, kroz zajedničke projekte, skupove, susrete i dr. U sklopu marketinških aktivnosti u 2011. godini izrađeni su papirnati informacijski letci:

- informacijski vodič za prvu godinu studija s osnovnim informacijama o knjižnici (radno vrijeme, usluge, rok posudbe i sl.),
- informacijski vodiči po pojedinačnim studijima,

²⁰ Filozofski fakultet Osijek, Knjižnica. Aktivnosti za unapređivanje kvalitete knjižničnih usluga i poslovanja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. URL: http://web.ffos.hr/kvaliteta/dat/s_63/File/izvjestaj-kvaliteta2012.doc (2013-04-02)

²¹ Filozofski fakultet Osijek. Marketinški plan Filozofskog fakulteta u Osijeku. URL: <http://www.ffos.unios.hr/?id=44> (2013-04-04)

- informacijski vodič o usluzi međuknjižnične posudbe,
- informacijski vodič o bazama podataka.

Također su izrađeni plakati s detaljnijim informacijama o usluzi međuknjižnične posudbe i edukacije korisnika te plakati povodom 50-godišnjice djelovanja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku.

Knjižnica FFOS-a promišljajući o svome poslovanju i razini kvalitete svojih usluga pod utjecajem vanjskog vrednovanja Filozofskog fakulteta u Osijeku, odlučila je poraditi na razvoju kulture vrednovanja, nastojeći istodobno uskladiti postupke i mjerila vanjskog vrednovanja visokih učilišta sa nastojanjima motiviranim "iznutra" odnosno željom djelatnika knjižnice da se usluga Knjižnice poboljša u interesu svojih korisnika.²² Stoga će i dalje nastojati unapređivati svoje usluge i spremno odgovarati na sve potrebe suvremenih korisnika u dinamičnom informacijskom i tehnološkom okruženju te time dati svoj doprinos ostvarenju poslanja svoje matične ustanove u smislu postizanja izvrsnosti u svakom području obrazovnog i znanstvenog djelovanja.

Anketiranje korisnika Knjižnice FFOS-a

U cilju analize i vrednovanja svojih usluga Knjižnica FFOS-a provela je od svibnja do studenoga 2010. godine anketu Mjerenje zadovoljstva korisnika uslugama Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku.

Anketa, koja se sastojala od 16 pitanja, provedena je tijekom 2010. godine na studentskoj populaciji (271 ispitanik) i na nastavničkoj populaciji korisnika (40 ispitanika). Studenti su ankete dobili u papirnatom obliku metodom slučajnog odabira, a nastavnici kombinirano putem elektroničke pošte i u papirnatom obliku. Područja djelovanja mjerenja kvalitete Knjižnice odnosila su se na:

- uslugu Knjižnice FFOS-a u cjelini,
- knjižničnu građu u Knjižnici FFOS-a,
- i informacijske potrebe korisnika zadovoljene u Knjižnici FFOS-a.

Osim toga, anketom se istražio i način saznanja za informacijske izvore i usluge Knjižnice te mogući pravac poboljšanja usluga.²³

²² Plaščak, Bernardica ; Petr Balog, Kornelija. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, ½(2011), str.89.

²³ Rezultati ankete o zadovoljstvu korisnika knjižničnim uslugama. URL: <http://web.ffos.hr/knjiznica/opsirnije.php?id=5> (2011-11-20)

U cjelini su knjižničnim uslugama općenito najzadovoljniji nastavnici s prosječnom ocjenom 4,20 pri čemu je čak 90% potpuno zadovoljno ili zadovoljno, dok je kod studenata 88,3% potpuno zadovoljno ili zadovoljno s prosječnom ocjenom 4,04. Pri tome, studenti su najviše izrazili nezadovoljstvo knjižničnim fondom te lošom računalnom i internetskom opremom, a znanstveno-nastavno osoblje Fakulteta izrazilo je želju za više dostupnih baza podataka i bržu i promptniju međuknjižničnu službu.²⁴

Budući da je stupanj zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice jedan od pokazatelja kvalitete njenih usluga, Knjižnica Filozofskoga fakulteta u Osijeku provodit će anketiranje korisnika svake 3 godine s ciljem utvrđivanja područja knjižničnih usluga i poslovanja s kojima korisnici nisu zadovoljni te nastojati otkloniti uzroke nepovoljno ocijenjenih područja na temelju dobivenih rezultata uz uvažavanje mišljenja samih korisnika. Anketiranje korisnika Knjižnice FFOS-a prepoznala je kao korisnu metodu i uprava Fakulteta te je u Priručniku za osiguravanje kvalitete obrazovanja i znanstveno-istraživačkog rada na FFOS-u kao metoda analize rada knjižničnih službi i usluga navedeno ispitivanje zadovoljstva korisnika kojim će se utvrđivati učinkovitost knjižničnih službi i usluga s ciljem unapređivanja zadovoljavajućih i poboljšanja lošije ocijenjenih aktivnosti i usluga.²⁵

Zaključak

Samovrednovanje kao jedan od kriterija vrednovanja visokih učilišta uopće, koje je i zakonska obveza u Hrvatskoj, proces je koji traje te ga je nužno što prije započeti i konkretizirati. U tom smislu, i Knjižnica je FFOS-a, poštujući suvremene trendove u knjižničnoj teoriji i praksi, ali i osjećajući potrebu samodefiniranja i samoorganiziranja svoje djelatnosti, krenula u proces samovrednovanja vlastite knjižnične djelatnosti. U dosadašnjem procesu samovrednovanja primjenjivane su metode izrade razvojnih

²⁴Petr Balog, Kornelija ; Plašćak, Bernardica. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia. // Performance Measurement and Metrics 13, 2(2012), str. 77-78. URL: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=1467-8047&volume=13&issue=2&PHPSESSID=7dqasmfua9nvrjok9e09vg1qu6> (2013-04-10)

²⁵ Filozofski fakultet Osijek. Priručnik za osiguravanje kvalitete obrazovanja i znanstveno-istraživačkog rada na FFOS-u. URL: [http://web.ffos.hr/kvaliteta/dat/s_46/File/Pravilnik_o_ustroju_i_djelovanju_sustava_za_osiguranje_kvalitete_visokog_obrazovanja_na_Filozofskom_fakultetu%20\(1\).doc](http://web.ffos.hr/kvaliteta/dat/s_46/File/Pravilnik_o_ustroju_i_djelovanju_sustava_za_osiguranje_kvalitete_visokog_obrazovanja_na_Filozofskom_fakultetu%20(1).doc) (2013-04-10)

planova i drugih strateških dokumenata knjižnice, SWOT-analiza i anketiranje korisnika. Iako su knjižnični djelatnici bili aktivno uključeni u sve procese i postupke vrednovanja i samovrednovanja na Fakultetu, stječe se dojam da se mjerila i pokazatelji kojima se AZVO rukovodi pri vrednovanju knjižničnih službi i usluga u okviru cjeline "Obrazovni resursi i pomoć studentima", odnose samo na aspekte prostorne i tehničko-informatičke opremljenosti knjižnice i kvalitete knjižničnog fonda.

Međutim, u cilju sustavnijeg osiguranja kvalitete u knjižničnoj djelatnosti potrebno je osmisliti i određene dodatne relevantne pokazatelje te utvrditi okvirni model samovrednovanja kvalitete koji bi bio dostupan svim knjižnicama u cilju ujednačenog i sustavnog provođenja procesa samovrednovanja.²⁶ Samovrednovanje u knjižnicama treba provoditi na način da se analizira i promišlja vlastita djelatnost, no ono mora biti komplementarno i vanjskom nadzoru nadležnih stručnih (regionalnih matičnih) službi.

Osim toga, dosadašnji način vrednovanja visokoškolskih knjižnica u postupcima vanjske neovisne prosudbe fakulteta koji se zasnivao pretežno na kvantitativnom mjerenju opremljenosti knjižnica pokazao se nedovoljnim i necjelovitim u odnosu na potrebne pokazatelje učinka knjižnica na kvalitetu nastave i kvalitetu studiranja na fakultetu. Stoga, okvirni model samovrednovanja treba polaziti ne samo od vrednovanja trenutnog stanja i kvalitete, već i identificirati sve prednosti i nedostatke u cilju određivanja smjera razvoja pojedine knjižnice. Svrha donošenja modela samovrednovanja nije samo dopuna sustava vrednovanja kvalitete obrazovanja na fakultetima koje se provodi putem AZVO-a, nego i pokazatelj smjera razvoja i načina poboljšanja usluga pojedine knjižnice u skladu sa navedenim relevantnim pokazateljima.

Literatura

Coote, Helen ; Batchelor, Bridget . How to market your library service effectively. London : Aslib, The Association for Information Management, 1997.

²⁶ Mcnicol, Sarah. Incorporating library provision in school self-evaluation. // *Educational Review* 56,3(2004), str. 292. URL: <http://web.ebscohost.com/ehost/results?sid=cb721846-9949-4ee5-9449-6f7b2203d5aa%40sessionmgr113&vid=11&hid=111&bquery=DE+%22LIBRARIES+--+Self-evaluation%22&bdata=JmRiPWE5aCZsYW5nPWWhyJnR5cGU9MCZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d> (2012-10-12)

Filozofski fakultet Osijek, Knjižnica. Poslanje. URL: <http://web.ffos.hr/knjiznica/?id=1> (2012-11-20)

Filozofski fakultet Osijek, Knjižnica. Aktivnosti za unapređivanje kvalitete knjižničnih usluga i poslovanja Knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku. URL: http://web.ffos.hr/kvaliteta/dat/s_63/File/izvjestaj-kvaliteta2012.doc (2013-04-02)

Filozofski fakultet Osijek. Marketinški plan Filozofskog fakulteta u Osijeku. URL: <http://www.ffos.unios.hr/?id=44> (2013-04-04)

Filozofski fakultet Osijek. Strategija razvoja 2011.-2015. URL: <http://www.ffos.unios.hr/interni/dokumenti.php?id=2> (2012-11-05)

HRN ISO 11620 : Informacije i dokumentacije - Pokazatelji učinka knjižnica (ISO 11620:1998). Zagreb : Hrvatski zavod za norme, 2001.

Lauc, Zvonimir. Samovrednovanje pravnih fakulteta. // Pravni vjesnik 10, 1/4 (1994), str. 15-29.

Mcnicol, Sarah. Incorporating library provision in school self-evaluation. // Educational Review 56, 3(2004), Str. 287-296. URL: <http://web.ebscohost.com/ehost/results?sid=cb721846-9949-4ee5-9449-6f7b2203d5aa%40sessionmgr113&vid=11&hid=111&bquery=DE+%22LIBRARIES++Selfevaluation%22&bdata=JmRiPWE5aCZsYW5nPWWhyJnR5cGU9MCZzaXRIPWVob3NO LWxpdmU%3d> (2012-10-12)

Petr Balog, Kornelija ; Plašćak, Bernardica. Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia. // Performance Measurement and Metrics 13, 2(2012), Str. 74-91. URL: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=1467-8047&volume=13&issue=2&PHPSESSID=7dqasmfua9nvrjok9e09vg1qu6> (2013-04-10)

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

Plašćak, Bernardica ; Petr Balog, Kornelija. Per aspera ad astra : trnovit put jedne fakultetske knjižnice prema kvaliteti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, ½(2011), str. 67-92.

Pravilnik o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa <http://www.foi.unizg.hr/Pretrazivanje-dokumenata/Pravilnik-o-mjerilima-i-kriterijima-za-vrednovanje-kvalitete-i-ucinkovitosti-visokih-ucilista-i-studijskih-programa> (2011-11-10)

Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Filozofskom fakultetu (pročišćeni tekst) 2011. URL: <http://www.ffos.unios.hr/?id=44> (2012-09-05)

Rezultati ankete o zadovoljstvu korisnika knjižničnim uslugama. URL: <http://web.ffos.hr/knjiznica/opsirnije.php?id=5> (2011-11-20)

Samovrednovanje škola : prva iskustva u osnovnim školama. / urednik Petar Bezinović. Zagreb : Agencija za odgoj i obrazovanje, Institut za društvena istraživanja, 2010.

Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja URL: http://www.unidu.hr/datoteke/577izb/ESG_u_potpunosti.pdf (2011-11-20)

Vidak, Ivana. Benchmarking u knjižnici. // Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu 2, 2(2011). URL: <http://hrcak.srce.hr/74968> (2012-07-10)

Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju. // Narodne novine 45(2009)

Završno izvješće o rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguranja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku. URL: <http://www.ffos.unios.hr/interni/dokumenti.php?id=4> (2012-10-20)