

**STANDARDI I SMJERNICE ZA OSIGURAVANJE  
KVALITETE U EUROPSKOM PROSTORU VISOKOG  
OBRAZOVANJA**

**Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja**

Izvornik se može preuzeti s mrežnih stranica ENQA-e na <http://www.enqa.eu/pubs.lasso>

## **Predgovor**

## **Sažetak**

### **1. Kontekst, ciljevi i principi**

### **2. Europski standardi i smjernice**

Svrha standarda i smjernica

Uvod u prvi i drugi dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja

Prvi dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete na visokim učilištima

1.1 Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete

1.2 Odobravanje, praćenje i periodička provjera programa i kvalifikacija

1.3 Ocjenjivanje studenata

1.4 Osiguravanje kvalitete nastavnika

1.5 Obrazovni resursi i pomoć studentima

1.6 Informacijski sustavi

1.7 Informiranje javnosti

Drugi dio: Europski standardi i smjernice za vanjsko osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

2.1 Korištenje postupaka za unutarnje osiguravanje kvalitete

2.2 Razvoj procesa vanjskog osiguravanja kvalitete

2.3 Kriteriji za donošenje odluka

2.4 Svrsishodnost procesa

2.5 Izvješćivanje

2.6 Postupci naknadnog praćenja

## 2.7 Periodični pregledi

## 2.8 Analize na razini cijelog sustava

Uvod u treći dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete

Treći dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete

### 3.1 Korištenje postupaka vanjskog osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju

### 3.2 Službeni status

### 3.3. Aktivnosti

### 3.4. Resursi

### 3.5 Izjava o misiji

### 3.6 Neovisnost

### 3.7 Kriteriji i procesi za vanjsko osiguravanje kvalitete koje koriste agencije

### 3.8 Postupci za odgovornost

## **3. Sustav stručnih recenzija agencija za osiguravanje kvalitete**

Međunarodni kontekst

Periodičke recenzije agencija

Registar agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete koje djeluju u Europi

Europski savjetodavni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

## **4. Buduće perspektive i izazovi**

**Prilog: Periodička recenzija agencija za osiguravanje kvalitete - teoretski model**

## Predgovor

U Berlinskom priopćenju od 19. rujna 2003., ministri zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije pozvali su Europsku mrežu za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA) da "putem svojih članica i u suradnji s organizacijama EUA, EURASHE i ESIB" razvije "dogovoreni skup standarda, postupaka i smjernica za osiguravanje kvalitete", "istraži načine osiguranja adekvatnih sustava pregleda kolega stručnjaka za osiguravanje kvalitete i/ili priznavanje agencija i tijela" o čemu će grupa za praćenje bolonjskog procesa podnijeti izvješće ministrima 2005. godine". Ministri su od ENQA-e također zatražili da uzme u obzir "ekspertizu drugih udruga i mreža za osiguravanje kvalitete".

Ovo izvješće, koje podržavaju sve organizacije imenovane u tom dijelu priopćenja, odgovor je toj zadaći. Dogovoreno je rezultat duha suradnje i međusobnog poštovanja koji je prožimao rasprave svih sudionika. Stoga zahvaljujem organizacijama EUA, EURASHE i ESIB, kao i ENQA-inim agencijama na konstruktivnom i vrlo korisnom doprinosu ovom procesu.

Izvješće je namijenjeno europskim ministrima obrazovanja. Očekujemo, međutim, da će se s njim upoznati svi oni koji su zainteresirani za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju te da će im biti korisno i poticajno.

Moramo naglasiti da je ovo izvješće tek prvi korak dugog i vjerojatno teškog puta uspostavljanja općeprihvaćenog skupa osnovnih vrijednosti, očekivanja i dobre prakse za osiguravanje kvalitete od strane ustanova i agencija u cijelom Europskom prostoru visokog obrazovanja (EHEA). Ako želimo da europska dimenzija osiguravanja kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja bude potpuno funkcionalna, onda trebamo dalje razvijati procese započete Berlinskim priopćenjem. Ako to možemo postići, onda se mogu ostvariti i mnoge druge ambicije Bolonjskog procesa. Svi sudionici u dosadašnjem poslu nadaju se da će i dalje doprinositi ostvarenju toga pothvata.

CHRISTIAN THUNE

*Predsjednik ENQA-e*

veljača, 2005.

## Sažetak

Ovo su izvješće sastavili članovi Europske udruge za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA)<sup>1</sup>, u suradnji s organizacijama EUA, ESIB i EURASHE te ostalim relevantnim mrežama. Ono je odgovor na dvojne zadatke povjerene ENQA-i u Berlinskom priopćenju iz rujna 2003. - razvoj "dogovorenog skupa standarda, postupaka i smjernica za osiguravanje kvalitete" i "razmatranje načina osiguravanja prikladnog sustava stručnih recenzija agencija ili tijela koja se bave osiguravanjem kvalitete i/ili akreditacijom".

Izvješće se sastoji od četiri poglavlja. Nakon uvodnog poglavlja o kontekstu, ciljevima i principima, slijede poglavlja o standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete<sup>2</sup>; o sustavu stručnih recenzija agencija za osiguravanje kvalitete te o budućim perspektivama i izazovima.

Glavni rezultati i preporuke ovog izvješća su:

- Uspostava europskih standarda za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete te za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Od europskih se agencija za osiguravanje kvalitete očekuje da se najmanje jednom u pet godina podvrgnu periodičnoj recenziji.
- Naglasak će biti stavljen na supsidijarnost, a gdje god je to moguće recenzije će se provoditi na nacionalnoj razini.
- Osnovat će se Europski registar agencija za osiguravanje kvalitete.
- Europski odbor za registraciju djelovat će kao institucija koja će nadzirati upis agencija u registar
- Osnovat će se Europski savjetodavni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju.

Nakon što se preporuke provedu:

- Korištenjem dogovorenih standarda i smjernica poboljšat će se dosljednost u osiguravanju kvalitete na cijelom Europskom prostoru visokog obrazovanja.

---

<sup>1</sup> Generalna skupština ENQA-e na svom je sastanku 4. studenog 2004. potvrdila promjenu naziva Europske mreže u Europsku udruhu.

<sup>2</sup> Pojam "osiguravanje kvalitete" u ovom izvješću uključuje procese kao što su evaluacija, akreditacija i audit.

- Visoka učilišta i agencije za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja moći će koristiti zajedničke referentne točke za osiguravanje kvalitete.
- Registar će pojednostavniti identificiranje profesionalnih i vjerodostojnih agencija.
- Osnažit će se postupci za priznavanje kvalifikacija.
- Poboljšat će se vjerodostojnost rada agencija za osiguravanje kvalitete.
- Europski savjetodavni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju unaprijedit će razmjenu stavova i iskustava između agencija i ostalih glavnih dionika (uključujući visoka učilišta, studente i predstavnike poslodavaca).
- Unaprijedit će se međusobno povjerenje među agencijama i ustanovama.
- Podržat će se međusobno priznavanje.

### **Kratak pregled europskih standarda za osiguravanje kvalitete**

Ovaj kratki pregled europskih standarda za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju dio je drugog poglavlja ovog izvješća, a ovdje je stavljen radi lakšeg korištenja. Pripadajuće smjernice nisu uključene. Standardi su podijeljeni u tri dijela i obuhvaćaju unutarnje osiguravanje kvalitete visokih učilišta, vanjsko osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja te osiguravanje kvalitete agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete.

### **Prvi dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete na visokim učilištima**

#### *1.1 Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete:*

Visoka učilišta trebala bi imati politiku kvalitete i popratne postupke za osiguravanje kvalitete i standarda svojih programa i kvalifikacija. Također bi se trebala izričito posvetiti razvijanju kulture koja u svom radu prepoznaje važnost kvalitete i njenog osiguravanja. Da bi to postigla, visoka učilišta trebaju razviti i primjenjivati strategiju za stalno poboljšavanje kvalitete. Ta strategija, politika i postupci trebali bi imati formalni status i biti javno dostupni. Također, trebalo bi uključiti studente i ostale dionike.

*1.2 Odobravanje, praćenje i periodička provjera programa i kvalifikacija:* Visoka učilišta trebala bi imati formalne mehanizme za odobravanje, periodične provjere i praćenje svojih programa i kvalifikacija.

### *1.3 Ocjenjivanje studenata:*

Studente bi trebalo ocjenjivati prema objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje valja dosljedno primjenjivati.

### *1.4 Osiguravanje kvalitete nastavnika:*

Visoka učilišta trebala bi imati metode za provjeru kvalificiranosti i stručnosti nastavnog osoblja. Te bi metode trebale biti dostupne onima koji obavljaju vanjske preglede i komentirane u izvješćima.

### *1.5 Obrazovni resursi i pomoć studentima:*

Visoka učilišta trebaju osigurati prikladne i potrebne obrazovne resurse za svaki ponuđeni program.

### *1.6 Informacijski sustavi:*

Visoka učilišta trebaju prikupljati, analizirati i koristiti relevantne informacije radi djelotvornog upravljanja svojim studijskim programima i drugim aktivnostima.

### *1.7 Informiranje javnosti:*

Visoka učilišta trebaju redovito objavljivati ažurne, nepristrane i objektivne informacije (i kvalitativne i kvantitativne) o svojim programima i kvalifikacijama.

## **Drugi dio: Europski standardi za vanjsko osiguravanje kvalitete visokoga obrazovanja**

### *2.1 Korištenje postupaka za unutarnje osiguravanje kvalitete:*

U postupcima vanjskog osiguravanja kvalitete treba uzeti u obzir djelotvornost procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete opisanog u prvom dijelu Europskih standarda i smjernica.

### *2.2 Razvoj procesa vanjskog osiguravanja kvalitete:*

Svi odgovorni (uključujući visoka učilišta) trebaju definirati svrhu procesa osiguravanja kvalitete prije njihove uspostave te ih objaviti zajedno s opisom postupaka koje koriste.

### *2.3 Kriteriji za donošenje odluka:*

Svaka formalna odluka donesena kao rezultat aktivnosti vanjskog osiguravanja kvalitete treba se temeljiti na jasno objavljenim kriterijima koje valja dosljedno primjenjivati.

#### *2.4 Svrsishodnost procesa:*

Sve procese vanjskog osiguravanja kvalitete treba uspostaviti tako da odgovaraju određenoj svrsi.

#### *2.5 Izvješćivanje:*

Izvješća se trebaju objavljivati i ona trebaju biti pisana jasnim stilom razumljivim ciljanoj publici. Sve odluke, preporuke i pohvale sadržane u izvješću trebaju biti uočljive.

#### *2.6 Postupci naknadnog praćenja*

Procesi osiguravanja kvalitete koji sadrže preporuke za određene aktivnosti ili koji traže naknadni akcijski plan trebaju imati unaprijed određene postupke naknadnog praćenja koji se sustavno primjenjuju.

#### *2.7 Periodične recenzije:*

Vanjsko osiguravanje kvalitete visokih učilišta i/ili programa treba provoditi u ciklusima. Duljina ciklusa i postupci recenzije trebaju biti jasno definirani i objavljeni unaprijed.

#### *2.8 Analize na razini cijelog sustava:*

Agencije za osiguravanje kvalitete trebaju povremeno izrađivati sažeta izvješća u kojima će opisati i analizirati opće zaključke svojih recenzija, vrednovanja, ocjena i sl.

### **Treći dio: Europski standardi za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete**

#### *3.1 Korištenje postupaka vanjskog osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju:*

Vanjsko osiguravanje kvalitete agencija treba uzeti u obzir postojanje i djelotvornost procesa za vanjsko osiguravanje kvalitete opisanih u drugom dijelu Europskih standarda i smjernica.

#### *3.2 Službeni status:*

Ovlaštena javna tijela u Europskom prostoru visokog obrazovanja trebaju formalno priznati agencije kao odgovorne za vanjsko osiguravanje kvalitete. Agencije trebaju imati jasnu pravnu osnovu i poštivati sve zahtjeve pravnih okvira unutar kojih djeluju.

#### *3.3 Aktivnosti:*

Agencije trebaju redovito provoditi vanjsko osiguravanje kvalitete (na razini visokog učilišta ili programa).

#### *3.4 Resursi:*

Agencije trebaju imati prikladne i odgovarajuće resurse, ljudske i financijske, koji će im omogućiti da uspješno i djelotvorno organiziraju i provode postupke za vanjsko osiguravanje kvalitete, uz odgovarajuća sredstva za razvoj vlastitih procesa i postupaka.

#### *3.5 Izjava o misiji:*

Agencije trebaju objaviti izjavu u kojoj će jasno izraziti svrhu svoga rada.

#### *3.6 Neovisnost:*

Agencije trebaju biti neovisne u smislu autonomne odgovornosti za svoj rad, a visoka učilišta, ministri ili drugi dionici ne mogu utjecati na zaključke i preporuke u njihovim izvješćima.

#### *3.7 Kriteriji i procesi za vanjsko osiguravanje kvalitete koje koriste agencije:*

Postupci i kriteriji koje agencije koriste trebaju biti unaprijed utvrđeni i dostupni javnosti. Očekuje se da ti postupci sadrže:

- samoanalizu ili ekvivalentan postupak koji će provesti predmet procesa osiguravanja kvalitete
- vanjsku procjenu koju daje stručno povjerenstvo, uključujući - tamo gdje je to prikladno - studente kao članove povjerenstva, te posjet o kojem odlučuje agencija
- objavljivanje izvješća koje sadrži sve odluke, preporuke ili druge formalne ishode
- postupak naknadnog praćenja kojim se pregledavaju radnje koje je poduzeo predmet procesa osiguravanja kvalitete na temelju preporuka sadržanih u izvješću.

#### *3.8 Postupci za odgovornost:*

Agencije trebaju imati uspostavljene postupke za vlastitu odgovornost.

## 1. Kontekst, ciljevi i principi

U Berlinskom priopćenju od 19. rujna 2003., ministri zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije pozvali su ENQA-u da „putem svojih članica i u suradnji s EUA, EURASHE i ESIB-om“ razvije "dogovoreni skup standarda, postupaka i smjernica za osiguravanje kvalitete", da "istraži načine osiguranja adekvatnih sustava stručnih recenzija za osiguravanje kvalitete i/ili priznavanje agencija i tijela, te da grupa za praćenje bolonjskog procesa podnese izvješće ministrima 2005. godine". Ministri su također zatražili od ENQA-e da uzme u obzir "ekspertizu drugih asocijacija i mreža za osiguravanje kvalitete".

ENQA je pozdravila mogućnost da značajno pridonese razvoju europske dimenzije u osiguravanju kvalitete te time unaprijedi i ciljeve Bolonjskog procesa.

U rad su bile uključene mnoge organizacije i interesne grupe. Prvo, članice ENQA-e su intenzivno sudjelovale u ovom procesu. Članice su sudjelovale u radnim grupama, a nacrti izvješća bili su važan element dnevnog reda ENQA-inih generalnih skupština u lipnju i studenom 2004. Drugo, Europska udruga sveučilišta (EUA), Europska udruga visokih učilišta (EURASHE), Nacionalni savezi studenata Europe (ESIB) i Europska komisija sudjelovali su u radu na redovitim sastancima grupe E4. Treće, kontakti i doprinosi ostalih mreža, kao što su Europski konzorcij za akreditaciju (ECA) i Mreža agencija za osiguravanje kvalitete u srednjoj i istočnoj Europi (CEE Network), bili su posebno dragocjeni tijekom izrade dokumenta. Konačno, ENQA i njeni partneri su iskoristili svoje međunarodne kontakte i iskustva te na taj način osigurali uključivanje relevantnih međunarodnih perspektiva.

Osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju nije samo europsko pitanje. U cijelom svijetu raste interes za kvalitetu i standarde, što je odraz brzog rasta visokog obrazovanja i njegove cijene, kako za javni proračun tako i za privatne osobe. Prema tome, ako Europa želi postati najdinamičnije gospodarstvo na svijetu utemeljeno na znanju (Lisabonska strategija), onda europsko visoko obrazovanje morati pokazati kako ozbiljno shvaća kvalitetu svojih programa i kvalifikacija te je voljno uspostaviti načine za osiguravanje i dokazivanje te kvalitete. Inicijative i zahtjevi, koji se javljaju u Europi i izvan nje, posljedica su ovakve internacionalizacije visokog obrazovanja i traže odgovor. Predanost svih koji su sudjelovali u izradi ovih prijedloga dobar je znak uspješnog ostvarenja istinski europske dimenzije osiguravanja kvalitete kojom će se povećati privlačnost ponude unutar Europskog prostora visokog obrazovanja.

Prijedloge u ovom izvješću dodatno podupiru mnoga načela detaljnije opisana u dva poglavlja koja se odnose na dva dijela zadatka postavljenog u Berlinu. Međutim, neka osnovna načela trebaju prožimati cijeli rad, a to su:

- interes studenata te poslodavaca i društva u cjelini za kvalitetnim visokim obrazovanjem;
- važnost autonomije visokih učilišta te spoznaja da ta autonomija predstavlja i veliku odgovornost;
- potreba da vanjsko osiguravanje kvalitete odgovara svrsi te da visoka učilišta ponesu samo nužan i prikladan teret u ostvarenju svojih ciljeva.

Europski prostor visokog obrazovanja obuhvaća 40 država, a odlikuje se raznolikošću političkih i visokoobrazovnih sustava, društvenih, kulturnih i obrazovnih tradicija, jezika, težnji i očekivanja. Stoga je monolitni pristup kvaliteti, standardima i osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju neprikladan. U svjetlu ovih različitosti i raznolikosti, koje su opće prepoznate kao jedna od europskih vrednota, ovo se izvješće protivi krutom, propisanom i strogo formuliranom pristupu standardima. I u standardima i u smjernicama ovo izvješće daje generičkom pristupu prednost pred specifičnim zahtjevima. Takav će pristup pripomoći širem inicijalnom prihvaćanju i stvaranju snažnije osnove za okupljanje različitih visokoobrazovnih zajednica na cijelom Europskom prostoru visokog obrazovanja. Generički standardi trebali bi biti općenito prihvatljivi na nacionalnim razinama<sup>3</sup> većine zemalja potpisnica. Međutim, jedna od posljedica generičkog pristupa je da su standardi i smjernice više usredotočeni na pitanje što treba napraviti, nego na način na koji to treba učiniti. Stoga izvješće sadrži i proceduralna pitanja, ali je prioritet stavljen na standarde i smjernice, osobito u 2. poglavlju.

Konačno, valja naglasiti da postizanje dogovora o ovom izvješću nije isto što i ostvarenje bolonjskih ciljeva u dimenziji osiguravanja kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja. I agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete i visoka učilišta imaju još posla na provedbi preporuka ovog izvješća i osiguravanju kulture kvalitete koju ono implicira.

---

<sup>3</sup> Kroz ovo izvješće termin "nacionalno" podrazumijeva i regionalni kontekst obzirom na agencije za osiguravanje kvalitete, nacionalne kontekste i tijela, itd.

## 2. Europski standardi i smjernice

Zahtjev ministara da se uspostavi "dogovoreni skup standarda, postupaka i smjernica za osiguravanje kvalitete" pokrenuo je mnoga važna pitanja. "Osiguravanje kvalitete" je generički pojam iz visokog obrazovanja koji se može interpretirati na više načina, jer nije moguće jednim terminom opisati sve okolnosti. Osim toga, i riječ "standardi" različito se upotrebljava diljem Europe i varira od usko definiranih regulatornih zahtjeva do općenitijih opisa dobre prakse. Ta riječ ima različita značenja i u lokalnom kontekstu nacionalnih sustava visokog obrazovanja.

Štoviše, tijekom izrade izvješća postalo je očito da i unutar same zajednice koja se bavi osiguravanjem kvalitete postoje neke prilično velike nesuglasice o prirodi veze koja bi trebala biti uspostavljena između visokih učilišta i njihovih vanjskih ocjenjivača. Neke agencije, uglavnom one koje akreditiraju programe ili visoka učilišta, smatraju da je vanjsko osiguravanje kvalitete ponajprije pitanje zaštite potrošača te da je potrebna jasna razlika između agencija za osiguravanje kvalitete i visokih učilišta čiji rad one ocjenjuju, dok druge agencije drže da je glavna svrha vanjskog osiguravanja kvalitete pružanje savjeta i vođenje prema poboljšavanju standarda i kvalitete studijskih programa i kvalifikacija. U potonjem slučaju potrebna je bliska suradnja između ocjenjivača i onog što se ocjenjuje. Ostali nastoje pronaći sredinu između ova dva stava te uspostaviti ravnotežu između odgovornosti i poboljšanja.

Agencije za osiguravanje kvalitete nisu jedine koje različito gledaju na ova pitanja. Ni interesi visokih učilišta i tijela koja predstavljaju studente nisu uvijek isti – učilišta traže visok stupanj autonomije s minimalnim vanjskim regulacijama ili vrednovanjima (i to na razini cijelog učilišta), dok studenti traže da ustanove budu odgovorne javnosti putem čestih inspekcija na razini programa i kvalifikacija.

Konačno, standardi i smjernice vezani su samo uz tri ciklusa visokog obrazovanja koji su opisani u Bolonjskoj deklaraciji i nemaju namjeru pokriti znanstveno područje ili općenito upravljanje visokim učilištima.

### Svrha standarda i smjernica

Ovaj dio izvješća sadrži skup predloženih standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja. Standardi i smjernice napravljene su tako da su primjenjivi na sva visoka učilišta i agencije za osiguravanje kvalitete u Europi, bez obzira na njihovu strukturu, funkciju, veličinu ili nacionalni sustav unutar kojega djeluju. Kao što je

ranije spomenuto, nije se smatralo prikladnim u ovo poglavlje izvješća uključiti i detaljne „postupke“, budući da su postupci visokih učilišta i agencija važan dio njihove autonomije.

Visoka učilišta i agencije trebaju same, kroz suradnju, odlučiti o proceduralnim posljedicama koje donosi usvajanje standarda koji se nalaze u ovom izvješću.

Kao svoju polaznu točku, standardi i smjernice podržavaju duh Deklaracije iz Graza (srpanj 2003.) koju je donijela Europska udruga sveučilišta (EUA). U toj se deklaraciji navodi da je "cilj europske dimenzije u procesu osiguravanja kvalitete poticanje uzajamnog povjerenja te poboljšanje transparentnosti, uz poštivanje raznolikosti nacionalnih konteksta i predmetnih područja." U skladu s deklaracijom iz Graza, standardi i smjernice koje su u ovom izvješću priznaju prvenstvo nacionalnih sustava visokog obrazovanja, značaj autonomije učilišta i agencija unutar tih nacionalnih sustava i posebne zahtjeve različitih akademskih predmeta.

Standardi i smjernice nastale su na iskustvu stečenom tijekom pilot-projekta "Transnacionalni europski projekt vrednovanja" (Transnational European Evaluation Project - TEEP) kojega je koordinirala ENQA, a koji je istraživao operativne implikacije europskog transnacionalnog procesa vrednovanja kvalitete u tri discipline. Standardi i smjernice uzimaju u obzir i studiju o konvergenciji kvalitete, koju je ENQA objavila u ožujku 2005. Studija je istraživala uzroke razlika u nacionalnim pristupima vanjskom osiguravanju kvalitete te prepreka za njihovu konvergenciju. Nadalje, oni odražavaju izjavu ministara u Berlinskom priopćenju da "sukladno načelima nacionalne autonomije, primarnu odgovornost za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju snosi samo visoko učilište, a to pruža osnovu za stvarnu odgovornost akademskog sustava u nacionalnom okviru kvalitete". Stoga se u ovim smjernicama i standardima nastojala postići ravnoteža između izgradnje i razvoja unutarnje kulture kvalitete i uloge koju mogu imati postupci vanjskog osiguravanja kvalitete.

Nadalje, pri izradi standarda i smjernica od posebne je koristi bio "Kodeks dobre prakse", izdanje Europskog konzorcija za akreditaciju (ECA) iz prosinca 2004., kao i ostala gledišta sadržana u ESIB-ovim dokumentima "Izjava o dogovorenom skupu standarda, postupaka i smjernica na europskoj razini" (travanj 2004.) te "Izjava o stručnoj recenziji agencija za osiguravanje kvalitete i akreditaciju" (travanj 2004.), EUA-inoj publikaciji "Stav o politici osiguravanja kvalitete u kontekstu Berlinskog priopćenja" (travanj 2004.) i EURASHE-ovoj "Izjavi o Bolonjskom procesu" (lipanj 2004). Konačno, uključena je i međunarodna perspektiva usporedbom standarda za vanjsko osiguravanje kvalitete sa "Smjernicama za dobru praksu" koje provodi međunarodna mreža INQAAHE.

## **Uvod u prvi i drugi dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja**

Standardi i smjernice za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete izrađeni su za potrebe visokih učilišta i agencija za osiguravanje kvalitete koje djeluju u Europskom prostoru visokog obrazovanja, i pokrivaju ključna područja vezana uz kvalitetu i standarde.

Svrha ovih standarda i smjernica je da budu izvor pomoći i uputa visokim učilištima u razvoju vlastitih sustava osiguravanja kvalitete kao i agencijama koje provode vanjsko osiguravanje kvalitete te doprinesu zajedničkom referentnom okviru, koji će koristiti i učilišta i agencije. Namjera ovih standarda i smjernica nije da diktiraju praksu niti da budu interpretirani kao preskriptivni i nepromjenjivi.

U nekim zemljama Europskog prostora visokog obrazovanja, ministarstva obrazovanja ili ekvivalentne organizacije snose odgovornost za neka od područja obuhvaćenih ovim standardima i smjernicama.

Tamo gdje to je slučaj, ta ministarstva i organizacije moraju imati odgovarajuće mehanizme osiguravanja kvalitete koji će biti podložni neovisnim recenzijama.

## **OSNOVNA NAČELA**

Standardi i smjernice temelje se na nekim osnovnim načelima unutarnjeg i vanjskog osiguravanja kvalitete visokog obrazovanja u Europskom prostoru visokog obrazovanja. Ta načela uključuju sljedeće:

- ponuđači visokog obrazovanja snose glavnu odgovornost za kvalitetu usluge i njeno osiguravanje
- potrebno je štititi javni interes kvalitete i standarda visokog obrazovanja
- kvaliteta akademskih programa mora se razvijati i poboljšavati u korist studenata i drugih korisnika visokog obrazovanja u Europskom prostoru visokog obrazovanja
- moraju postojati uspješne i djelotvorne organizacijske strukture koje će pružati i podržavati te akademske programe
- u procesima osiguravanja kvalitete bitna je transparentnost i korištenje vanjske ekspertize
- visoka učilišta trebaju poticati kulturu kvalitete
- trebaju se razviti procesi kroz koje će visoka učilišta pokazivati svoju odgovornost, uključujući i odgovornost za investiranje javnih i privatnih sredstava

- osiguravanje kvalitete radi odgovornosti sukladno je osiguravanju kvalitete u svrhu poboljšanja
- učilišta trebaju moći pokazati? svoju kvalitetu u zemlji i u inozemstvu
- korišteni procesi ne smiju kočiti različitost i inovativnost.

## **SVRHA STANDARDA I SMJERNICA**

Svrha standarda i smjernica je da:

- poboljšaju kvalitetu obrazovanja dostupnog studentima na visokim učilištima Europskog prostora visokog obrazovanja
- pomognu visokim učilištima u upravljanju kvalitetom i njenom poboljšavanju, čime im pomažu opravdati njihovu institucionalnu autonomiju
- stvore osnovu za rad agencija za osiguravanje kvalitete
- učine vanjsko osiguravanje kvalitete transparentnijim i razumljivijim svima uključenima.

## **CILJEVI STANDARDA I SMJERNICA**

Ciljevi standarda i smjernica su da:

- potaknu razvoj visokih učilišta koja stimuliraju dinamična intelektualna i obrazovna postignuća
- budu izvor pomoći i savjetovanja visokim učilištima i drugim relevantnim agencijama prilikom razvijanja vlastite kulture osiguravanja kvalitete
- doprinose i podižu očekivanja visokih učilišta, studenata, poslodavaca i drugih dionika o procesima i ishodima visokog obrazovanja
- doprinesu zajedničkom referentnom okviru za pružanje visokog obrazovanja i osiguravanje kvalitete unutar Europskog prostora visokog obrazovanja.

## **VANJSKO OSIGURAVANJE KVALITETE**

Standardi i smjernice predloženi u ovom izvješću predviđaju važnu ulogu za vanjsko osiguravanje kvalitete. Oblik vanjskog osiguravanja kvalitete razlikuje se od sustava do

sustava te može uključivati razne vrste institucionalnog vrednovanja; vrednovanja predmeta ili programa; akreditaciju na razini predmeta, programa i učilišta te kombinaciju navedenog. Djelotvornost takvih vanjskih vrednovanja umnogome ovisi o postojanju jasne strategije unutarnjeg osiguravanja kvalitete koja ima vlastite ciljeve, te mehanizama i metoda koje učilišta koriste za ostvarenje tih ciljeva.

Vanjske agencije mogu provoditi osiguravanje kvalitete iz više razloga, uključujući sljedeće:

- očuvanje nacionalnih akademskih standarda u visokom obrazovanju
- akreditiranje programa i/ili učilišta
- zaštita korisnika
- javno objavljivanje neovisno potvrđenih informacija (kvalitativnih i kvantitativnih) o programima i učilištima
- poboljšanje i unapređivanje kvalitete.

Europske agencije za osiguravanje kvalitete u svom će radu voditi računa o pravnim, društvenim i kulturološkim zahtjevima jurisdikcije i okruženja u kojima djeluju. Europski standardi vezani uz osiguravanje kvalitete samih agencija za osiguravanje kvalitete sadržani su u trećem dijelu ovog poglavlja.

Procesi koje provode agencije za osiguravanje kvalitete ovisit će o njihovoj svrsi i ishodima koje namjeravaju postići. Postupci koje će koristiti agencije zainteresirane ponajprije za poboljšanje kvalitete mogu se bitno razlikovati od onih koje koriste agencije čiji je prioritet stroga "zaštita potrošača". Standardi koji slijede daju uvid u osnovnu dobru praksu diljem Europe, ali ne nude detaljne upute o tome što bi trebalo pregledati ili kako bi se osiguravanje kvalitete trebalo provoditi. To su pitanja nacionalne autonomije, iako razmjena informacija između agencija i stručnjaka vodi prema konvergentnim elementima.

Međutim, već postoje neka opća načela dobre prakse u procesima vanjskog osiguravanja kvalitete:

- treba poštovati autonomiju visokih učilišta
- interesi studenata i drugih dionika, poput predstavnika poslodavaca, trebaju biti prioriteti procesa vanjskog osiguravanja kvalitete
- gdje god je moguće, treba koristiti rezultate unutarnjeg osiguravanja kvalitete samih učilišta.

"Smjernice" pružaju dodatne informacije o dobroj praksi, a u nekim slučajevima i detaljnija objašnjenja o značenju i važnosti standarda. Iako smjernice nisu dio samih standarda, standarde bi trebalo razmatrati zajedno s njima.

## **Prvi dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete na visokim učilištima**

### **1.1 Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete**

#### **STANDARD:**

Visoka učilišta trebala bi imati politiku kvalitete i popratne postupke za osiguravanje kvalitete i standarda svojih programa i kvalifikacija. Također bi se trebala izričito posvetiti razvijanju kulture koja u svom radu prepoznaje važnost kvalitete i njenog osiguravanja.

Da bi to postigla, učilišta trebaju razviti i primjenjivati strategiju za stalno poboljšavanje kvalitete.

Ta strategija, politika i postupci trebali bi imati formalni status i biti javno dostupni.

Također, trebalo bi uključiti studente i ostale dionike.

#### **SMJERNICE:**

Formalne strategije i postupci pružaju okvir unutar kojeg visoka učilišta mogu razvijati i nadgledati djelotvornost svojih sustava za osiguravanje kvalitete. One jačaju povjerenje javnosti u autonomiju visokih učilišta. Strategije sadrže izjave o namjerama i glavnim sredstvima pomoću kojih će se one ostvariti. Proceduralno savjetovanje može pružiti detaljnije informacije o načinima na koje se strategija primjenjuje te dati korisne referentne točke onima kojima je potrebno znanje o praktičnim aspektima provođenja postupaka.

Izjava o politici trebala bi sadržavati:

- vezu između nastave i istraživanja na učilištu
- strategiju učilišta za kvalitetu i standarde
- organizaciju sustava za osiguravanje kvalitete
- odgovornost odsjeka, fakulteta i drugih organizacijskih jedinica i pojedinaca za osiguravanje kvalitete
- uključenost studenata u osiguravanje kvalitete
- načine na koji se politika primjenjuje, prati i ažurira.

Ostvarenje Europskog prostora visokog obrazovanja umnogome ovisi o predanosti učilišta na svim razinama kako bi svi programi imali jasne ishode; kako bi osoblje bilo spremno, voljno i sposobno omogućiti poduku i podršku studentima da postignu te ishode; i da postoji potpuno, pravovremeno i konkretno prepoznavanje zaposlenika koji su svojom kvalitetom, stručnošću i predanošću osobito doprinijeli radu učilišta. Sva visoka učilišta trebaju težiti unapređivanju i poboljšavanju obrazovanja koje nude svojim studentima.

## **1.2 Odobranje, praćenje i periodička provjera programa i kvalifikacija**

### **STANDARD:**

Visoka učilišta trebala bi imati formalne mehanizme za odobranje, periodične provjere i praćenje svojih programa i kvalifikacija.

### **SMJERNICE:**

Povjerenje studenata i drugih dionika u visoko obrazovanje lakše će se uspostaviti i održati djelotvornim aktivnostima za osiguravanje kvalitete koje će osigurati da su programi dobro napravljeni, redovito praćeni i periodički pregledavani, što će osigurati njihovu trajnu relevantnost i ažurnost.

Od osiguravanja kvalitete programa i kvalifikacija očekuje se da sadrži:

- izradu i objavljivanje jasno iskazanih ishoda učenja
- posvećivanje osobite pozornosti nastavnom planu i programu te sadržaju programa
- posebne potrebe različitih oblika nastave (npr. redovna, izvanredna, učenje na daljinu, e-učenje) i vrsti visokog obrazovanja (npr. akademsko, stručno, profesionalno)
- dostupnost prikladnih izvora za učenje
- postupke formalnog odobrenja programa na razini tijela koje nije isto ono koje izvodi program
- praćenje napretka i uspjeha studenata
- redovite periodičke preglede programa (uključujući vanjske članove povjerenstava)
- redovite povratne informacije poslodavaca, predstavnika tržišta rada i drugih relevantnih organizacija
- sudjelovanje studenata u aktivnostima osiguravanja kvalitete.

### **1.3 Ocjenjivanje studenata**

#### **STANDARD:**

Studente bi trebalo ocjenjivati prema objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje valja dosljedno primjenjivati.

#### **SMJERNICE:**

Ocjenjivanje studenata jedan je od najvažnijih elemenata visokog obrazovanja. Rezultati ocjenjivanja značajno utječu na njihove buduće karijere. Stoga je važno ocjenjivanje provoditi profesionalno i uzimati u obzir široko znanje o procesima testiranja i ispitivanja. Ocjenjivanje učilištu također daje vrijedne informacije o djelotvornosti sustava poduke i podrške učenju.

Postupci za ocjenjivanje studenata trebaju:

- biti oblikovani tako da mjere postignuće planiranih ishoda učenja i drugih ciljeva programa
- biti primjereni svrsi, bilo dijagnostičkoj, formativnoj ili sumativnoj
- imati jasne i objavljene kriterije ocjenjivanja
- obavljati ih trebaju osobe koje razumiju ulogu ocjenjivanja u napredovanju studenata prema stjecanju znanja i vještina vezanih uz njihovu buduću kvalifikaciju
- tamo gdje je moguće, ne oslanjati se na procjenu samo jednog ispitivača
- uzeti u obzir sve moguće posljedice pravila o ispitivanju
- imati jasna pravila o odsutnosti studenta, bolesti i drugim olakšavajućim okolnostima
- osigurati da se ocjenjivanja provode na siguran način, u skladu s objavljenim postupcima učilišta
- biti podložni administrativnim provjerama kako bi se osigurala ispravnost postupaka.

Osim toga, studenti trebaju biti informirani o načinu ocjenjivanja koji se koristi u njihovom programu, kakvim ispitima i drugim metodama ocjenjivanja podliježu, što se očekuje od njih i koji će se kriteriji primjenjivati u ocjenjivanju njihovog rada.

#### **1.4 Osiguravanje kvalitete nastavnika**

##### **STANDARD:**

Visoka učilišta trebala bi imati metode za provjeru kvalificiranosti i stručnosti nastavnog osoblja. Te bi metode trebale biti dostupne onima koji obavljaju vanjske preglede i komentirane u izvješćima.

##### **SMJERNICE:**

Nastavnici su najvažniji obrazovni resurs dostupan većini studenata. Stoga je važno da nastavnici u potpunosti znaju i razumiju predmet koji podučavaju, da raspolažu svim potrebnim vještinama i iskustvom za učinkovito prenošenje svoga znanja studentima u različitim nastavnim kontekstima, te da dobivaju povratne informacije o svome radu. Prilikom zapošljavanja i angažiranja novog osoblja, učilišta moraju osigurati da novi nastavnici imaju barem minimalnu razinu potrebnih kompetencija. Nastavnicima se mora omogućiti razvoj i unapređenje u struci te ih poticati da cijene svoje vještine. Lošim nastavnicima učilišta trebaju dati mogućnost da poprave svoje vještine do prihvatljive razine, i osigurati načine da ih udalje sa nastavnih dužnosti ako nastave biti vidno nedjelotvorni.

#### **1.5 Obrazovni resursi i pomoć studentima**

##### **STANDARD:**

Visoka učilišta trebaju osigurati prikladne i potrebne obrazovne resurse za svaki ponuđeni program.

##### **SMJERNICE:**

Uz svoje nastavnike, studenti se oslanjaju i na razne druge resurse koji će im pomoći u učenju. Resursi variraju od fizičkih, kao što su knjižnice ili računalna oprema, do ljudske potpore u obliku tutora, savjetnika i drugih savjetodavaca. Obrazovni resursi i drugi načini pomoći trebaju biti lako dostupni studentima, napravljeni tako da udovoljavaju njihovim potrebama i otvoreni za povratne informacije onih koji ih koriste. Učilišta trebaju redovito pratiti, pregledavati i poboljšavati djelotvornost sustava pomoći svojim studentima.

#### **1.6 Informacijski sustavi**

##### **STANDARD:**

Visoka učilišta trebaju prikupljati, analizirati i koristiti relevantne informacije radi djelotvornog upravljanja svojim studijskim programima i drugim aktivnostima.

**SMJERNICE:**

Samoosviještenost visokih učilišta polazna je točka za učinkovito osiguravanje kvalitete. Važno je da učilišta raspolazu metodama za prikupljanje i analizu informacija o svojim aktivnostima. Bez toga, učilišta neće znati što rade dobro, a na što je potrebno obratiti pozornost, a neće biti upoznata niti s rezultatima inovativnih aktivnosti.

Sustavi informiranja vezani uz kvalitetu, potrebni pojedinim učilištima, donekle će ovisiti o lokalnim uvjetima, no moraju uključivati barem sljedeće:

- napredovanje studenata i prolaznost
- zapošljivost diplomanata
- zadovoljstvo studenata programima
- djelotvornost nastavnika
- profil studentske populacije
- dostupne obrazovne resurse i njihovu cijenu
- ključne pokazatelje uspjeha učilišta.

Također, korisno je i da se učilišta uspoređuju s drugim sličnim učilištima u Europskom prostoru visokog obrazovanja, a i šire. To će im omogućiti da povećaju svijest o vlastitom djelovanju i da pronađu načine za njegovo poboljšanje.

**1.7 Informiranje javnosti****STANDARD:**

Visoka učilišta trebaju redovito objavljivati ažurne, nepristrane i objektivne informacije (i kvalitativne i kvantitativne) o svojim programima i kvalifikacijama.

**SMJERNICE:**

U ostvarenju svoje javne uloge, visoka su učilišta dužna objavljivati informacije o programima koje nude, o planiranim ishodima učenja tih programa, o kvalifikacijama koje dodjeljuju, o nastavi, o postupcima učenja i ocjenjivanja koje koriste, kao i o mogućnostima učenja dostupnim studentima. Objavljene informacije mogu sadržavati stavove i radna mjesta bivših studenata te profil trenutačne studentske populacije. Te informacije moraju biti točne, nepristrane, objektivne i lako dostupne te se ne smiju koristiti samo kao mogućnost za marketing. Učilište treba na nepristran i objektivan način potvrditi je li ispunilo vlastita očekivanja.

## **Drugi dio: Europski standardi i smjernice za vanjsko osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju**

### **2.1 Korištenje postupaka za unutarnje osiguravanje kvalitete**

#### **STANDARD:**

U postupcima vanjskog osiguravanja kvalitete treba uzeti u obzir djelotvornost procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete opisanog u prvom dijelu Europskih standarda i smjernica.

#### **SMJERNICE:**

Standardi za unutarnje osiguravanje kvalitete sadržani u prvom dijelu predstavljaju dobru osnovu za procese vanjskog osiguravanja kvalitete. Kako bi se odredilo u kojoj se mjeri ovi standardi zadovoljavaju, važno je da se tijekom provođenja vanjskih postupaka pažljivo vrednuju unutarnja politika i postupci visokih učilišta.

Ako visoka učilišta mogu pokazati djelotvornost svojih vlastitih procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete, i ako ti procesi mogu osigurati kvalitetu i standarde, onda procesi vanjskog osiguravanja kvalitete mogu biti manje opsežni.

### **2.2 Razvoj procesa vanjskog osiguravanja kvalitete**

#### **STANDARD:**

Svi odgovorni (uključujući visoka učilišta) trebaju definirati svrhu procesa osiguravanja kvalitete prije njihove uspostave te ih objaviti zajedno s opisom postupaka koje koriste.

#### **SMJERNICE:**

Da bi se osigurala jasnoća svrhe i transparentnost postupaka, u procese oblikovanja i razvijanja metoda vanjskoga osiguravanja kvalitete trebaju se uključiti glavni dionici, uključujući i visoka učilišta. Dogovoreni postupci trebaju biti objavljeni te bi trebali sadržavati jasnu izjavu o svrsi procesa kao i opis postupaka koji će se koristiti.

Budući da vanjsko osiguravanje zahtijeva određeni angažman uključenih ustanova, preporučuje se provođenje preliminarne procjene učinka kojom će se utvrditi da su procedure koje će se usvojiti primjerene, i da uobičajeni rad visokih učilišta ne ometaju više nego što je nužno.

## **2.3 Kriteriji za donošenje odluka**

### **STANDARD:**

Svaka formalna odluka donesena kao rezultat aktivnosti vanjskog osiguravanja kvalitete treba se temeljiti na jasno objavljenim kriterijima koje valja dosljedno primjenjivati.

### **SMJERNICE:**

Formalne odluke koje donose agencije za osiguravanje kvalitete imaju važan učinak na razmatrana učilišta i programe. U interesu pravednosti i pouzdanosti, odluke se moraju temeljiti na objavljenim kriterijima i tumačiti dosljedno.

Zaključci se moraju temeljiti na zabilježenim dokazima, a za slučaj potrebe agencije trebaju imati pripremljene metode za moderiranje zaključaka.

## **2.4 Svrsishodnost procesa**

### **STANDARD:**

Sve procese vanjskog osiguravanja kvalitete treba uspostaviti tako da odgovaraju određenoj svrsi.

### **SMJERNICE:**

Agencije osiguravanja kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja provode razne vanjske procese u različite svrhe i na različite načine. Osobito je važno da agencije rade po postupcima koji su primjereni onome što je njihova definirana i objavljena svrha. Međutim, iskustvo je pokazalo da postoje neki općekorišteni elementi u procesima vanjskog pregleda koji ne samo da pomažu njihovoj valjanosti, pouzdanosti i korisnosti, već predstavljaju i osnovu za europsku dimenziju u osiguravanju kvalitete.

Posebno treba naglasiti sljedeće elemente:

- stručnjaci koji obavljaju aktivnosti vezane uz vanjsko osiguravanje kvalitete moraju posjedovati odgovarajuće vještine i moraju biti kompetentni za obavljanje te zadaće
- pažljiv odabir stručnjaka
- osiguranje adekvatnih sastanaka i treninga za stručnjake
- korištenje međunarodnih stručnjaka
- sudjelovanje studenata

- korišteni postupci u recenziji trebaju biti dovoljni da pruže odgovarajuće dokaze, koji će potkrijepiti nalaze i zaključke
- upotreba modela recenzije koji uključuje samoanalizu/posjete visokom učilištu/objavljivanje izvješća/ postupak naknadnog praćenja
- priznavanje važnosti politike napredovanja i poboljšavanja učilišta kao temeljnih elemenata u osiguravanju kvalitete.

## **2.5 Izvješćivanje**

### **STANDARD:**

Izvješća treba objavljivati. Trebaju biti pisana jasnim stilom razumljivim ciljanoj publici. Sve odluke, preporuke i pohvale sadržane u izvješću trebaju biti uočljive.

### **SMJERNICE:**

Kako bi bila osigurana maksimalna korist od procesa vanjskog osiguravanja kvalitete, izvješća moraju udovoljavati identificiranim potrebama ciljane publike. Izvješća su ponekad namijenjena različitim grupama čitatelja, stoga posebnu pozornost treba obratiti na strukturu, sadržaj, stil i ton.

Općenito, izvješća moraju sadržavati opise, analize (uključujući relevantne dokaze), zaključke, pohvale i preporuke. Potrebno je stoga prethodno informirati laičkog čitatelja o svrsi recenzije, njenom obliku i kriterijima korištenim u donošenju odluka. Ključni zaključci i preporuke trebaju biti lako dostupni čitateljima.

Izvješća treba objavljivati u lako čitljivom obliku, a čitateljima i korisnicima izvješća (unutar i izvan relevantnih učilišta) mora se omogućiti komentiranje o njegovoj korisnosti.

## **2.6 Postupci naknadnog praćenja**

### **STANDARD:**

Procesi osiguravanja kvalitete koji sadrže preporuke za djelovanje ili koji traže naknadni plan djelovanja trebaju imati unaprijed određene postupke naknadnog praćenja koji se sustavno primjenjuju.

### **SMJERNICE:**

U osiguravanju kvalitete nisu primarne pojedinačne vanjske provjere ; primarno je neprestano obavljati što bolji posao.

Vanjsko osiguravanje kvalitete ne završava objavljivanjem izvješća te bi trebalo uključiti strukturirane postupke naknadnog praćenja čime će se osigurati da se preporuke usvoje na odgovarajući način te da se izrade i provedu traženi planovi za buduće djelovanje. To može podrazumijevati i daljnje sastanke s predstavnicima učilišta i programa. Cilj je osigurati da se što prije obrade područja kod kojih je zatraženo poboljšanje te da se potiče daljnje poboljšanje.

## **2.7 Periodične recenzije**

### **STANDARD:**

Vanjsko osiguravanje kvalitete visokih učilišta i/ili programa treba provoditi u ciklusima. Duljina ciklusa i postupci pregleda trebaju biti jasno definirani i objavljeni unaprijed.

### **SMJERNICE:**

Osiguravanje kvalitete nije statičan, već dinamičan proces. Ono mora biti trajno, a ne jednokratno. Ono ne završava prvim pregledom ili objavljivanjem formalnih postupaka naknadnog praćenja. Ono se mora periodički obnavljati. Svi sljedeći vanjski pregledi moraju uzeti u obzir napredak postignut od posljednjeg pregleda. Agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete trebala bi jasno odrediti procese kojima će se koristiti, a oni ne smiju učilištima predstavljati napor veći od potrebnog za ostvarenje ciljeva.

## **2.8 Analize na razini cijelog sustava**

### **STANDARD:**

Agencije za osiguravanje kvalitete trebaju povremeno izrađivati sažeta izvješća u kojima će opisati i analizirati opće zaključke svojih pregleda, vrednovanja, ocjena i sl.

### **SMJERNICE:**

Sve agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete posjeduju mnoštvo informacija o pojedinačnim programima i/ili učilištima. Te informacije pružaju materijal za obavljanje strukturiranih analiza cijelog sustava visokog obrazovanja. Takve analize mogu pružiti vrlo korisne informacije o razvoju, smjerovima, nastajanju dobre prakse i o područjima sa stalno prisutnim slabostima ili poteškoćama te mogu postati korisno oruđe za razvoj strategija i poboljšanje kvalitete. Agencije bi u svoje aktivnosti trebale uključiti postupke istraživanja i razvoja koji će im pomoći da svoj posao obave na najbolji mogući način.

## **Uvod u treći dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete**

Europske agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete naglo su se počele razvijati početkom 1990-tih. Sastavni element ovog razvoja bila je i suradnja te razmjena najbolje prakse među agencijama. Već 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. Stvaranje ENQA-e 2000. je, stoga, bilo prirodna formalizacija ove suradnje, a ENQA je mogla dalje graditi na temeljima stvorenima tijekom devedesetih.

Europski standardi za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete razvijeni su na pretpostavkama ovog razvoja u kratkoj povijesti vanjskog osiguravanja kvalitete u Europi. Osim toga, svjesno se radi na tome da standardi ne budu ni previše detaljni ni previše preskriptivni. Oni ne smiju ograničiti slobodu europskih agencija za osiguravanje kvalitete da u svojoj organizaciji i radu odražavaju iskustva i očekivanja svoje nacije ili regije. Standardi, međutim, moraju omogućiti da profesionalnost, vjerodostojnost i integritet agencija budu vidljivi i transparentni njihovim dionicima te moraju omogućiti uspoređivanje rada među agencijama radi potrebne europske dimenzije.

Na ovaj će način standardi prirodno doprinijeti međusobnom priznavanju agencija i rezultata njihovih vrednovanja ili akreditacija. Ovom se temom bavila Nordijska mreža za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (Nordic Quality Assurance Network in Higher Education - NOQA) i ona je uključena u "Kodeks dobre prakse" koji je objavio Europski konzorcij za akreditaciju (ECA).

Nekoliko "smjernica" dodano je radi dodatnih informacija o dobroj praksi, i da bi se u pojedinim slučajevima detaljnije objasnilo značenje i važnost standarda. Iako smjernice nisu dio samih standarda, standarde bi trebalo razmatrati zajedno s njima.

## **Treći dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete**

### **3.1 Korištenje postupaka vanjskog osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju**

#### **STANDARD:**

Vanjsko osiguravanje kvalitete agencija treba uzeti u obzir postojanje i djelotvornost procesa za vanjsko osiguravanje kvalitete opisanih u drugom dijelu Europskih standarda i smjernica.

#### **SMJERNICE:**

Standardi za vanjsko osiguravanje kvalitete sadržani u drugom dijelu pružaju vrijednu osnovu za procese vanjske ocjene kvalitete. Standardi odražavaju najbolju praksu i iskustva stečena tijekom razvoja vanjskog osiguravanja kvalitete u Europi od početka devedesetih. Stoga je važno ove standarde uključiti u postupke koje će agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete primjenjivati prema visokim učilištima.

Standardi za vanjsko osiguravanje kvalitete trebali bi, uz standarde za vanjsko osiguravanje agencija, činiti temelj za stručno i vjerodostojno vanjsko osiguravanje kvalitete na visokim učilištima.

### **3.2 Službeni status**

#### **STANDARD:**

Nadležna javna tijela u Europskom prostoru visokog obrazovanja trebaju formalno priznati agencije kao odgovorne za vanjsko osiguravanje kvalitete. Agencije trebaju imati jasnu pravnu osnovu i poštivati sve zahtjeve pravnih okvira unutar kojih djeluju.

### **3.3. Aktivnosti**

#### **STANDARD:**

Agencije trebaju redovito provoditi vanjsko osiguravanje kvalitete (na razini visokog učilišta ili programa).

#### **SMJERNICE:**

Te djelatnosti mogu uključivati vrednovanje, recenziju, prosudbu, procjenu, akreditaciju ili druge slične aktivnosti i trebaju biti dio osnovnih funkcija agencije.

### **3.4. Resursi**

#### **STANDARD:**

Agencije trebaju imati prikladne i odgovarajuće resurse, ljudske i financijske, koji će im omogućiti da uspješno i djelotvorno organiziraju i provode svoje postupke za vanjsko osiguravanje kvalitete, uz odgovarajuća sredstva za razvoj svojih procesa i postupaka.

### **3.5 Izjava o misiji**

#### **STANDARD:**

Agencije trebaju objaviti izjavu u kojoj će jasno izraziti svrhu svoga rada.

#### **SMJERNICE:**

U izjavama treba opisati namjere i ciljeve procesa za vanjsko osiguravanje kvalitete koje provodi agencija, podjelu rada s glavnim dionicima u visokom obrazovanju, pogotovo s visokim učilištima, te kulturni i povijesni kontekst rada agencija. Treba također objasniti da je proces vanjskog osiguravanja kvalitete glavna aktivnost agencije te da postoji sustavni pristup u ostvarenju njenih ciljeva. Potrebna je i dokumentacija kojom će se potvrditi da su izjave pretvorene u jasnu politiku i plan rada.

### **3.6 Neovisnost**

#### **STANDARD:**

Agencije trebaju biti neovisne u smislu autonomne odgovornosti za svoj rad, a visoka učilišta, ministri ili drugi dionici ne mogu utjecati na zaključke i preporuke u njihovim izvješćima.

#### **SMJERNICE:**

Agencija će morati pokazati svoju neovisnost sljedećim mjerama:

- operativna neovisnost od visokih učilišta i vlasti zajamčena je službenom dokumentacijom (npr. zakoni i propisi);
- definiranje i provođenje vlastitih postupaka i metoda, imenovanje i angažiranje vanjskih stručnjaka i određivanje ishoda procesa osiguravanja kvalitete trebaju biti autonomni i neovisni od vlasti, visokih učilišta i političkog utjecaja;

- iako će tijekom procesa osiguravanja kvalitete biti konzultirani relevantni dionici u visokom obrazovanju, pogotovo studenti, za konačan ishod procesa osiguravanja kvalitete odgovorna je agencija.

### **3.7 Kriteriji i procesi za vanjsko osiguravanje kvalitete koje koriste agencije**

#### **STANDARD:**

Postupci i kriteriji koje agencije koriste trebaju biti prethodno određeni i dostupni javnosti.

Očekuje se da ti postupci sadrže:

- samoanalizu ili ekvivalentan postupak koji će provesti predmet procesa osiguravanja kvalitete
- vanjsku procjenu koju daje stručno povjerenstvo uključujući - tamo gdje to prikladno - studente kao članove povjerenstva i posjet, o čemu odlučuje agencija
- objavljivanje izvješća koje sadrži sve odluke, preporuke ili druge formalne ishode
- postupak naknadnog praćenja kojim se pregledavaju radnje koje je poduzeo predmet procesa osiguravanja kvalitete na temelju preporuka sadržanih u izvješću.

#### **SMJERNICE:**

Agencije mogu razviti i koristiti druge postupke i procese za posebne svrhe.

Agencije se trebaju posebno brinuti o vlastitim postavljenim načelima kako bi se njihovi zahtjevi i procesi vršili profesionalno, a njihovi zaključci i odluke donosile dosljedno, iako ih donose različite grupe ljudi.

Agencije koje donose formalne odluke o osiguravanju kvalitete, ili zaključke koji imaju formalne posljedice, moraju imati žalbeni postupak. Oblik i narav žalbenog postupka mora biti određen prema statutu svake agencije.

### **3.8 Postupci za odgovornost**

#### **STANDARD:**

Agencije trebaju imati uspostavljene postupke za vlastitu odgovornost.

#### **SMJERNICE:**

Očekuje se da ti postupci uključuju sljedeće:

1. Objavljenu politiku osiguravanja kvalitete same agencije dostupnu na internetskoj stranici agencije;
2. Dokumentaciju koja će pokazivati da:
  - postupci i rezultati agencije odražavaju njenu misiju i ciljeve u osiguravanju kvalitete;
  - u radu svojih vanjskih stručnjaka, agencija primjenjuje mehanizme kojima sprečava sukob interesa
  - agencija ima pouzdane mehanizme kojima osigurava kvalitetu svih aktivnosti i materijala koje proizvode njeni vanjski suradnici, u slučaju da u postupku osiguravanja kvalitete postoje elementi koje obavljaju druge strane
  - agencija ima potrebne postupke vanjskog osiguravanja kvalitete koji uključuju mehanizam za unutarnje povratne informacije (može prikupiti povratne informacije od svoga osoblja i vijeća/savjeta); mehanizam za unutarnje razmatranje (može reagirati na vanjske i unutarnje preporuke za poboljšanje); te vanjski mehanizam povratnih informacija (može prikupiti povratne informacije od stručnjaka i pregledanih učilišta u svrhu budućeg poboljšanja) kako bi bila informirana i potpomogla vlastiti razvoj i napredak.
3. Obvezna vanjska recenzija djelatnosti agencije najmanje jednom u pet godina.

### **3. Sustav pregleda kolega stručnjaka za agencije za osiguravanje kvalitete**

Ministri su u Berlinu zatražili od ENQA-e da "putem svojih članova i u suradnji s EUA, EURASHE i ESIB-om, (...) istraži načine osiguravanja prikladnog sustava stručnih recenzija za osiguravanje kvalitete i/ ili akreditaciju agencija ili tijela".

ENQA i njeni partneri odgovorili su na taj poziv krenuvši od činjenice da sustav stručnih recenzija agencija mora uključiti ne samo puki proces recenzije, već i pažljivo razmatranje standarda kvalitete na kojima se recenzija temelji. Nadalje, dogovoreno je da stručne recenzije agencija treba tumačiti kao sredstvo pomoću kojeg se ostvaruju ciljevi transparentnosti, vidljivosti i usporedba kvalitete među agencijama.

Stoga ovo izvješće sadrži važan prijedlog, izradu registra priznatih agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete koje djeluju u Europskom prostoru visokog obrazovanja. Prijedlog je, u osnovi, odgovor na predviđanje da će u bliskoj budućnosti porasti broj agencija za osiguravanje kvalitete koje će nastojati iskoristiti potrebu za osiguravanjem kvalitete radi vlastitog probitka. Iskustvo je pokazalo kako je teško kontrolirati takve djelatnosti, no Europa ima jedinstvenu mogućnost da načini sustav upravljanja tim novim tržištem, i to ne radi zaštite interese već etabliranih agencija, već da se prednosti osiguravanja kvalitete ne umanje djelovanjem sumnjivih agencija.

Rad na ovim prijedlozima uzeo je u obzir europski kontekst i potrebe. Istovremeno postoji i svijest da se slične aktivnosti i pokušaji odvijaju i na međunarodnoj sceni. Stoga ovo poglavlje započinje kratkom analizom međunarodnih iskustava i inicijativa relevantnih za stvaranje ovog dijela izvješća. Iznose se zatim predloženi sustavi recenzija koji se temelje na principu podjele odgovornosti i na europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje. Potom se predstavlja preporučeni registar za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete koje djeluju u Europi. Ključna uloga u sastavljanju ovog registra je udovoljavanje agencija europskim standardima i stručnim recenzijama. Konačno, predloženo je osnivanje Europskog savjetodavnog foruma za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju.

#### **Međunarodni kontekst**

Europa nije jedini prostor gdje se odvijaju vrlo dinamične aktivnosti na području osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju. Ovaj ulomak donosi neka od iskustava i inicijativa organizacija kao što su Međunarodna mreža za agencije za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education - INQAAHE), Međunarodna udruga rektora (International Association of University Presidents

- IAUP), Vijeće za akreditiranje visokog obrazovanja u SAD-u (Council for Higher Education Accreditation in the United States - CHEA), OECD i UNESCO. Rad tih organizacija na osiguravanju kvalitete bio je koristan prilikom izrade ovog izvješća. Iako ta međunarodna iskustva nisu izravno uključena u specifične preporuke, neki ključni dolje prikazani međunarodni elementi povezani su s preporukama u ovom poglavlju.

Prepoznavanje dobre kvalitete i dobre prakse agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete već je nekoliko godina i međunarodna tema. INQAAHE je 1999. pokrenuo raspravu o etiki kvalitete za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete, ideji koju je izvorno pokrenuo IAUP, a koja bi omogućila visokim učilištima da prepoznaju agencije koje su kvalificirane za vanjsko osiguravanje kvalitete. Ideja je dočekan s općim otporom, pa se umjesto toga INQAAHE fokusirao na stvaranje kriterija dobre prakse za agencije. Rezultat toga je skup načela koja predstavljaju zajedničke odrednice dobre prakse, a istovremeno uvažavaju međunarodnu različitost agencija u smislu njihove svrhe i povijesno-kulturnog konteksta.

Što se tiče preporuka za pregled agencija od strane kolega stručnjaka, relevantan je i rad CHEA-e. CHEA je nevladina organizacija koja funkcionira kao krovna udruga za američke regionalne, specijalizirane, nacionalne i profesionalne agencije za akreditiranje. Od akreditacijskih agencija koje žele da ih CHEA prizna očekuje se da zadovolje njezine standarde za priznavanje. Od organizacija za akreditiranje očekuje se da će unaprijediti akademsku kvalitetu, pokazati odgovornost, poticati napredak, koristiti odgovarajuće postupke, kontinuirano procjenjivati postupke akreditiranja i posjedovati zadovoljavajuće resurse. CHEA traži da se njezine članice podvrgnu tzv. pregledima priznavanja svakih šest godina. Postoje osnovne sličnosti i kompatibilnosti između pristupa CHEA-e i prijedloga u ovome izvješću, npr. u pogledu periodičkih pregleda. Međutim, u ovome izvješću prioritet je jasno stavljen na osiguravanje kvalitete agencija.

OECD i UNESCO su poduzeli posebnu inicijativu kako bi razradili smjernice za pružanje kvalitete u prekograničnom visokom obrazovanju. Njihove smjernice bit će dogotovljene 2005., ali u procesu izrade primijećen je kontrast između potrebe reguliranja internacionalizacije visokog obrazovanja i činjenice da se postojeći nacionalni kapaciteti za osiguravanje kvalitete često fokusiraju samo na ponudu domaćih visokih učilišta. Stoga se postojeći sustavi za osiguravanje kvalitete nalaze pred izazovom razvijanja odgovarajuće metodologije i mehanizama koji će obuhvatiti strane programe i pružatelje obrazovanja zajedno s domaćima, te tako maksimalno uvećati prednosti, a spriječiti potencijalne štete koje donosi internacionalizacija visokog obrazovanja.

U predloženim OECD-UNESCO smjernicama agencijama za vanjsko osiguravanje kvalitete preporučuje se da njihove aktivnosti osiguravanja kvalitete uključuju strana i profitna visoka učilišta/ pružatelje, kao i mogućnost obrazovanja na daljinu te druge netradicionalne načine obrazovanja. Smjernice međutim uzimaju u obzir i to da će uključivanje stranih pružatelja

usluga u domenu nacionalnih agencija u većini slučajeva zahtijevati promjene u nacionalnim zakonodavnim i administrativnim postupcima.

Ovo izvješće prepoznaje važnost i implikacije internacionalizacije osiguravanja kvalitete na visokim učilištima. Iako se smatralo preuranjenim uključiti referencu za to u predloženim Europskim standardima za vanjsko osiguravanje kvalitete, prijedlog za stvaranje europskog registra izričito uključuje strane agencije koje djeluju na području Europe, kao i europske agencije s prekograničnim aktivnostima.

Također je potrebno naglasiti da sadašnji europski proces potpuno zadovoljava preporuke OECD-a i UNESCO-a da agencije moraju podupirati i jačati postojeće regionalne i međunarodne mreže.

### **Periodički pregledi agencija**

Područje vanjskog osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju u Europi relativno je novo. U posljednjih nekoliko godina, međutim, vidljiv je interes agencija za povećanjem vlastite vjerodostojnosti fokusiranjem na unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete samih agencija, što možemo smatrati znakom sve veće zrelosti agencija. U veljači 2003. ENQA je u Sitgesu u Španjolskoj održala radionicu na temu osiguravanja kvalitete agencija. Sudionici su razgovarali o postojećim iskustvima u vanjskom vrednovanju agencija, a jedan od zaključaka radionice bila je i preporuka da ENQA poradi na uspostavljanju periodičkih vanjskih pregleda svojih članica. ENQA je zadaću iz Berlina primila upravo u vrijeme kada su unutar nje već počele rasprave o vanjskom pregledu agencija pa je taj element postao tema sastanaka grupe E4.

Ovo izvješće preporučuje da najmanje jednom u pet godina svaka europska agencija mora provesti, ili mora biti podvrgnuta provedbi cikličkih pregleda svojih procesa i aktivnosti. Rezultati će biti dokumentirani u izvješću kojim se navodi u kojoj mjeri agencija zadovoljava europske standarde za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete (vidi 2. poglavlje, 3. dio).

Mapa agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja u budućnosti će sigurno biti složenija. Stoga je važno da se i agencije koje nisu članice ENQA-e uključe u razmatranje osiguravanja kvalitete agencija. Još je važnije da agencije izvan Europe imaju mogućnost vrednovanja prema preporučenim europskim standardima. Dakle, preporuka ovog izvješća nije usmjerena isključivo na nacionalno priznate europske agencije, tj. na sadašnje ili potencijalne članice ENQA-e. Dapače, i neeuropskim agencijama koje djeluju u Europi i europskim agencijama koje nisu nacionalno priznate mora biti omogućen pregled koji procjenjuje njihovo udovoljavanje europskim standardima.

Predlažu su sljedeća opća načela za periodičke preglede:

- Agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete, koje su osnovane i službeno priznate kao nacionalne agencije od države potpisnice Bolonjske deklaracije, trebale bi se pregledavati na nacionalnoj razini - čak ako djeluju i izvan nacionalnih granica - kako bi se poštivalo načelo supsidijarnosti. S druge strane, europske nacionalne agencije mogu se umjesto unutarnjeg nacionalnog pregleda opredijeliti i za pregled koji organizira ENQA. Pregledi agencija moraju uključiti i provjeru poštuju li agencije europske standarde za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Agencije koje nisu osnovane i službeno potvrđene u nekoj državi potpisnici Bolonjske deklaracije mogu se odlučiti za pregled po europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Pregledi trebaju biti organizirani prema postupku koji se sastoji od samoanalize, nezavisne grupe stručnjaka i objavljivanja izvješća.

Vanjske recenzije uglavnom će se pokretati na nacionalnoj razini ili razini agencije. Očekuje se, stoga, da će pregledi agencija obično proizlaziti iz nacionalnih propisa ili procesa za unutarnje osiguravanje kvalitete koji se provode u agenciji. Ovim izvješćem želi se snažno naglasiti važnost načela supsidijarnosti te se predlaže da ENQA, u pogledu svojih članica, preuzme inicijativu prema agenciji samo ako nakon pet godina nije poduzeta nikakva inicijativa na nacionalnoj razini ili razini agencije. Ako neka agencija nije članica ENQA-e, te ako nakon pet godina nije podvrgnuta recenziji na svoju ili nacionalnu inicijativu, za pokretanje recenzije odgovorno je vijeće Europskog registra.

Ako recenziju traže državna tijela, svrha recenzije može biti višestruka te uključivati ispunjavanje agencijske zadaće na nacionalnoj razini. Ključni je element ovoga prijedloga, međutim, da recenzije - bilo da su pokrenute na nacionalnu inicijativu, inicijativu agencije ili ENQA-e - u obzir uvijek trebaju uzeti do koje mjere agencija udovoljava Europskim standardima za vanjsko osiguravanje kvalitete agencija. Generalna skupština ENQA-e na svom je sastanku u studenom 2004. odlučila da bi kriteriji za članstvo morali biti u skladu s predloženim europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete. Prema tome, recenzija agencije neće samo pokazati koliko ona udovoljava europskim standardima, već i koliko udovoljava kriterijima za članstvo u ENQA-i.

Na kraju, izvješće naglašava da će sudjelovanje međunarodnih stručnjaka, koji imaju odgovarajuću ekspertizu i iskustvo, biti od velike koristi u procesu recenzije.

Za naknadno praćenje periodičke recenzije ponajprije će biti odgovorna državna tijela ili vlasnici agencije i, naravno, same agencije. ENQA će u njemu sudjelovati samo za agencije koje su njezine članice, gdje ENQA mora na osnovu recenzije potvrditi u kojoj mjeri ta njezina članica udovoljava europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete. U slučaju da agencija ne udovoljava navedenim standardima, posljedice će se navesti u ENQA-inim propisima.

Ilustrativan primjer procesa vanjske recenzije agencije prikazan je u prilogu ovog izvješća.

### **Registar agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete koje djeluju u Europi**

Prije ministarske konferencije u Berlinu 2003., ENQA se posvetila tome da u suradnji s relevantnim dionicima razvije Europski registar agencija za osiguravanje kvalitete koji bi obuhvatio javne, privatne i tematske agencije koje djeluju ili namjeravaju djelovati na području Europe.

Registar bi zadovoljio interese visokih učilišta i vlada tako što bi identificirao profesionalne i vjerodostojne agencije za osiguravanje kvalitete u Europi. Glavna je pozadina ovog interesa komplicirano područje priznavanja inozemnih kvalifikacija. Procesi priznavanja bili bi poboljšani kada bi se jasno vidjelo u kojoj su mjeri priznate agencije osigurale kvalitetu pružatelja visokog obrazovanja. Osim toga, visokim je učilištima sve lakše tražiti osiguravanje kvalitete od stranih agencija. Pouzdani registar svakako bi visokim učilištima pomogao da pronađu profesionalnu agenciju.

Najveća vrijednost registra bila bi, dakle, u informacijama koje bi nudio visokim učilištima i drugim dionicima, a i sam registar mogao bi postati vrlo koristan instrument za postizanje transparentnosti i usporedivosti vanjskog osiguravanja kvalitete visokih učilišta.

Registar mora jasno pokazati u kojoj mjeri upisane agencije udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete. Važno je, međutim, naglasiti da namjera ovog izvješća nije predlaganje registra kao instrumenta za rangiranje.

Za registar bi se mogle prijaviti sve agencije koje djeluju u Europi, uključujući i one koje djeluju iz država izvan Europe te transnacionalne ili internacionalne agencije.

Agencije će biti smještene u različite odjeljke registra, ovisno o tome jesu li prošle stručnu recenziju, udovoljavaju li europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete ili ne, te djeluju li isključivo unutar nacionalnih granica ili i izvan njih.

Moguća struktura registra je sljedeća:

Odjeljak 1. Agencije koje su prošle stručnu recenziju, podijeljene u sljedeće kategorije:

- Europske nacionalne agencije koje su recenzirane i udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Europske nacionalne agencije koje su recenzirane, ali ne udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.

- Strane, neeuropske agencije koje djeluju u Europi, recenzirane su i udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Strane, neeuropske agencije koje djeluju u Europi, recenzirane su, ali ne udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.

## Odjeljak 2. Nerecenzirane agencije

- Europske nacionalne agencije, nenacionalne agencije i izvaneuropske agencije koje nisu recenzirane, te su stoga razvrstane prema informacijama dobivenim iz njihovih prijava za ulazak u registar.

Tablični prikaz registra:

| PREDLOŽENA STRUKTURA REGISTRA                          |                                   | RECENZIRANE                        |                                       | NERECENZIRANE |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------------|
|                                                        |                                   | Udovoljavaju europskim standardima | Ne udovoljavaju europskim standardima |               |
| Europske nacionalne agencije                           | Nacionalne agencije               |                                    |                                       |               |
|                                                        | Djeluju izvan nacionalnih granica |                                    |                                       |               |
| Europske nenacionalne agencije                         |                                   |                                    |                                       |               |
| Izvaneuropske agencije koje djeluju na području Europe |                                   |                                    |                                       |               |

O upisu u europski registar odlučivat će Odbor za europski registar. Jedan od kriterija za upis bit će udovoljavanje europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete, prema rezultatima periodičke recenzije. Drugi kriteriji uzet će u obzir različitosti sustava visokog obrazovanja.

Odbor će biti jednostavan i nebirokratski, sastavljen od devet članova koje će nominirati EURASHE, ESIB, EUA, ENQA i organizacije koje predstavljaju europske poslodavce, sindikate i profesionalne organizacije te predstavnici vlade. Članovi će djelovati individualno, a ne kao zastupnici organizacija koje su ih predložile. ENQA će obavljati tajničke dužnosti za odbor koji će se sastajati barem jednom svakih šest mjeseci.

Jedna od prvih zadaća Odbora za europski registar bit će formaliziranje vlasništva nad registrom.

Druga važna zadaća Odbora bit će uspostavljanje nezavisnog i pouzdanog sustava žalbe kako bi bila osigurana prava onih koji su odbijeni ili koji ne mogu prihvatiti upis u registar. Taj sustav žalbe izradit će Odbor nakon što počne s radom.

### **Europski konzultativni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju**

Od sastanka u Pragu 2001., grupa E4, koja se sastoji od organizacija ENQA, EUA, ESIB i EURASHE, redovito se sastajala kako bi raspravljala o različitim pogledima na Bolonjski proces i europsku kvalitetu u visokom obrazovanju. Nakon Berlinske konferencije 2003. glavni fokus sastanaka grupe E4 postao je provedba zadaće ministara o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju.

Ta se suradnja na europskoj razini pokazala konstruktivnom. Četiri su se navedene organizacije stoga složile da će Europski konzultativni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju nastaviti s radom na osnovama grupe E4. Osnivanje takvog foruma s praktične bi strane učvrstilo sadašnju suradnju tih četiriju organizacija i učinilo je trajnijom. Forum bi ponajprije funkcionirao kao konzultativno i savjetodavno tijelo za ključne europske dionike i bio sličan sadašnjem rješenju po kojemu četiri navedene organizacije same financiraju svoje troškove i sudjelovanje, ne stvarajući novu administrativnu strukturu. Dugoročno, u forum bi bili uključeni i predstavnici tržišta rada.

## 4. Buduće perspektive i izazovi

Ovo izvješće sadrži prijedloge i preporuke koje su razvili i podržali glavni europski čimbenici u području osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju. Već samo postojanje izvješća svjedoči o postizanju zajedničkog sporazuma na području gdje se, uzevši u obzir različite interese, takav sporazum može smatrati sam po sebi malo vjerojatnim. Ovi prijedlozi nude bolju transparentnost, sigurnost i informiranost o visokom obrazovanju za studente i društvo u cjelini. Oni također nude priznanje i vjerodostojnost visokim učilištima, kao i mogućnost da dokažu svoju predanost visokoj kvaliteti u sve konkurentnijem i skeptičnijem okruženju. Prijedlozi namijenjeni agencijama za osiguravanje kvalitete dani su u svrhu poboljšanja njihove kvalitete i vjerodostojnosti te produktivnijem uključivanju u širu europsku profesionalnu zajednicu.

Međutim, prijedlozi će ostati samo prijedlozi ako ih ne poprati i djelotvorna provedba. Ako ih prihvate ministri u Bergenu, odmah će započeti rad na uvođenju ključnih elemenata ovog izvješća. Uspostava registra agencija za osiguravanje kvalitete trebala bi započeti u drugoj polovici 2005., a 2006. registar bi trebao biti uspostavljen. Sekretarijat ENQA-e predvidio je dodatne resurse za tu namjenu. Nakon ministarske konferencije, ENQA će poduzeti konkretne mjere prema uspostavljanju Odbora za europski registar. Odbor će svoj rad započeti formaliziranjem vlasništva nad registrom i stvaranjem protokola koji će se temeljiti na preliminarnim aktivnostima koje je ENQA poduzela u proljeće 2005. Očekuje se da će prvi ciklički pregledi započeti tijekom 2005.

Europski konzultativni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju također će biti jedna od prvih inicijativa. Stoga će glavne teme sastanke grupe E4 koji se treba održati u lipnju 2005. biti upravo osnivanje foruma i ishodi ministarske konferencije u Bergenu. Raspravljat će se također i o budućoj suradnji s glavnim dionicima, kao što su predstavnici tržišta rada. ENQA će se prije svoje opće skupštine predviđene za rujan 2005. sastati s drugim europskim mrežama za osiguravanje kvalitete.

Mogućnost brze provedbe nekih od prijedloga u ovom izvješću ne smije navoditi na mišljenje da će biti jednostavno provesti i ostale. Prihvaćanje standarda za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete trajat će duže jer će ovisiti o volji za promjenama i razvojem od strane država potpisnica s dugom tradicijom snažnog visokog obrazovanja. Prihvaćanje standarda za unutarnje osiguravanje kvalitete bit će izazov za neka visoka učilišta, pogotovo ondje gdje se tek počinje s praksom osiguravanja kvalitete ili gdje fokus na potrebe studenata i njihovu pripremu za tržište rada nije dio institucionalne kulture. Osim toga, standardi za vanjsko osiguravanje kvalitete kao i standardi za agencije za osiguravanje kvalitete tražit će od svih sudionika, a naročito od agencija, da se dobro preispitaju i pažljivo ocijene svoju praksu prema europskim očekivanjima. Novi postupci periodičke recenzije pružit će pravovremeni

fokus za tu svrhu. Prihvatanje standarda na općoj razini bit će moguće tek kad se shvate sve prednosti koje oni donose.

Europski prostor visokog obrazovanja djeluje na temelju individualne nacionalne odgovornosti za visoko obrazovanje, a to podrazumijeva autonomiju u pitanjima vanjskog osiguravanja kvalitete. Zbog toga ovo izvješće nije niti može biti regulatorno, ali zato daje preporuke i prijedloge u duhu međusobnog poštovanja među profesionalcima; stručnjacima iz visokih učilišta uključujući studente, ministarstva i agencije za osiguravanje kvalitete. Neke države potpisnice željet će standarde i procese pregleda odmah unijeti u svoje administrativne i zakonodavne okvire. Druge će htjeti dulje razmišljati o pogodnostima, važući prednosti promjene nasuprot prednostima dosadašnjeg stanja. Predloženi Europski konzultativni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju trebao bi biti korisno mjesto gdje će se raspravljati i učiti o novim promišljanjima, iskustvu drugih sustava te sličnostima i razlikama nacionalnih iskustava.

Sve u svemu, ENQA-u, njene E4 partnere i druge ključne dionike čeka mnogo izazova i rada u godinama koje dolaze. Stoga se u izvješću posebno naglašava da dovršetak izvješća nije isto što i ispunjenje Bolonjskih ciljeva za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja. I agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete i visoka učilišta imaju još posla na provedbi preporuka ovog izvješća i osiguravanju implicirane kulture kvalitete. Ono što je pokrenuto Berlinskom zadaćom traži stalni rad i napor kako bi se uspostavila potpuno funkcionalna europska dimenzija osiguravanja kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja.

Danas je moguć Europski prostor visokog obrazovanja sa snažnim, autonomnim i učinkovitim visokim učilištima, jasnim shvaćanjem važnosti kvalitete i standarda, kvalitetnim pregledima kolega stručnjaka, vjerodostojnim agencijama za osiguravanje kvalitete, djelotvornim registrom i povećanom suradnjom s drugim dionicima, poput poslodavaca. Prijedlozi sadržani u ovom izvješću pomoći će u ostvarenju te vizije.

## **Prilog: Periodička recenzija agencija za osiguravanje kvalitete<sup>4</sup> - teoretski model**

Model predstavljen u ovom dodatku okvirni je prijedlog vanjske recenzije agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete. Riječ je o primjeru pouzdanog procesa prikladnog za provjeru koliko agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete udovoljavaju europskim standardima. Potrebno je međutim napomenuti da je svrha ovog modela instruktivna i ilustrativna. Iz tog razloga on vjerojatno sadrži više pojedinosti nego što će biti potrebno u pojedinim stručnim recenzijama agencija. Model koji je ovdje predstavljen ni u kojem se slučaju stoga ne smije smatrati standardom. Nadalje, treba napomenuti da su u predloženom modelu terminom "vrednovanje" obuhvaćeni ciljevi i procesi. Mogu se koristiti i termini "akreditacija" ili "vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete (audit)".

Proces uključuje sljedeće elemente:

- stvaranje referentnog okvira i protokola recenzije
- predlaganje i imenovanje stručnog povjerenstva
- samoanalizu agencije
- posjet agenciji
- izvješćivanje.

### **1. Referentni okvir**

Referentni okvir mora utvrditi ciljeve recenzije u odnosu na perspektive i interese vlasti, dionika i samih agencija. On mora obuhvaćati sve glavne zadatke i aktivnosti agencije, i to na potpuno otvoren način.

### **2. Samoanaliza**

#### **2.1 OSNOVNE INFORMACIJE KOJE SE TRAŽE OD AGENCIJE KAO OSNOVA ZA RECENZIJU**

---

<sup>4</sup> Struktura ovog priloga približna je onoj koja je nedavno dokumentirana u priručniku projekta o međusobnom priznavanju agencija za osiguravanje kvalitete u nordijskim zemljama.

Relevantne osnovne informacije potrebne su da bi se razumio kontekst u kojem agencija djeluje. Očekuje se da taj odjeljak sadrži sljedeće:

#### **2.1.1 Kratak prikaz nacionalnog sustava visokog obrazovanja, uključujući:**

- strukturu kvalifikacija
- institucionalnu strukturu
- postupke i strane uključene u uspostavu novih predmeta, programa i učilišta
- ostali postupci osiguravanja kvalitete
- status visokih učilišta u odnosu na vlast.

#### **2.1.2 Kratak pregled povijesti agencije i vrednovanja visokog obrazovanja:**

- izjava o misiji
- utemeljenje agencije (vlada, visoka učilišta, ostalo)
- opis pravnog okvira i drugih formalnih propisa koji se odnose na agenciju (npr. zakoni, ministarske odluke ili rješenja)
- financiranje agencije
- pravo na pokretanje vrednovanja
- unutarnja organizacija agencije; uključujući postupke za imenovanje i sastavljanje odbora/vijeća
- druge odgovornosti agencije osim vrednovanja visokog obrazovanja
- međunarodne aktivnosti agencije, uključujući formalne sporazume kao i druge aktivnosti, npr. sudjelovanje na konferencijama, u radnim grupama i razmjeni osoblja
- uloga agencije u postupcima naknadnog praćenja nakon vrednovanja: posljedice i sankcije.

## **2.2 VANJSKO OSIGURAVANJE KVALITETE KOJE JE POKRENULA AGENCIJA**

Agencije trebaju podastrijeti dokaze da redovito obavljaju vanjsko osiguravanje kvalitete visokih učilišta ili programa. To osiguravanje kvalitete mora uključivati bilo vrednovanje, bilo akreditiranje, pregled, vanjsku prosudbu ili procjenu, a ti procesi čine osnovne funkcije agencije.

„Redovito“ znači da se vrednovanja planiraju na osnovi sustavnih postupaka i da je u posljednje dvije godine provedeno nekoliko procjena kvalitete. Dokazi moraju uključivati:

- opis metodološkog djelokruga agencije
- broj obavljenih procjena kvalitete i broj vrednovanih jedinica.

## **2.3 METODE VREDNOVANJA KOJE AGENCIJA PRIMJENJUJE**

### **2.3.1 Osnovne informacije**

Kako bi se ustanovilo radi li agencija na temelju transparentnih metodoloških procedura, potreban je prikaz svih planiranih vrednovanja i drugih ključnih pitanja. Taj prikaz treba sadržavati:

- postupke za obavješćivanje i komunikaciju s vrednovanim učilištima
- strategiju agencije za sudjelovanje studenata
- postupke povezane s uspostavom referentnog okvira/projektnog plana za pojedine procjene
- reference za vrednovanje (prethodno definirani kriteriji, zakonski dokumenti, profesionalni standardi, deklarirani ciljevi vrednovanog učilišta)
- podatke do koje se mjere metodološki elementi prilagođuju specifičnim pregledima.

### **2.3.2 Metodološki elementi**

Prikaz koji će dokazati da je metodologija koju agencija primjenjuje unaprijed definirana i javna te da su rezultati pregleda javni.

Metodologija uključuje:

- samoanalizu ili ekvivalentni postupak predmeta vrednovanja
- vanjsko vrednovanje stručnog povjerenstva te posjet, prema odluci agencije
- objavljivanje izvješća s javnim rezultatima.

Agencija može primjenjivati i druge metodologije ako su prikladne za specifičnu svrhu.

Odluke i izvješća agencije dosljedna su u smislu načela i zahtjeva, čak i ako mišljenja donose različite grupe ljudi.

Ako agencija donosi odluke o vrednovanju, mora postojati sustav žalbe. Ta se metodologija primjenjuje prema potrebama agencije.

Ako agencija donosi preporuke i/ili uvjetne odluke, postoje postupci naknadnog praćenja kojima se provjeravaju rezultati.

### **2.3.3 Prikaz uloge stručnog povjerenstva**

Prikaz uloge koju ima stručno povjerenstvo treba sadržavati podatke o:

- postupcima za predlaganje i imenovanje stručnjaka, uključujući kriterije za korištenje međunarodnih stručnjaka i predstavnika dionika poput poslodavaca i studenata
- metodama informiranja i edukacije stručnjaka
- sastajanju stručnjaka; broj, opseg i raspored u odnosu na cjelokupni postupak vrednovanja
- podjeli rada između agencije i stručnjaka
- ulozi agencijskog osoblja u vrednovanju
- identifikaciji i imenovanju članova agencijskog osoblja zaduženog za vrednovanje.

### **2.3.4 Dokumentacija**

Potrebno je nekoliko prikaza agencijskih procedura za prikupljanje dokumentacije kako bi se ustanovili postupci za samoanalizu agencije i posjet:

#### ***2.3.4.1 Prikaz postupaka vezanih uz samoanalizu***

Ovaj prikaz treba sadržavati:

- specifikaciju sadržaja u smjernicama koje je odredila agencija
- agencijske proceduralne savjete
- uvjete za sastavljanje timova za izradu samoanalize, uključujući ulogu studenata
- edukacija/informiranje timova za izradu samoanalize
- vrijeme predviđeno za provođenje samoanalize.

#### *2.3.4.2 Prikaz procedura vezanih uz posjet*

Ovaj prikaz treba sadržavati:

- upitnike/protokole za razgovor
- načela za odabir sudionika (kategorije i specifični sudionici)
- načela duljine posjeta
- broj i prosječno trajanje sastanaka
- dokumentaciju sastanaka (unutarnji/vanjski, zapisnik, prijepisi i dr.)
- metode rada stručnog povjerenstva.

#### *2.3.4.3 Izvješća*

Dokumentacija treba sadržavati sljedeće informacije o izvješćima:

- svrha izvješća
- pisanje izvješća (agencijsko osoblje ili povjerenstvo);
- oblik izvješća (dizajn i duljina)
- sadržaj izvješća (dokumentacija ili samo analiza/preporuke);
- mehanizam povratnog informiranja o izvješću od vrednovanih institucija
- postupci i politika objavljivanja (npr. odnos s medijima)
- neposredno naknadno praćenje (npr. seminari i konferencije)
- dugoročno naknadno praćenje (npr. naknadno vrednovanje ili posjet).

#### **2.3.5 Sustav žalbe**

Agencija mora imati izgrađen i dokumentiran sustav žalbe protiv svojih odluka, s opisom načina na koji se ta metodologija primjenjuje za potrebe agencije. Iz te dokumentacije mora biti vidljivo u kojoj se mjeri sustav žalbe temelji na procesu saslušanja. Njime se vrednovanim stranama omogućuje da komentiraju i preispituju ishode vrednovanja.

U osnovi, agencija mora podastrijeti dokaze da sustav žalbe vrednovanim stranama omogućuje izražavanje mišljenja o ishodima vrednovanja.

## **2.4 DODATNA DOKUMENTACIJA**

Dodatna dokumentacija treba pokazati upotrebu istraživanja, statističkih materijala i druge dokumentacije koja se drugdje ne spominje. Ti materijali trebaju biti javni.

## **2.5 POSTUPCI ZA SUSTAV KVALITETE ZA AGENCIJE**

Agencija mora dokazati da ima mehanizme unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji udovoljavaju navedenim europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.

## **2.6 ZAVRŠNA RAZMATRANJA**

Potrebna je analiza agencijskih snaga, slabosti, prilika i prijetnji kako bi se prikazala sposobnost agencije da se prilagodi novim zahtjevima i smjerovima te da stalno poboljšava svoje aktivnosti, istovremeno održavajući čvrst i pouzdan metodološki okvir i model upravljanja.

## **3. Smjernice za rad stručnog povjerenstva**

Ove smjernice opisuju što se očekuje od povjerenstva vanjskih stručnjaka.

One govore o:

- imenovanju i općoj organizaciji
- posjetu
- pisanju izvješća.

Vrednovana agencija mora izraditi samoanalizu u skladu s navedenim smjernicama. Samoanaliza mora biti poslana stručnom povjerenstvu najkasnije mjesec dana prije njihove posjete.

### **3.1 IMENOVANJE STRUČNOG POVJERENSTVA**

Ovaj odjeljak se bavi imenovanjem stručnog povjerenstva koji će obaviti pregled.

Stručno povjerenstvo trebalo bi se sastojati od sljedećih članova:

- jednog ili dva stručnjaka za osiguravanje kvalitete (strani);
- predstavnika visokih učilišta (domaći);
- predstavnika studenata (domaći);
- predstavnika dionika (npr. poslodavaca, domaći).

Jedan od tih stručnjaka treba biti izabran za predsjednika povjerenstva.

Također se preporučuje da se povjerenstvu pridruži jedna osoba koja će obavljati poslove tajnika, a djelovat će nezavisno od agencije.

Stručnjake mogu predlagati agencije, dionici ili lokalne vlasti, ali radi pouzdanosti i povjerenja u pregled ključno je da to bude organizacija koja je nezavisna o agenciji. Ta organizacija može biti npr. ENQA ili agencija koja nije uključena u proces pregleda. Temelj za prihvaćanje stručnjaka treba biti izjava o njihovoj neovisnosti. Ipak, agencija koju se pregledava mora moći dati komentar na konačni sastav povjerenstva.

### **3.2 POSJET**

Za posjet se mora utvrditi protokol, prema sljedećim preporukama:

Preporučeno trajanje posjeta je dva do tri dana, uključujući pripremu i naknadno praćenje, ovisno o tome koliko je stručno povjerenstvo već upućeno u rad agencije i njezin kontekst. Dan uoči samog posjeta povjerenstvo će se sastati i dogovoriti teme relevantne za posjet. Svrha posjeta je da potvrdi samoanalizu agencije i prilikom sastavljanja uputa za razgovore to treba uzeti u obzir.

Posjet može uključivati odvojene sastanke s članovima agencijskog odbora, upravom, osobljem, stručnjacima, vlasnicima/glavnim dionicima i predstavnicima uprave vrednovanih učilišta te članovima odbora za unutarnju samoanalizu.

### **3.3 PRIPREMA IZVJEŠĆA**

Osim na ispunjavanje općeg referentnog okvira, izvješće se mora precizno usredotočiti na udovoljavanje europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete, kako je propisano u protokolu za samoanalizu, kao i na mogućnosti i preporuke za daljnje poboljšanje.

Nakon posjeta, stručno povjerenstvo će uz pomoć tajnika sastaviti izvješće. Završnu verziju izvješća treba poslati agenciji na očitovanje oko eventualnih činjeničnih pogrešaka.