

Opće smjernice za osiguravanje kvalitete e-učenja

Izradila Radna skupina ENQA-e za osiguravanje kvalitete i e-učenje

Lipanj 2018.

Sadržaj

I. Uvod	3
II. Terminologija e-učenja	6
III. Opće smjernice za visoka učilišta	7
Prvi dio - Unutarnje osiguravanje kvalitete	7
1.1. Politika osiguravanja kvalitete	7
1.2. Izrada i odobravanje programa	9
1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta	9
1.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje	11
1.5. Nastavno osoblje	12
1.6. Obrazovni resursi i pomoć studentima	13
1.7. Upravljanje informacijama	15
1.8. Informiranje javnosti	15
1.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa	16
1.10. Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete	17
IV. Opće smjernice za agencije za osiguravanje kvalitete	17
Drugi dio - Vanjsko osiguravanje kvalitete	17
2.1. Opće smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete	17
2.2. Izrada svrshishodnih metodologija	17
2.3. Provedba procesa	18
2.5. Kriteriji za ishode	20
2.6. Izvještavanje	20
2.7. Prigovori i žalbe	20
V. Zaključak	21
VI. Literatura	22

I. Uvod

Ciljevi radne grupe

U listopadu 2009., kada je održana ENQA-ina radionica o osiguravanju kvalitete u e-učenju, e-učenje je već postalo ključno pitanje za agencije i organizacije za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (EHEA). Tijekom radionice utvrđeno je da bi se Europski standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) - uz odgovarajuću primjenu - mogli koristiti kao temelj za procese osiguravanja kvalitete, uključujući i one vezane za e-učenje (usp. [2009 ENQA workshop report.](#))

ESG je u međuvremenu revidiran i premda je nova inačica ESG-a (2015.) jednako primjenjiva na sve oblike poučavanja i učenja, i dalje postoji potreba za odgovarajućim tumačenjem kod njegove upotrebe. Daljnji razvoj i unapređenje metodologija ostaje odgovornost agencija za osiguravanje kvalitete te visokih učilišta.

Prema podacima iz studije EUA [2014 e-learning study](#), 91 posto anketiranih institucija integriralo je e-učenje u nastavu: bilo u obliku učenja na daljinu, mješovitog učenja, problemskog učenja, predavanja, iskustvenog učenja ili simulacija. Od ukupnog proja ispitanih visokih učilišta, 82 posto izvodi *online* kolegije. S druge strane, daleko je manje pažnje posvećeno osiguravanju kvalitete takvog oblika poučavanja, prije svega u smislu vanjskog osiguravanja kvalitete; autori studije ističu da u ovome pogledu postoje evidentni nedostaci, navodeći kako samo 23 posto nacionalnih agencija za osiguravanje kvalitete posvećuje pozornost e-učenju u sklopu svojih aktivnosti.

Cilj je Radne skupine ENQA-e za osiguravanje kvalitete i e-učenje, osnovane u ljeto 2016., odgovoriti na izazove koji proizlaze iz alternativnih metoda učenja i poučavanja koje je omogućila informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT), uz razmjenu mišljenja o ulozi i djelovanju agencija za osiguravanje kvalitete u ovome aspektu. Radna je skupina prvenstveno razmatrala pitanje na koji bi se način ovi netradicionalni oblici obrazovanja mogli vrednovati tradicionalnim metodologijama, a za visoka su učilišta izrađene upute što uzeti u obzir prilikom osmišljavanja kolegija s elementima e-učenja.

Uzevši u obzir da preporuke za osiguravanje kvalitete i e-učenje već postoje, Radna je skupina odlučila sustavno ispitati primjenjivost i relevantnost standarda, kako su definirani u ESG-u (2015.), uz razmatranje i korištenje postojećih radova i publikacija. Iako se pokazalo da se svaki standard u potpunosti može primijeniti na e-učenje, kod nekih je standarda potrebno bilo izraditi posebne upute, odnosno smjernice za primjenu. Svrha je ovoga dokumenta pružiti takve smjernice. Dokument je rezultat intenzivnih rasprava unutar same Radne skupine, ali i s relevantnim dionicima e-učenja u Europi.

Radnu su skupinu sačinjavali sljedeći predstavnici agencija članica ENQA-e:

- Esther Huertas, AQU Catalunya, Španjolska (predsjednica)
- Sandra Marcos Ortega, ACSUCYL, Španjolska
- Georg Seppmann, evalag, Njemačka
- Monika Risse, AAQ, Švicarska
- Ivan Bišćan, AZVO, Hrvatska
- Charlotte Ejlsing, UKÄ, Švedska
- Liza Kozłowska, NVAO, Nizozemska

- Liia Lauri, EKKA, Estonija
- Kerstin Schörg, AQ Austria, Austrija
- Ana Capilla, FMID, Španjolska

Ulogu koordinatora radne skupine obavljala je Lindsey Kerber iz Tajništva ENQA-e.

Opseg primjene dokumenta

Radna je skupina svjesna da među institucijama, programima, pristupima e-učenju, kao i postupcima osiguravanja kvalitete postoje brojne razlike. Opće smjernice i pokazatelji koje ovdje navodimo možda, stoga, neće biti u potpunosti primjenjivi - niti jednako važni - za svaku instituciju, program, pristup i proceduru.

Nalazi iz dokumenta odnose se na sve oblike e-učenja, tj. učenja koje je omogućeno korištenjem IKT-a, kako je opisano u drugome dijelu. Kao što je već navedeno, relevantnost pojedinih smjernica i pokazatelja ovisit će o tome u kojoj se mjeri digitalne tehnologije koriste i koliko su dobro integrirane na razini institucije i/ili programa.

Osim ispitivanja primjenjivosti i relevantnosti standarda definiranih u ESG-u (2015.), namjera je ovog dokumenta pokrenuti rasprave i promišljanja među dionicima; visokim učilištima, agencijama za osiguravanje kvalitete i dr. Dokument se ne bi trebao smatrati preskriptivnim.

Metodologija

Osnovu ovoga dokumenta čini kombinacija elemenata, uključujući analize relevantnih međunarodnih izvješća (vidi VI. poglavlje „Literatura“), iskustva i znanja agencija za osiguravanje kvalitete te rasprave sa sudionicima tijekom sastanka EADTU-ENQA *Peer Learning Activity on Quality Assurance in Blended and Online Education*¹. Ishodi međunarodnih projekata, kao što su TeSLA² i SEQUENT³ također su uzeti u obzir.

Radna je skupina strukturirala relevantne podatke u: i) smjernice, odnosno elemente za razmatranje; i ii) pokazatelje iz perspektive e-učenja.

O prvom je nacrtu dokumenta provedeno savjetovanje, kako bi se dobilo povratno mišljenje dionika u ovome sektoru. U savjetovanjima su sudjelovali predstavnici sljedećih organizacija:

- Bavarian Virtual University
- ETH Zürich
- European Association of Distance Teaching Universities
- European Students' Union
- European University Association
- FernUniversität in Hagen
- Open University of the Netherlands
- Open University UK
- Ossiannilsson Quality in Open Online Learning Consultancy

¹ Mrežne stranice aktivnosti *EADTU-ENQA Peer Learning Activity on QA of blended and online education*. Dostupno na: <http://eadtu.eu/home/policy-areas/quality-assurance/news/411-eadt-enga-peer-learning-activity-on-qa-of-blended-and-online-education>

² TeSLA project webpage. Dostupno na: <http://tesla-project.eu/>

³ SEQUENT project webpage. Dostupno na: <https://www.sequent-network.eu/>

- The Danish Accreditation Institution
- UniDistance / FernUni Schweiz
- Universidade Aberta
- Universidade do Porto
- Universidad Isabel I
- Universidad Nacional de Educación a Distancia
- Universitat Oberta de Catalunya
- Universitat Politècnica de València
- Université de Lausanne
- University College London Institute of Education
- University of Geneva

Zahvaljujemo svim sudionicima na njihovim komentarima i doprinosima koji su unaprijedili kvalitetu ovoga dokumenta.

Dokument je predstavljen Upravnom odboru ENQA-e u lipnju 2018.

Struktura dokumenta

Dokument je podijeljen u šest poglavlja, od kojih je prvo Uvod. U drugome se poglavlju, pod naslovom „Terminologija e-učenja“, navodi opseg primjene i kontekst u kojemu bi se ovaj dokument mogao pokazati korisnim. U trećem se poglavlju, „Opće smjernice za visoka učilišta“, analizira prvi dio ESG-ja („Standardi i smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete“), u smislu primjenjivosti standarda na programe e-učenja te visoka učilišta koja nude takve programe. Kod svakog su standarda identificirani specifični elementi e-učenja koji se mogu uzeti u obzir, a navedeni su i pokazatelji ispunjavanja tog standarda. Četvrto poglavlje, „Smjernice za agencije za osiguravanje kvalitete“, odnosi se na drugi dio ESG-ja („Standardi i smjernice za vanjsko osiguravanje kvalitete“). U ovome se poglavlju navode elementi koje bi trebalo uzimati u obzir po pitanju e-učenja, kao i pokazatelji ispunjenosti, ali u kontekstu vanjskog osiguravanja kvalitete. Konačno, ovo izvješće sadrži i glavne zaključke Radne skupine (poglavljje V) i popis referenci odnosno literature (poglavljje VI).

II. Terminologija e-učenja

Definicija e-učenja i njegovih značajki može se razlikovati od zemlje do zemlje. Kako bi se doprinijelo zajedničkom razumijevanju koncepta e-učenja, potrebno je razjasniti relevantne termine i metode. Radna skupina smatra da su u kontekstu njihova rada odgovarajuće definicije one koje je formulirao Tony Bates (vidi dolje).

Kolegiji na daljinu. Kolegiji kod kojih se nastava ne izvodi na visokom učilištu - poučavanje se u cijelosti provodi na daljinu. Kolegiji na daljinu mogu se izvoditi na različite načine, kao što su video/audio konferencije, nastava putem interneta ili temeljem tiskanih materijala.

Online kolegiji. Oblik obrazovanja na daljinu koje se prvenstveno provodi putem interneta. Ovi se kolegiji mogu izvoditi sinkrono i asinkrono. Poučavanje se u cijelosti izvodi na daljinu.

- **Sinkroni online kolegiji.** Kolegiji koji podrazumijevaju istovremeno sudjelovanje nastavnika i studenata s različitih lokacija. Ovi se kolegiji mogu izvoditi putem video-konferencije, audio-konferencije, web-konferencije, itd.
- **Asinkroni kolegiji.** Kolegiji kod kojih se od studenata ne zahtijeva da u nastavi sudjeluju istovremeno kad i nastavnici. Ovdje može biti riječ o, primjerice, kolegijima koji se temelje na tiskanim materijalima ili *online* kolegijima kod kojih se koristi sustav upravljanja učenjem.

Online programi. Programi koji su istovjetni tradicionalnim studijskim programima, osim što se u cijelosti izvode putem *online* kolegija, bez potrebe za klasičnom nastavom. Mogu se izvoditi sinkrono i asinkrono.

Mješoviti/hibridni kolegiji. Kolegiji koji su osmišljeni kao mješavina *online* i klasične nastave u bilo kojoj kombinaciji.

Ostali su oblici *online* obrazovanja i obrazovanja na daljinu:

OER (otvoreni obrazovni resursi). Besplatni nastavni materijali za nastavnike i polaznike, s malo ili nimalo ograničenja u pogledu korištenja, čime je omogućeno njihovo prilagođavanje i ponovno korištenje.

MOOCS (masovni otvoreni online tečajevi). *Online* tečajevi namijenjeni velikom broju polaznika, često besplatni i bez ikakvih zahtjeva u pogledu prethodno stečenih kvalifikacija. Od OER-a se razlikuju utoliko što nude iskustvo cjelovitog tečaja te sadržaj koji se obično ne može ponovno koristiti.

U svrhu ovoga dokumenta, a uzimajući u obzir prethodno navedene definicije, pod **e-učenjem** se podrazumijevaju svi navedeni oblici, uključujući i mješovito učenje (ali bez MOOC-ova i OER-a⁴) te oni čija je provedba olakšana korištenjem IKT-a.

⁴Ovu je odluku donijela Radna skupina, budući da se ti tečajevi / resursi rijetko obuhvaćaju postupcima akreditacije i vrednovanja.

Općenito bi se moglo istaknuti da komponente e-učenja pružaju studentima mogućnost personaliziranog, fleksibilnijeg iskustva studiranja (koje nije ograničeno vremenom ili mjestom), istovremeno osiguravajući ostvarivanje predviđenih ishoda učenja. Sadržaj se može prezentirati fleksibilnije nego u tradicionalnom obrazovnom okruženju predavaonice, korištenjem izvora podataka na internetu kao i video i audio kanala. Međutim, ponekad personalizirani i fleksibilni (ili inovativni) elementi e-učenja nisu lako razumljivi u zakonski ograničenom i ponekad rigidnom okruženju.

Važno je napomenuti da je e-učenje veoma dinamično i inovativno područje učenja. Definicije se redovito revidiraju i prilagođavaju novim zbivanjima u okruženju.

III. Opće smjernice za visoka učilišta

Prvi dio - Unutarnje osiguravanje kvalitete

1.1. Politika osiguravanja kvalitete

Standard: Visoka učilišta moraju imati politiku osiguravanja kvalitete koja je javno dostupna i čini dio strateškog upravljanja institucije. Unutarnji dionici tu politiku moraju razvijati i provoditi putem odgovarajućih struktura i procesa, i pritom uključivati i vanjske dionike.

Opće smjernice

Kada je strategija e-učenja dio cjelokupne institucionalne strategije, moguće je dati veći poticaj i prednost pristupu osiguravanju kvalitete putem inovacija i izdvajanja namjenskih sredstava, posebice kada je e-učenje novost ili zamjena za klasičnu nastavu.

Kada cjelokupna strategija institucije obuhvaća i strategiju e-učenja, institucijske strategije osiguravanja kvalitete mogu se također lakše prilagoditi kako bi odražavale obrazovne ciljeve, brze tehnološke promjene, kao i promjene pedagoških modela. Navedene politike osiguravanja kvalitete i strategije e-učenja, koje mogu obuhvaćati područje kvalitete, pedagoške modele i inovacije, moguće je onda precizno definirati, provoditi te javno objaviti.

Od posebnog interesa za dionike bilo bi da strategija e-učenja uključuje objašnjenje razloga zbog kojeg je e-učenje odabrano kao prikladna strategija učenja za studente koji koriste usluge visokog učilišta.

Obrazovni ciljevi i pedagoški modeli često su obuhvaćeni institucionalnim strategijama. U kontekstu e-učenja, poželjno je razmotriti inovacijske strategije, brze uzastopne revizije programa te poveznice između istraživanja i pedagogije i/ili osmišljavanja metoda učenja (pri čemu je potrebno poznavanje najsuvremenijih inovacija kako bi se moglo odabrati najprimjerenije metode ostvarivanja ciljeva učenja).

Institucijske politike e-učenja mogu uključivati i temeljne sastavnice kvalitete koje obuhvaćaju:

- institucionalnu podršku
- osmišljavanje kolegija
- podučavanje i učenje
- strukturu kolegija

- podršku studentima
- podršku visokog učilišta pri obveznom osposobljavanju novih zaposlenika za provođenje e-učenja
- tehnološke infrastrukture
- vrednovanje studenata (provjera identiteta studenta, autorstvo radova te sigurnost provođenja ispita) i izdavanje diploma te
- mjere elektroničke sigurnosti.

Institucija može definirati i politike koje će omogućiti odgovarajući pristup te zajamčiti sudjelovanje studenata s invaliditetom, studenata pogođenih bolešću te onih s drugim olakotnim okolnostima.

Istodobno s razvojem e-učenja, došlo je do pojave nacionalnih i međunarodnih politika, uključujući onih koje razmatraju etička pitanja poput zaštite privatnosti podataka ili prava intelektualnog vlasništva. Poželjno je da institucije definiraju politiku/pravilnik vezano uz mjere elektroničke sigurnosti pri upotrebi podataka o studentima (privatnost, sigurnost, privole itd.), koji će ujedno obuhvatiti i prijekure te posljedice za studente i zaposlenike za koje se utvrdi da su nepošteno postupali.

Institucijski ciklus trajnog unapređivanja kvalitete uključuje stalnu analizu i ažuriranje strukture koja pruža usluge i podršku aktivnostima e-učenja, što obično podrazumijeva angažiranje (ili delegiranje ovlasti) podizvođača za mrežne usluge ili upravljanje virtualnim obrazovnim okruženjem (VLE - Virtual Learning Environment) institucije⁵. Navedene aktivnosti obuhvaćene su postupcima osiguravanja kvalitete.

Uključivanje dionika (npr. studenata, nastavnog osoblja, autora, tehničkog osoblja, osoba zaduženih za podršku studentima, administrativnog osoblja, itd.) može predstavljati izazov zbog nedostatka fizičke prisutnosti na konkretnoj lokaciji, pa bi institucije trebale poduzeti određene korake u smjeru aktivnog uključivanja svih dionika u postupke unutarnjeg osiguravanja kvalitete.

Pokazatelji

- E-učenje dio je cjelokupne strategije razvoja institucije kao i politike osiguravanja kvalitete.
- Institucija djeluje unutar okvira jasno formulirane politike i upravljačke strukture pri donošenju odluka o usvajanju novih tehnologija kako bi osigurala očekivanu kvalitetu e-učenja.
- Uspostavljene su institucionalne politike, strukture, procesi te osigurana sredstva kako bi se zajamčila uspješnost nastavnih procesa i procesa učenja studenata, uključujući onih s posebnim obrazovnim potrebama.
- Institucija ima politiku i pravilnik kojima se osigurava akademski integritet i sloboda te propisuje etično ponašanje.
- Mjere elektroničke sigurnosti razmatraju se unutar institucijske politike/pravilnika.

⁵ Termin virtualno obrazovno okruženje (VLE - Virtual Learning Environment) koristi se za opisivanje zbira softverskih sustava koji osiguravaju materijale i instrumente za e-učenje. Navedeni sustavi omogućavaju upravljanje svim procesima od izrade kolegija do dostavljanja materijala za kolegije studentima te bilježenja njihovog radnog učinka (EADTU, 2016.).

Termin sustav upravljanja učenjem (LMS - Learning Management System) često se koristi kao sinonim virtualnog obrazovnog okruženja, ali on upućuje na veću usmjerenost na administraciju nego na izradu i izvođenje kolegija (EADTU, 2016.).

- Ako visoko učilište koristi usluge ili stručno znanje vanjskih suradnika, u posjedu je pisanih ugovora kojima se utvrđuju uloge i odgovornosti.
- Dionici (posebice studenti) uključeni su u unutarnji sustav osiguravanja kvalitete, čak i ako nisu fizički prisutni na visokom učilištu.

1.2. Izrada i odobravanje programa

Standard: Visoka učilišta moraju imati postupke za izradu i odobravanje svojih studijskih programa. Oni moraju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene im ciljeve, uključujući i predviđene ishode učenja. Kvalifikacije koje se dodjeljuju temeljem programa treba jasno opisati i predstaviti, pozivajući se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje pa time i na Kvalifikacijski okvir Europskog prostora visokog obrazovanja.

Opće smjernice

Iako su nastavne metode obuhvaćene i standardom 1.3 Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta, važno je obratiti pozornost na proces odabira, od strane nastavnog osoblja, najboljih nastavnih metoda za studente u specifičnom kontekstu, uzimajući u obzir pedagošku praksu, inovacije te konkretne ciljeve programa.

Glavni izazov s kojim se institucije susreću jest izrada *online* programa koji osiguravaju razvoj vještina ili osjećaj akademskog zajedništva, a koji se tradicionalno povezuju s klasičnom nastavom. Ključni izazovi i prilike uključuju: modularnost programa, *online* metode provjere znanja, stvaranje *online* akademskih zajednica, integraciju znanja i razvoja vještina te ponudu personaliziranih obrazovnih programa kako bi se zadovoljile različite potrebe i ambicije.

Institucije se mogu usmjeriti i na dokazivanje potrebe za e-učenjem u odnosu na misiju i ciljeve kako programa tako i institucije.

Pokazatelji

- Institucija ima jasnu strategiju digitalne inovacije čiji je sastavni dio e-učenje. Dionici na svim razinama unutar institucije upoznati su s navedenom strategijom te je ona usvojena od strane nastavnika zaduženih za izradu nastavnog programa.
- Programi e-učenja usklađeni su s misijom visokog učilišta.
- Izrada nastavnih programa odražava pedagoške prakse i inovacije, ako ih je moguće primijeniti.
- Osobe uključene u izradu/razvoj/vrednovanje programa e-učenja imaju kvalifikacije na akademskom i tehničkom području.
- Nastavno osoblje uključeno u izradu/razvoj/vrednovanje programa upoznato je s prednostima/nedostacima upotrebe e-učenja u kontekstu pojedinog kolegija.
- Pri izradi nastavnog programa te razvoju modela učenja uzimaju se u obzir potrebe studenata.

1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta

Standard: Visoka učilišta moraju osigurati da se programi izvode na način koji potiče studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja i da vrednovanje studenata odražava takav pristup.

Opće smjernice

Ovaj standard potiče upotrebu fleksibilnih puteva učenja, različitih oblika nastave, niza pedagoških metoda te pružanje osjećaja samostalnosti svakom studentu. Budući da digitaliziranje sadržaja ne jamči samo po sebi stvaranje uspješnog obrazovnog okruženja, institucije bi mogle izrađivati svoje nastavne programe na način da se potiče uključivanje studenata u proces učenja (postupak koji bi mogao pomoći spriječiti neželjeno odustajanje od studija), te da programi odražavaju najbolju praksu te istraživanja na području podučavanja i učenja.

Kako bi se prevladao nedostatak izravne interakcije među studentima, možda će ih biti potrebno poticati na sudjelovanje u međusobnom dijalogu *online* putem. Institucije mogu pomoći tako da podrže osnivanje *online* grupa za raspravu putem kojih studenti mogu stupiti u kontakt; međutim, tamo gdje su interakcije među vršnjacima nužne za uspješan završetak programa, nužno je da institucije obavijeste studente o tome te da nadgledaju i procjenjuju zadovoljava li se taj uvjet. Moguće je i kreiranje *online* prostora za komunikaciju između nastavnika i studenata te za potrebe nastavnog osoblja u vidu platforme putem koje bi se izmjenjivala iskustva i dobre prakse.

Dobro definiran obrazovni model može pomoći zajamčiti da će studenti ostvariti ishode učenja. Važno je da izbor metodologije e-učenja korištene za formiranje obrazovnog modela bude primjeren razini i temi kolegija.

Institucije koje koriste e-učenje nužno će morati posvetiti pozornost razvoju materijala za učenje te ih prema potrebi ažurirati. Jednako tako, i zaposlenicima će možda trebati podrška pri ažuriranju njihovog znanja na temu nastavnih metoda i metoda provjere znanja koje su prilagođene okruženju za e-učenje. Poželjan je doprinos stručnjaka iz više područja za razvoj visoko kvalitetnih materijala za e-učenje te su stoga nužni i jasni postupci koordinacije različitih suradnika.

Upotreba tehnologija koje odgovaraju sadržaju kolegija poboljšat će i razviti iskustvo učenja za sve vrste potreba studenata. Virtualna obrazovna okruženja nude povećanu fleksibilnost pri podučavanju, učenju i provjeravanju znanja te se mogu upotrijebiti za razvoj kreativnosti, kritičkog mišljenja, kao i temeljitog poznavanja predmeta studiranja. Virtualna obrazovna okruženja, koja je moguće razviti na temelju pedagoških potreba kolegija i njegovih polaznika, mogu sadržavati širok raspon alata, uključujući: blogove, forume, platforme za *online* video konferencije, glasovnu komunikaciju putem interneta, virtualnu praktičnu obuku itd. Redovite izmjene na temelju analitike učenja i povratnih informacija od studenata pomoći će ostvarivanju kontinuiteta u provođenju poboljšanja.

Pri osmišljavanju metoda učenja, važno je razmotriti način na koji su e-metode provjere znanja, koje je potrebno objasniti svim studentima na koje se to odnosi, usklađene s ishodima učenja. Važno je uzeti u obzir i da pri provođenju *online* provjere znanja već moraju postojati uspostavljeni postupci potvrde valjanosti *online* provjera znanja. Razvoj i provedba e-provjere znanja podrazumijevaju zaštitne mjere kojima se jamči provjera identiteta studenta i autorstvo rada. K tomu, sustav e-provjere znanja trebao bi biti siguran i svrsishodan. Potrebno je i izraditi

smjernice kao i priručnike kako bi se potaknulo studente da usvoje primjereno ponašanje *online* te da im se pruži podrška pri razumijevanju problema plagiranja.

Dobro je imati uspostavljen postupak prigovora u slučaju pojave problema koji bi mogao predstavljati prepreku studentima ili uzrokovati njihovo nezadovoljstvo.

Pokazatelji

- Nastavne metode i aktivnosti učenja odabrane su s ciljem postizanja ishoda učenja.
- Nastavni materijali prilagođeni su pedagoškom modelu te olakšavaju studentima učenje.
- Autori nastavnih materijala stručnjaci su na području za koje izrađuju materijale. Nastavni se materijali periodično revidiraju i ažuriraju.
- Tehnička je infrastruktura usklađena s nastavno metodologijom, aktivnostima učenja i e-metodama provjere znanja te olakšava nastavni proces i proces učenja.
- E-metode provjere znanja svrsishodne su te omogućavaju studentima da pokažu u kojoj su mjeri ostvarili predviđene ishode učenja.
- Studenti su jasno obaviješteni o e-provjeri znanja.
- Studenti su upoznati s pravilima o plagiranju.
- Studenti su poučeni kako da pravilno parafraziraju i citiraju, bilo da je riječ o *online* ili tiskanim izvorima.
- Visoko učilište daje preporuke za prikladno ponašanje *online* (mrežni bonton).

1.4. Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje

Standard: Visoka učilišta moraju dosljedno provoditi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje.

Opće smjernice

Visoka bi učilišta mogla osigurati podršku studentima u donošenju odgovornih odluka pružanjem usluga savjetovanja, dijagnostičkim testovima i informacijama o potrebnim predznanjima i/ili prethodno stečenim kompetencijama. Također bi bilo korisno objavljivati informacije o e-kolegijima, kao što su broj ECTS-a, studijska razina, sadržaj predmeta, odnos s drugim kolegijima, mehanizmi za razmjenu radnih materijala, zadaci, e-provjera znanja, IT zahtjevi i procjena vremena koje će studentu trebati za savladavanje kolegija.

Studenti e-kolegija očekivat će podršku u razvoju i primjeni novih vještina i tehnika kroz niz mehanizama i usluga.

Priznavanje ima jednako važnu ulogu kod e-učenja kao i kod tradicionalnog studiranja. I u ovome je kontekstu važno osigurati akademsko priznavanje, a visoka bi učilišta trebala obratiti pažnju na kvalifikacije koje se stječu *online* programima, kako bi se osiguralo da ih stručna tijela i poslodavci priznaju jednako kao tradicionalne programe te kako bi se ostvarili isti ishodi učenja. Visokim se učilištima koja ove kolegije izvode na međunarodnoj razini savjetuje da budu dobro informirani o nacionalnim politikama i regulativi vezanoj za priznavanje kvalifikacija koje stječu studenti iz drugih zemalja.

Pokazatelji

- Studenti / potencijalni studenti informirani su o svim zahtjevima po pitanju opreme, digitalnih vještina i vještina e-učenja, predznanja i prethodno položenih predmeta te obaveznog sudjelovanja.
- Studenti su informirani o radnom opterećenju i pedagoškom modelu programa e-učenja.
- Visoko učilište ima odgovarajuću politiku i procedure priznavanja prethodnog učenja.

1.5. Nastavno osoblje

Standard: Visoka učilišta moraju osigurati kompetentnost svojih nastavnika te primjenjivati pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika.

Opće smjernice

Kvalitetno razvijeni edukacijski modeli uzimaju u obzir ključnu ulogu nastavnog osoblja u osiguravanju kvalitete e-učenja i definirane su njihova struktura, profili i uloge. Može se pojaviti potreba za profesionalnim usavršavanjem nastavnika za e-učenje, posebice za one nastavnike koji tek prelaze s tradicionalnog načina poučavanja u novo okruženje, kojima će vjerojatno trebati veća tehnička i pedagoška podrška u razvoju kolegija i edukaciji iz korištenja tehnologija za učenje. Međutim, visoka učilišta trebaju paziti da zbog potrebe za dodatnim edukacijama osoblje ne bude preopterećeno. Radno opterećenje (uključujući i dodatno stručno usavršavanje) nastavnog osoblja koje sudjeluje u izvođenju programa e-učenja treba biti usporedivo s opterećenjem u tradicionalnom nastavnom okruženju.

Pri osmišljavanju programa edukacije nastavnog osoblja moglo bi se uzeti u obzir analizu potreba za edukacijama (primjerice, po funkciji) pri čemu treba razmotriti potrebe postojećih i novozaposlenih nastavnika. Edukacije se mogu dodatno poboljšati poticanjem interakcije među nastavnim osobljem te poticanjem razmjene znanja i postignuća među nastavnicima u polju nastave i učenja. Što se tiče pomoćnog osoblja visokih učilišta, naglasak će biti stavljen na inovacije.

Budući da se potrebe visokih učilišta za osobljem zbog izvođenja programa e-učenja mogu razlikovati od potreba za osobljem pri izvođenju tradicionalne nastave, poželjno je pažljivo planirati zapošljavanje nastavnog i vanjskog osoblja. Važno je napomenuti da općenito za izvođenje programa e-učenja može biti potrebno angažirati više osoblja nego što je to slučaj kod tradicionalne nastave i da koordinacija osoblja te vanjskih izvođača raznih usluga može biti složenija.

Pokazatelji

- Visoko učilište definiralo je strukturu, profil i ulogu nastavnog osoblja koja je usklađena s pedagoškim modelom.
- Visoko učilište koristi prikladne instrumente kako bi osiguralo da je profil nastavnog osoblja adekvatan njihovim nastavnim dužnostima.

- Nastavno osoblje educira se i napredno se koristi tehnologijama za učenje i metodama provjere znanja u *online* okruženju (*e-assessment*). Za nove zaposlenike organiziraju se posebne edukacije.
- Visoko je učilište razvilo postupke pomoću kojih se identificiraju potrebe nastavnog osoblja za podrškom.
- Službe za tehničku i pedagošku podršku nastavnicima odgovarajuće su, dostupne i učinkovite.
- Odgovarajućim omjerom nastavnika i studenata izbjegava se preopterećenje nastavnika i tutora.
- Visoko učilište ima odgovarajuće postupke zapošljavanja nastavnog osoblja.
- Koordinacija nastavnog osoblja je prikladna.

1.6. Obrazovni resursi i pomoć studentima

Standard: Visoka učilišta moraju odgovarajuće financirati aktivnosti učenja i poučavanja te osigurati dostatne i lako dostupne resurse za učenje i podršku studentima.

Opće smjernice

Resursi za učenje

Dobra bi praksa bila da visoka učilišta u svoje opće strategije uključe objašnjenje razvoja svojih programa e-učenja i tehnoloških inovacija, analizu posebnih potreba programa e-učenja i pokazatelje kojim se definira funkcionalnost i odgovarajuće korištenje infrastrukture. Još bi korisnije bilo kad bi visoko učilište razvilo poseban sveobuhvatan i siguran plan razvoja tehnologije, koji uključuje sljedeće:

- Mjere elektroničke sigurnosti (zaštita zaporkom, enkripcija, sustav pričuvene pohrane itd.) kako bi se osigurali standardi kvalitete te integritet i valjanost informacija.
- Centralizirani sustav kojim se osigurava podrška izgradnji i održavanju infrastrukture za *online* edukaciju.

Visoka učilišta mogu bolje osigurati učinkovito izvođenje programa e-učenja nabavom, korištenjem i održavanjem odgovarajućega računalnog sustava koji bi osiguravao prijavu studenata na kolegije i programe, distribuciju materijala za e-učenje studentima, vođenje i ažuriranje evidencija o napretku studenata, obavljanje određenih aspekata e-poslovanja, olakšavanje komunikacije između visokog učilišta te njegovih studenata i zaposlenika. Računalni sustavi također mogu služiti za vođenje statistike za potrebe upravljanja kvalitetom. Visoka učilišta često u odabiru tehničkih rješenja daju prednost platformski neovisnim i nevlasničkim rješenjima.

Virtualno obrazovno okruženje zahtijeva posebnu pozornost, primjerice, kako bi se osiguralo dovoljno financijskih resursa i tako postigla sigurnost i pouzdanost sustava te dostupnost usluge. Kvalitetno virtualno obrazovno okruženje međuoperabilno je i robustno te usklađeno s tehničkom infrastrukturom visokog učilišta; ono se redovito interno ažurira i po potrebi nadograđuje i unapređuje. Tehnička infrastruktura treba osigurati dostupnost materijala za učenje i e-provjere znanja (*e-assessment system*) studenata s posebnim obrazovnim potrebama.

Visoko učilište odgovorno je za osiguravanje adekvatnih knjižničnih resursa studentima (primjerice, usluga e-knjižnice) i svih potrebnih edukacija. Studijski programi mogli bi uključivati virtualne laboratorije osmišljene tako da osiguraju postizanje pojedinih ishoda učenja.

Podrška studentima

Kvalitetna podrška studentima koja je često tema politika i strategija visokih učilišta te pokriva aspekte poput tutorstva, pedagoške, tehnološke i administrativne potrebe, može pomoći u poboljšanju stope zadržavanja studenata i zadovoljstva studenata (uz pretpostavku da su studenti upoznati s podrškom, da imaju pristup podršci i da je koriste). Podrška se može dalje poboljšati ako visoko učilište analizira profile studenata na programima e-učenja (uključujući, primjerice, njihovu kulturnu pozadinu, tehničko iskustvo, tehničku opremu itd.) te ih koristi kako bi zadovoljilo specifične potrebe svojih studenata (primjerice, studenti s invaliditetom). Podrška studentima može se pružati individualizirano, čak i na razini predavanja ili kolegija.

Učinkovita podrška studentima prilagodit će se okruženju za e-učenje te treba biti lako dostupna studentima, posebice tijekom razdoblja učenja i prilagođena potrebama (rutinski popravci te osobna podrška studentima u slučaju ozbiljnih poteškoća).

Visoka učilišta mogu razmotriti poticanje virtualne mobilnosti studenata i nastavnika te o tome da im osiguraju mogućnost sudjelovanja u aktivnostima koje izvodi drugo visoko učilište.

Pokazatelji

- Resursi za učenje:
 - Virtualno obrazovno okruženje osigurava korištenje raznih metoda i alata.
 - Tehnička infrastruktura osigurava dostupnost programa e-učenja studentima s posebnim obrazovnim potrebama.
 - Visoko učilište definira mjere elektroničke sigurnosti koje osiguravaju standarde kvalitete i integritet i valjanost informacija.
 - Virtualno obrazovno okruženje temelji se na nevlasničkim mrežnim standardima i kontinuirano se ažurira u skladu s tehnološkim razvojem.
 - Visoko učilište studentima osigurava adekvatnu e-knjižnicu i virtualne laboratorije.
- Podrška studentima:
 - Visoko učilište uspostavilo je postupke koji obuhvaćaju podršku studentima, uključujući tutorstvo te pedagoške, tehnološke i administrativne aspekte.
 - Visoko učilište osigurava podršku studentima ovisno o njihovu profilu i specifičnim potrebama.
 - Podrška studentima važna je značajka e-učenja.
 - Osigurana je podrška razvoju učenja i digitalnih vještina (studente se usmjerava na kritičko razmišljanje i razvijanje vještina upravljanja vremenom itd.).
 - Studentima se osiguravaju smjernice/edukacija iz korištenja resursa za e-učenje (virtualno obrazovno okruženje, e-knjižnica itd.).
 - Vrijeme dostupne podrške transparentno je i odgovara potrebama studenata; primjerice, u razdobljima najintenzivnije potražnje (navečer, vikendom, praznicima itd.).
- Visoka učilišta osiguravaju mogućnosti virtualne mobilnosti studentima i nastavnicima.

1.7. Upravljanje informacijama

Standard: Visoka učilišta moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje svojim programima i drugim aktivnostima.

Opće smjernice

Kvalitetan sustav upravljanja informacijama omogućio bi brzo, potpuno i učinkovito prikupljanje reprezentativnih podataka i pokazatelja koji proizlaze iz svih aspekata e-učenja. Moguće je uključiti posebne pokazatelje za razne scenarije e-učenja (*online* učenje, učenje na daljinu u okviru studijskih programa ili modula te mješovito učenje), primjerice, podatke o stopi odustajanja, podatke o stopi završnosti itd., koji se mogu kombinirati s mjerenjem procesa i ključnih rezultata (treba definirati specifične pokazatelje za e-učenje), što će visokim učilištima pomoći da ispune ovaj standard.

Važno je usmjeravati aktivnosti e-učenja na visokom učilištu, primjerice, provođenjem istraživanja profila studenata upisanih na kolegije/programme e-učenja i specifičnih potreba koje se mogu zadovoljiti *online* poučavanjem, analizom stopa odustajanja i završnosti itd.

Zaposlenike se potiče da pristupaju izvješćima i informacijama potrebnim za obavljanje svojih dužnosti, a studente svojim evidencijama (status, napredak, postignuća itd.) putem npr. web sučelja, a ne preko zaštićenih mreža na visokom učilištu.

U slučaju da visoko učilište izvodi programme e-učenja, sustavom osiguravanja kvalitete osigurava se da se pri prikupljanju podataka poštuje pravo studenata na privatnost te se uzima u obzir intelektualno vlasništvo.

Pokazatelji

- Prikupljeni podaci koriste se u svrhu vrednovanja programa e-učenja (primjerice, komparativna analiza osmišljavanja kolegija).
- Visoko učilište ima strategiju o upotrebi i svrhi analitike učenja (to jest, cilj je unaprjeđenje podrške studentima).
- Sustav upravljanja informacijama uključuje relevantne, važeće i pouzdane informacije u vezi s visokim učilištem i programima visokog učilišta.
- Visoko učilište uzima u obzir etičke standarde i nacionalnu politiku zaštite podataka i privatnosti studenata.

1.8. Informiranje javnosti

Standard: Visoka učilišta moraju objavljivati informacije o svom radu pa tako i o studijskim programima koje izvode. Te informacije moraju biti jasne, točne, objektivne, važeće i lako dostupne.

Opće smjernice

Vanjski dionici žele biti informirani o pitanjima u vezi s priznavanjem kvalifikacija koje se stječu završetkom studijskih programa, pedagoškim inovacijama, nastavnim metodama i metodama učenja te resursima i tehnologijom. Ključna je transparentnost, ne samo s obzirom na vrijednost učenja, već i na tehnološke zahtjeve, resurse i tehnologiju za učenje kao i dostupna tehnička podrška.

Pokazatelji

- Visoko učilište objavljuje pouzdane, potpune i važeće informacije o studijskim programima (tj. priznavanje kvalifikacija, ciljevi učenja, bodovi, zahtjevi, metode provjere znanja, rokovi, važni datumi za studijski program).
- Visoko učilište objavljuje pouzdane, potpune i važeće informacije o institucionalnoj tehničkoj podršci.
- Tehnički zahtjevi koje treba ispuniti kako bi se omogućilo valjano korištenje sustava jasno su definirani i objavljeni.
- Visoko učilište objavljuje informacije o stopama završnosti, stopama prolaznosti i stopama odustajanja od studija.

1.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa

Standard: Visoka učilišta moraju pratiti i periodički revidirati svoje programe kako bi se osiguralo da oni postižu postavljene ciljeve i ispunjavaju potrebe studenata i društva. Revizije bi trebale biti usmjerene na kontinuirano poboljšavanje programa. O aktivnostima koje se planiraju ili poduzimaju na temelju revizija treba obavijestiti sve dionike na koje se one odnose.

Opće smjernice

Unaprjeđenje studijskih programa može se potaknuti uvođenjem programa kontinuiranog vrednovanja učinkovitosti ovakvog oblika izvođenja nastave, provjere nastavnih metodologija i metodologija učenja te sustavnog korištenja tih informacija, primjerice, u svrhu budućeg planiranja i usklađivanja sa strateškim usmjerenjem visokog učilišta. Uz to, treba kontinuirano uzimati u obzir najnovija zbivanja u polju informacijsko-komunikacijskih tehnologija i pedagogije.

Pozitivno je kad visoka učilišta imaju mehanizme provjere kvalitete obrazovnog okruženja. Važno je razlikovati programe e-učenja i druge aktivnosti e-učenja te do koje mjere su aktivnosti e-učenja dijelom studijskih programa kao nadopuna ili nezavisni element.

Unutarnji sustav osiguravanja kvalitete treba razmotriti uspostavu valjanog procesa prikupljanja povratnih informacija od dionika (s naglaskom na studente) i osigurati informiranje dionika o tome na koji način visoko učilište koristi informacije dobivene od dionika.

Pokazatelji

- Programi e-učenja revidiraju se, ažuriraju i unaprjeđuju.
- Razvoj pedagoških vještina i metoda usklađen je sa strategijom visokog učilišta.
- Prate se trendovi u polju informacijsko-komunikacijskih alata i pedagogije te se uvode kad je to moguće.

- Unutarnji sustav osiguravanja kvalitete obuhvaća informiranje dionika, posebice studenata.

1.10. Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete

Standard: Visoka učilišta moraju periodički prolaziti postupke vanjskog osiguravanja kvalitete u skladu s ESG-jem.

Opće smjernice

U današnje vrijeme izvođenje programa e-učenja obuhvaćeno je postupcima vanjskog osiguravanja kvalitete na isti način kao i druge vrste programa. Visoka učilišta koja izvedu programe e-učenja potiče se da uspostave kontakt s relevantnim tijelom za osiguravanje kvalitete radi razmjene informacija te kako bi se objema stranama pomoglo da bolje razumiju specifične karakteristike e-učenja i njegova vrednovanja.

IV. Opće smjernice za agencije za osiguravanje kvalitete

Drugi dio - Vanjsko osiguravanje kvalitete

2.1. Opće smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete

Standard: Vanjskim osiguravanjem kvalitete razmatra se djelotvornost procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete opisanih u I. dijelu ESG-ja.

Opće smjernice

Europske, nacionalne i lokalne politike također su primjenjive na e-učenje kojima su definirani etički i pravni zahtjevi prema visokim učilištima (primjerice, privatnost podataka ili lokalni zakonski zahtjevi s obzirom na studente s posebnim obrazovnim potrebama).

Pokazatelji

- Visoko učilište uzima u obzir europske, nacionalne i lokalne politike, kao i etičke i pravne smjernice pri oblikovanju svoje politike osiguravanja kvalitete i svojega unutarnjeg sustava osiguranja kvalitete.

2.2. Izrada svrshishodnih metodologija

Standard: Vanjsko osiguravanje kvalitete mora biti izričito definirano i osmišljeno tako da svrshishodno ispunjava postavljene svrhe i ciljeve, uzimajući pritom u obzir relevantne propise. Dionici moraju biti uključeni u osmišljavanje i trajno unapređivanje vanjskog osiguravanja kvalitete.

Opće smjernice

Kao i kod klasične nastave, vanjsko osiguravanje kvalitete uzet će u obzir specifičnosti visokog učilišta, što također uključuje i e-učenje. Vrednovanje se obično provjerava i uključenost vanjskih dionika na svim razinama. Također će se dodatno razmotriti proces učenja i poučavanja, resursi za učenje, virtualno obrazovno okruženje i sustav podrške studentima za e-učenje. To je izvrsna prilika visokim učilištima da dokažu svoje sudjelovanje u projektima uvođenja pedagoških inovacija i sudjelovanje dionika (studenata i nastavnika koji sudjeluju u e-učenju) u razvoju metodologija.

Dobra je praksa kad su procesi osiguravanja kvalitete dovoljno fleksibilni da uključuju prepoznavanje i podržavanje novih načina izvođenja nastave i učenja. Vrednovanje može obuhvatiti specifične kriterije, pokazatelje, smjernice ili okvire, te postoji li strategija kojom se podupire izvođenje e-učenja.

Pokazatelji

- Karakteristike e-učenja, primjerice, uvođenje inovacija u procese poučavanja i učenja, uzimaju se u obzir kod redovitih postupaka vanjskog osiguravanja kvalitete (institucionalno ili programsko vrednovanje).
- Svi relevantni dionici sudjeluju u razvoju kriterija za e-učenje (institucionalno ili programsko vrednovanje).
- Specifični kriteriji za e-učenje u postupcima vanjskog osiguravanja kvalitete (institucionalno ili programsko vrednovanje) javno su dostupni.

2.3. Provedba procesa

Standard: Proces vanjskog osiguravanja kvalitete moraju biti pouzdani, korisni, unaprijed utvrđeni, dosljedno provođeni i objavljeni. Oni obuhvaćaju:

- samovrednovanje ili ekvivalent;
- vanjsko vrednovanje koje obično podrazumijeva i posjet visokom učilištu;
- izvješće kao ishod vanjskog vrednovanja;
- dosljedno naknadno praćenje.

Opće smjernice

Visoka učilišta imaju priliku objasniti svoju motivaciju za pokretanjem i izvođenjem programa e-učenja te način njihova izvođenja u izvješću o samovrednovanju. Opis pedagoškog modela te detaljan opis virtualnog obrazovnog okruženja može uvelike koristiti povjerenstvu u postupku vrednovanja. Uz izvješće o samovrednovanju, treba osigurati sve potrebne podatke za pristup sustavu, predavaonicama, debatnim forumima, nastavnim materijalima itd., a recenzenti se mogu kvalitetno pripremiti za postupak vrednovanja analizom izvješća i osiguranih dokaza te pregledom virtualnoga obrazovnog okruženja prije posjeta visokom učilištu.

Posjet visokom učilištu izvrsna je prilika povjerenstvu za provjeru pedagoškog modela visokog učilišta, inovacija i tehničke infrastrukture te znanja i iskustva nastavnog osoblja visokog učilišta, kao i usluga i podrške koju primaju studenti i nastavnici.

Poželjno je da se posjet odvija na lokaciji na kojoj se nalazi većina tehničke infrastrukture visokog učilišta. Tijekom posjeta visokom učilištu povjerenstvu treba omogućiti intenzivnu provjeru tehničke infrastrukture, kao i izravan kontakt s tehničkim i pomoćnim osobljem visokog učilišta. Kako bi se provjerila dostupnost i mogućnost korištenja infrastrukture, recenzenti trebaju održati sastanke sa sadašnjim i bivšim studentima.

Uz navedeno, recenzenti će tijekom posjeta visokom učilištu također vjerojatno željeti razgovarati sa svim dionicima koji sudjeluju u izvođenju programa e-učenja (na institucionalnoj ili programskoj razini). Važno je napomenuti da osoblje (primjerice, autori, predavači, tutori, mentori, voditelji studijskog programa, tehničko osoblje itd.) uključeni u nastavni proces treba biti raznolikije nego kod tradicionalnog načina učenja, što će doći do izražaja i tijekom sastanaka.

Posjet visokom učilištu može uključivati kombinaciju virtualnih razgovora s dionicima ili razgovora uživo (primjerice, sa studentima i nastavnicima). Visoko učilište odgovorno je za osiguravanje odgovarajućih informacijsko-komunikacijskih alata potrebnih za održavanje virtualnih razgovora, kako bi se zajamčio odgovarajući dijalog između recenzenata i dionika te izbjegao nepotreban gubitak vremena.

Pokazatelji

- U izvješću o samovrednovanju izričito se spominje i opisuje e-učenje te taj dio uključuje primjerice:
 - strategiju visokog učilišta, pedagoški model i virtualno obrazovno okruženje;
 - inovacije u nastavnim metodama;
 - profil i iskustvo nastavnika;
 - *online* studijske programe (s detaljnim ishodima učenja, opisima kolegija i nastavničkim kompetencijama).
- Posjet
 - Posjet se obično odvija na lokaciji na kojoj se nalazi većina tehničke infrastrukture visokog učilišta.
 - Razgovori s dionicima uključuju predstavnike svih uključenih skupina (to jest, nastavnike, tutore, studente, tehničko osoblje, administrativne djelatnike, alumnije, poslodavce itd.).
 - Visoko učilište povjerenstvu treba osigurati pristup virtualnom obrazovnom okruženju, predavaonicama, e-knjižnici itd.

2.4. Vanjski stručnjaci

Standard: Vanjsko osiguravanje kvalitete provode povjerenstva vanjskih stručnjaka koja uključuju i studentske predstavnike.

Opće smjernice

Poželjno je da članovi stručnih povjerenstava imaju prethodno iskustvo s *online* poučavanjem i/ili učenjem (primjerice, poželjno je da studentski predstavnik u stručnom povjerenstvu ima prethodno iskustvo u e-učenju sa stajališta polaznika, dok drugi recenzent može imati znanje o metodologijama e-učenja). U svakom slučaju, recenzenti trebaju biti dobro educirani o specifičnim karakteristikama e-učenja. Preporučuje se da barem jedan član stručnog

povjerenstva ima dublje tehničko znanje koje bi mu omogućilo procjenu prikladnosti virtualnog obrazovnog okruženja za proces poučavanja i učenja.

Pokazatelji

- Kriteriji za sudjelovanje u radu stručnog povjerenstva su kompetentnost ili iskustvo u e-učenju.
- Agencija za osiguravanje kvalitete održava edukacije za sve recenzente prije posjeta visokom učilištu. Posebna pozornost posvećuje se karakteristikama e-učenja.

2.5. Kriteriji za ishode

Standard: Svi konačni ishodi ili mišljenja koja proizlaze iz vanjskog osiguravanja kvalitete, čak i kad nije riječ o formalnim odlukama, moraju se temeljiti na jasno definiranim i objavljenim kriterijima koji se dosljedno primjenjuju.

Opće smjernice

Nema napomena. Budući da sam proces ne ovisi o karakteristikama visokog učilišta, tj. o tome radi li se o visokom učilištu koje izvodi tradicionalne ili *online* programe, uloga i važnost kriterija moraju biti isti.

2.6. Izvještavanje

Standard: Cjelovita izvješća stručnih povjerenstava u procesima vanjskog osiguravanja kvalitete moraju biti objavljena, jasna i dostupna akademskoj zajednici, vanjskim partnerima i drugim zainteresiranim osobama. U slučaju da agencija na temelju izvješća donosi formalne odluke, one moraju biti objavljene zajedno s izvješćima.

Opće smjernice

Nema napomena. Način izvještavanja i praksa objavljivanja izvješća treba biti usklađena s procedurom koja se primjenjuje na druge postupke vrednovanja.

2.7. Prigovori i žalbe

Standard: Žalbeni postupci i postupci u povodu prigovora moraju biti jasno definirani kao dio procesa vanjskog osiguravanja kvalitete, a visoka učilišta o njima trebaju biti informirana.

Opće smjernice

Nema napomena. Žalbeni postupci i postupci u povodu prigovora neovisni su od strukture vrednovanoga visokog učilišta ili studijskog programa.

V. Zaključak

Ovaj rad ne pokazuje samo da su ESG standardi primjenjivi na e-učenje, već i nudi primjere kako se metode osiguravanja kvalitete mogu razviti pomoću novih pokazatelja.

To je zadatak visokih učilišta, kao i agencija za osiguravanje kvalitete. U jednu ruku, agencije za osiguravanje kvalitete trebaju razviti metodologije za vanjska vrednovanja pri čemu će se u obzir uzeti specifične karakteristike e-učenja, dok u drugu ruku, tradicionalna sveučilišta koja izvode programe e-učenja ili mješovite programe trebaju prilagoditi svoje unutarnje sustave osiguravanja kvalitete kako bi se zajamčila kvaliteta njihovih procesa učenja i poučavanja.

Ovaj se dokument može koristiti kao referentan izvor za visoka učilišta i agencije za osiguravanje kvalitete te tako doprinijeti zajedničkom razumijevanju samog koncepta kao i relevantne terminologije. Dokument također može biti koristan u edukaciji stručnih povjerenstava koja provode vanjska vrednovanja i poslužiti za usavršavanje njihovih članova.

VI. Literatura

1. Bates T. (2017). www.tonybates.ca/2017/04/25/what-is-online-learning-seeking-definition.
2. Butcher N., Wilson-Strydom M. A guide to quality in online learning. <http://www.chea.org/userfiles/uploads/A%20Guide%20to%20Quality%20in%20Online%20Learning.pdf>
3. CHEA (2002). Accreditation and assuring quality in distance learning. Monograph series 2002, number 1. https://www.chea.org/userfiles/CHEA%20Monograph%20Series/mono_1_accred_dist_ance_02.pdf
4. EADTU (2015). Handbook for Quality in e-learning procedures. SEQUENT project. https://www.sequent-network.eu/images/Guidelines/Sequent_Handbook_for_Quality_in_e-learning_procedures.pdf
5. EADTU (2016). Quality assessment for e-learning: a benchmarking approach. Third edition. http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/images/E-xcellence_manual_2016_third_edition.pdf
6. EADTU and ENQA (2017). Peer learning activity. The development of blended and online programmes in European higher education. Issues of quality assurance. https://eadtu.eu/documents/News/2017-PLA_report_24112017_final.pdf
7. Grifoll J., Huertas E., Prades A., Rodríguez S., Rubin Y., Mulder F., Ossiannilsson E. (2010). Quality assurance of e-learning. ENQA Workshop report (14). http://www.engq.eu/indirme/papers-and-reports/workshop-and-seminar/ENQA_wr_14.pdf
8. Huertas E., Roca R., Moehren J., Ranne P., Gourdin A. (2017). External evaluation of e-assessment – a conceptual design of elements to be considered. EQAF. http://www.eua.be/Libraries/EQAF-2017/p21_huertas_roca_moehren_ranne_gourdin.pdf?sfvrsn=0
9. Quality Matters (QM) Standards from the QM higher education rubric, fifth edition. <http://www.elo.iastate.edu/files/2016/04/QM-Rubric.pdf>
10. Quality Assurance Agency for the University System of Castilla y León. ACSUCYL (2014). [Further guidelines for designing official online and semi-onsite bachelor's and master's degrees](http://www.aqa.es/Documentos/2014/04/24/2014-04-24-Further_guidelines_for_designing_official_online_and_semi-onsite_bachelor's_and_master's_degrees.pdf).
11. Ossiannilsson E., Williams K., Camilleri A. F., Brown M. (2015). Quality models in online and open education around the globe: State of the art and recommendations. Oslo: International Council for Open and Distance Education - ICDE.
12. Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area (ESG). 2015. Brussels, Belgium. http://www.engq.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf
13. TeSLA project "An Adaptive Trust-based e-assessment System for Learning", Number 688520. 2016-2018. H2020-ICT-2015/H2020-ICT-2015. <http://tesla-project.eu/>
14. The Catalan University Quality Assurance Agency. (2007a). Guide to the self-evaluation of on-line degree programmes. Guide to institutional evaluation. Barcelona. http://www.aqu.cat/doc/doc_34091552_1.pdf
15. The Catalan University Quality Assurance Agency. (2007b). Guide to the self-evaluation of on-line degree programmes. Guide to the evaluation of degree programmes. Barcelona. http://www.aqu.cat/doc/doc_47270945_1.pdf