



KLASA: 003-08/11-02/0003

URBROJ: 355-02-03-15-0019

Meta-evaluacija vanjskih prosudbi obuhvaćenih godišnjim planom za 2012. godinu

Zagreb, rujan 2014.



Uvod

U Republici Hrvatskoj vanjsko je osiguravanje kvalitete u sustavu visokog obrazovanja i znanosti regulirano Zakonom o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (NN 45/09), prema kojemu su sva javna i privatna visoka učilišta obavezna ustrojiti sustave osiguravanja kvalitete i kontinuirano unapređivati kvalitetu svih svojih aktivnosti na temelju provedenih unutarnjih i vanjskih vrednovanja. U skladu sa Zakonom, Agencija za znanost i visoko obrazovanje (u daljnjem tekstu: Agencija) provodi postupak vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta (u daljnjem tekstu: vanjska prosudba) u petogodišnjim ciklusima. Prvi takav ciklus (ESG 2.7) započeo je 2010. godine. Budući da je ovo prvi ciklus vanjskih vrednovanja nakon stupanja na snagu Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, u kojem se osim vanjske prosudbe provodi i postupak reakreditacije visokih učilišta u RH, Akreditacijski savjet Agencije je na temelju prikupljenih podataka o ustroju sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima u Hrvatskoj donio odluku da se prvim ciklusom vanjske prosudbe obavezno obuhvate sva javna sveučilišta i sva veleučilišta. Uz njih, postupak će se provesti i na onim visokim učilištima koja za to iskazuju interes i/ili zadovoljavaju preduvjete za uspješno provođenje postupka.

U skladu sa standardom 2.8. ESG-a, koji agencije članice ENQA-e obvezuje da analiziraju podatke prikupljene tijekom vanjskih vrednovanja (o postojećem stanju, trendovima, dobroj praksi te područjima u kojima postoje poteškoće na visokim učilištima), provedena je analiza postupaka vanjske prosudbe visokih učilišta obuhvaćenih planom za 2012. godinu. Plan je obuhvaćao 9 visokih učilišta: 6 javnih sveučilišta (Sveučilište u Dubrovniku bilo je obuhvaćeno planom vanjske prosudbe za prethodnu, 2011. godinu) i 3 veleučilišta. Prikupljeni podaci i provedene analize podloga su za donošenje razvojnih politika i unapređenja kvalitete, kako na samim visokim učilištima, tako i u postupku vanjske prosudbe i sustavu visokog obrazovanja.

Metodologija postupka vanjske prosudbe

Agencija svake godine šalje visokim učilištima upitnik kojim prikuplja osnovne podatke o ustrojenim sustavima osiguravanja kvalitete. Na temelju prikupljenih podataka predlaže se godišnji plan vanjske prosudbe za iduću godinu. Pri izboru visokih učilišta koja će biti predmetom vanjske prosudbe izabiru se ona koja imaju zadovoljene preduvjete za uspješno provođenje postupka.

Nadopunom plana provođenja vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u 2012. godini (KLASA: 003-08/11-02/0003, URBROJ: 355-02-03-11-7) obuhvaćene su sljedeće ustanove:

1. Sveučilište u Zagrebu
2. Sveučilište u Rijeci
3. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
4. Sveučilište u Zadru
5. Sveučilište u Splitu
6. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
7. Veleučilište u Velikoj Gorici
8. Veleučilište u Rijeci
9. Veleučilište u Požegi

Sustavi osiguravanja kvalitete (u daljnjem tekstu: SOK) visokih učilišta ocjenjivani su prema prvom dijelu ESG standarda (1.1.-1.7.) namijenjenom visokim učilištima, Pravilniku o postupku vanjske neovisne periodične prosudbe unutarnjih sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH (KLASA:003-08/10-02/0004, URBROJ:355-02-03-10-2) te Kriterijima za prosudbu razvijenosti i učinkovitosti SOK-a visokih učilišta u RH, navedenima u Priručniku za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH (drugo izdanje, KLASA:003-08/10-02/0004, URBROJ:355-01-10-5).

Kriteriji su:

- Pripremna faza - Sustav osiguravanja kvalitete u pripremi (provedeni su dogovori na razini institucije, dokumentacija u izradi)
- Početna faza - Sustav osiguravanja kvalitete je ustrojen, ali nije u funkciji (izrađeni osnovni dokumenti sustava)
- Razvijena faza - Sustav osiguravanja kvalitete je u funkciji, provedena je unutarnja prosudba i sustav se unapređuje na temelju rezultata unutarnje prosudbe
- Napredna faza - Sustav osiguravanja kvalitete kontinuirano se unapređuje na temelju rezultata unutarnje i vanjske prosudbe.

Navedeni dokumenti i kriteriji javno su dostupni na mrežnim stranicama Agencije:

<http://www.azvo.hr/index.php/hr/vrednovanja/postupci-vrednovanja-u-visokom-obrazovanju/audit-visokih-ucilista> i dosljedno su primjenjivani u svim provedenim postupcima vanjske prosudbe (standardi 2.2. i 2.3. ESG-a). Budući da su dokumenti koji definiraju postupak vanjske prosudbe prije usvajanja bili testirani u pilot-projektu, u proteklom razdoblju nije bilo potrebe za njihovom izmjenom/nadopunom.

Postupak vanjske prosudbe uključuje elemente: provjeru dostavljene dokumentacije visokog učilišta (temelj koje je usvojeno izvješće unutarnje prosudbe SOK-a), posjet povjerenstva za vanjsku prosudbu visokom učilištu, izradu izvješća vanjske prosudbe s preporukama za poboljšanje (ESG 2.5), provođenje faze naknadnog praćenja uz analizu učinkovitosti aktivnosti provedenih u toj fazi (ESG 2.6) te izradu završnog izvješća s konačnom ocjenom stupnja razvijenosti i učinkovitosti vrednovanog SOK-a, uz preporuke za poboljšanja u periodu do iduće vanjske prosudbe. Završno izvješće je, nakon usvajanja na sjednici Akreditacijskog savjeta, javno dostupno na mrežnim stranicama Agencije:

<https://www.azvo.hr/hr/vrednovanja/postupci-vrednovanja-u-visokom-obrazovanju/audit-visokih-ucilista/zavrсна-izvjesca-vanjske-neovisne-periodicne-prosudbe>.

Sustavima osiguravanja kvalitete visokih učilišta koja ispunjavaju zadane kriterije te u postupku vanjske prosudbe mogu dokazati da imaju ustrojen, učinkovit i svrsishodan sustav osiguravanja kvalitete, u skladu s nacionalnim i ESG-standardima, Akreditacijski savjet Agencije na temelju mišljenja stručnih povjerenstava dodjeljuje certifikat na razdoblje od pet godina.

Edukacija predstavnika visokih učilišta

Ulaganje u razvoj ljudskih potencijala jedan je od prioriteta razvoja samog postupka vanjske prosudbe; jedna je od važnijih zadaća Agencije provesti edukaciju svih dionika u postupku vanjske prosudbe (visokog učilišta i povjerenstva za vanjsku prosudbu) te na temelju iskustva i prikupljenih prijedloga i dokaza unapređivati i razvijati postupak.

U sklopu priprema za provođenje postupka vanjske prosudbe, 28. rujna 2011. održana je radionica na koju su pozvani predstavnici visokih učilišta (rektori/dekani/predstavnici jedinica za osiguravanje kvalitete) obuhvaćenih planom vanjske prosudbe za 2012. godinu. Na radionici je sudjelovalo 16 predstavnika visokih učilišta, koji su upoznati sa samim postupkom, standardima, kriterijima, dobrom nacionalnom i međunarodnom praksom te su im dane smjernice za izradu potrebne dokumentacije. Sudionici su kvalitetu radionice ocijenili prosječnom ocjenom 4,6. Najvišom ocjenom 5,0 ocijenjena je mogućnost sudjelovanja u raspravi. Na molbu nekih visokih učilišta održane su dodatne, individualne radionice kao priprema za vanjsku prosudbu: 24. rujna 2011. održana je radionica na Sveučilištu u Zadru, a 22. veljače 2012. na Veleučilištu Velika Gorica.

Edukacija članova povjerenstva za vanjsku prosudbu

Postupak vanjske prosudbe provodila su povjerenstva koja su činili certificirani stručnjaci imenovani iz agencijske baze stručnjaka za vanjsku prosudbu.

Vjerodostojnost i kvaliteta provođenja postupaka vanjskih vrednovanja izravno ovisi o odabiru kompetentnih članova povjerenstva i njihovoj edukaciji. Agencija periodički organizira osnovnu edukaciju novih stručnjaka za vanjsku prosudbu. U 2012. godini, Agencija je organizirala seminar (26. ožujka) te radionicu (1. lipnja) za četvrtu generaciju stručnjaka za vanjsku prosudbu. Po završetku edukacije, kandidati stječu certifikat i uvrštavaju se u AZVO-bazu certificiranih stručnjaka, iz koje se odabiru članovi povjerenstava za vanjsku prosudbu. U lipnju 2012. certifikat je dobilo 16 novih stručnjaka za vanjsku prosudbu. Certificirani stručnjaci za vanjsku prosudbu imaju obavezu sudjelovati na radionicama usavršavanja u organizaciji Agencije.

U peteročlana povjerenstva za vanjsku prosudbu imenuju se po jedan domaći i jedan strani predstavnik visokih učilišta te po jedan predstavnik studenata, gospodarstva i Agencije. Iskustva u radu s članovima povjerenstava za vanjsku prosudbu pokazuju da ovakav sastav članova omogućuje objektivno provođenje postupka, potiče sinergiju i produbljuje raspravu – kako među članovima povjerenstva, tako i s dionicima na visokim učilištima. Važno je istaknuti da se zaključci s ocjenom kvalitete sustava osiguravanja kvalitete vrednovanog visokog učilišta, kao i preporuke za njegovo poboljšanje, donose konsenzusom. Pri tome treba istaknuti da je za kvalitetan rad povjerenstva za vanjsku prosudbu značajan i izbor predsjednika povjerenstva. Vrednovanje rada članova povjerenstva provodi se na dva načina: anketiranjem samih članova povjerenstva i anketiranjem visokog učilišta koje je bilo predmetom vanjske prosudbe po završetku postupka (vidi: Tablica 3 i Tablica 4).



Vanjska prosudba u 2012. godini

Nakon održane radionice za predstavnike visokih učilišta obuhvaćenih planom vanjske prosudbe za 2012. godinu, visoka učilišta imenovala su svoje koordinate u postupku koji su koordinirali postupak zajedno s koordinatorom AZVO-a i članovima povjerenstva za vanjsku prosudbu.

Postupci vanjske prosudbe provedeni su u skladu s dogovorenim terminima, izuzev za Sveučilište u Splitu koje je zatražilo odgodu postupka, sa zamolbom da se posjet Sveučilištu organizira u svibnju 2013. godine, čemu je udovoljeno.

Svi postupci provedeni su bez žalbi. Sva završna izvješća vanjske prosudbe usvojena su na sjednicama Akreditacijskog savjeta i objavljena na mrežnim stranicama Agencije, u hrvatskoj i sažetoj engleskoj verziji. U skladu s preporukama povjerenstava za vanjsku prosudbu sadržanim u završnim izvješćima, Akreditacijski savjet donio je odluke o izdavanju certifikata ili ponavljanju postupka vanjske prosudbe nakon razdoblja od 18 mjeseci.

Završne ocjene učinkovitosti SOK-a vrednovanih visokih učilišta prikazane su u Tablici 1.

Tablica 1: Analiza SOK-a vrednovanih visokih učilišta obuhvaćenih planom vanjske prosudbe za 2012. godinu

Visoko učilište	ESG 1.1.	ESG 1.2.1.	ESG 1.2.2.	ESG 1.3.	ESG 1.4.	ESG 1.5.	ESG 1.6.	ESG 1.7.	Ukupna ocjena SOK-a
Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku	POČETNA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA
Sveučilište Jurja Dobrile u Puli	RAZVIJENA FAZA	POČETNA FAZA	POČETNA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA
Sveučilište u Rijeci	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA	RAZVIJENA FAZA	NAPREDNA FAZA	RAZVIJENA FAZA CERTIFIKAT
Sveučilište u Splitu	PRIPREMNA / POČETNA FAZA	POČETNA FAZA	RAZVIJENA FAZA	PRIPREMNA / POČETNA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA
Sveučilište u Zadru	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA
Sveučilište u Zagrebu	POČETNA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA
Veleučilište u Požegi	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	-	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA
Veleučilište u Rijeci	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	-	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA CERTIFIKAT
Veleučilište Velika Gorica	RAZVIJENA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA	-	POČETNA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	RAZVIJENA FAZA	NAPREDNA FAZA	POČETNA / RAZVIJENA FAZA

Od ukupno devet visokih učilišta obuhvaćenih Planom vanjske prosudbe za 2012., sustavi osiguravanja kvalitete dvaju visokih učilišta – Sveučilišta u Rijeci te Veleučilišta u Rijeci - ocijenjeni su razvijenom fazom, čime su ispunjeni uvjeti za izdavanje certifikata, koji su im i dodijeljeni.

Učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku, Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli, Sveučilišta u Splitu, Sveučilišta u Zadru, Sveučilišta u Zagrebu, Veleučilišta u Požegi i Veleučilišta Velika Gorica ocijenjeni su prijelaznom ocjenom između početne i razvijene faze razvoja te je Akreditacijski savjet usvojio preporuku stručnih povjerenstava da navedena visoka učilišta budu predmetom ponovljene vanjske prosudbe (reaudita) nakon 18 mjeseci.

Analiza SOK-a vrednovanih visokih učilišta

Usvajanje Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju potaknulo je sveučilišta, a i većinu ostalih visokih učilišta, da područje osiguravanja kvalitete reguliraju posebnim pravilnicima te izrade i prihvate priručnike koji predstavljaju vodič po pojedinim područjima osiguravanja kvalitete za sve dionike sustava.

Na sveučilišnoj su razini u razdoblju između 2002. i 2009. godine ustrojeni sustavi osiguravanja kvalitete te osnovana glavna tijela sustava (odbori/centri/povjerenstva) koja pružaju stručnu savjetodavnu potporu upravi sveučilišta u pitanjima osiguravanja kvalitete. Ova tijela u pravilu sačinjavaju predstavnici svih sastavnica sveučilišta (uglavnom predsjednici jedinica za osiguravanje kvalitete na sastavnicama), a na nekim sveučilištima u njihov su rad izravno uključeni i prorektori (za kvalitetu i/ili studijske programe i studente). Administrativnu potporu radu ovih savjetodavnih tijeka SOK-a, kao i cjelokupnom sveučilišnom sustavu, najčešće pružaju posebni uredi za kvalitetu. Uredi za kvalitetu zaduženi su i za provođenje i analiziranje rezultata studentskih (i drugih) anketa.

Na veleučilištima su kao glavna tijela SOK-a ustrojena povjerenstva za osiguravanje kvalitete. Povjerenstva pružaju savjetodavno-administrativnu potporu upravama veleučilišta, a njihova je glavna zadaća poticanje razvoja kulture kvalitete na veleučilištima.

Vanjskom je prosudbom utvrđeno da je na većini vrednovanih visokih učilišta temeljna dokumentacija SOK-a (Pravilnik, Priručnik) izrađena i usvojena tek nakon usvajanja Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju 2009. godine, a kod nekih tek tijekom provođenja samog postupka vanjske prosudbe.

U Tablici 2 dan je pregled ustroja SOK-a na svim javnim sveučilištima u RH te veleučilištima obuhvaćenima Planom vanjske prosudbe za 2012.

*Tablica 2: Sustav osiguravanja kvalitete na svim javnim sveučilištima u RH te veleučilištima obuhvaćenim Godišnjim planom vanjske prosudbe 2012. (*Sveučilište u Dubrovniku – obuhvaćeno Godišnjim planom za 2011. - dodano je radi potpunog pregleda podataka na javnim sveučilištima)*

Naziv visokog učilišta	Godina ustroja SOK-a	Glavno tijelo SOK-a	Pravilnik (datum usvajanja)	Priručnik (datum usvajanja)	Unutarnja prosudba (provedena)
*Sveučilište u Dubrovniku	2009.	Povjerenstvo za unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete	Pravilnik o unutarnjem sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Dubrovniku, 23. 9. 2013.	Priručnik kvalitete, 2. 2. 2014.	DA
Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku	2005.	Odbor za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Sveučilištu J. J. Strossmayera u Osijeku	Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku, 29. 9. 2006., Odluka o izmjenama i dopunama Pravilnika, 26. 6. 2012.	Priručnik kvalitete, 15. 7. 2013.	DA
Sveučilište Jurja Dobrile u Puli	2007.	Glavni odbor za kvalitetu Sveučilišta	Pravilnik o sustavu za kvalitetu Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli, 1. 3. 2013.	Priručnik kvalitete Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, ožujak 2013.	DA
Sveučilište u Rijeci	2004.	Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete	Pravilnik o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci, 19. 3. 2013.	Sveučilište u Rijeci-Priručnik za kvalitetu studiranja, lipanj 2012.	DA
Sveučilište u Splitu	2007.	Centar za unapređenje kvalitete	Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Splitu, 19. 12. 2013.	Priručnik osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Splitu, 20. 2. 2014.	DA
Sveučilište u Zadru	2004.	Odbor za upravljanje kvalitetom	Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Zagrebu, 18. 1. 2011.	Priručnik kvalitete na Sveučilištu u Zadru, 19. 3. 2012.	DA
Sveučilište u Zagrebu	2002.	Odbor za upravljanje kvalitetom	Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Zagrebu, 18. 1. 2011.	Priručnik za osiguravanje kvalitete na Sveučilištu u Zagrebu, lipanj 2012.	DA
Veleučilište u Požegi	2008.	Povjerenstvo za osiguranje kvalitete	Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete na Veleučilištu u Požegi, 2009.	Priručnik o sustavu osiguravanja kvalitete na Veleučilištu u Požegi, 2012.	DA
Veleučilište u Rijeci	2008.	Povjerenstvo za kvalitetu Veleučilišta	Pravilnik o sustavu za kvalitetu Veleučilišta u Rijeci, 7. 2. 2008.	Priručnik sustava za osiguranje kvalitete Veleučilišta u Rijeci, 6. 2. 2012.	DA
Veleučilište u Velikoj Gorici	2004. ISO; 2012. integrirani sustav	Povjerenstvo za osiguranje i provođenje sustava kvalitete	Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete VVG, 19. 9. 2013.	Priručnik osiguravanja kvalitete na VVG, travanj 2012.	DA

Vrednovana visoka učilišta svjesna su potrebe da u sustavu osiguravanja kvalitete aktivno sudjeluju svi dionici. Slijedeći smjernice Agencije za znanost i visoko obrazovanje, uz sve veću osviještenost o potrebi ispunjavanja treće misije visokih učilišta, u rad osnovnih tijela sustava osiguravanja kvalitete, uz predstavnike nastavnog osoblja i studenata, često su uključeni i predstavnici stručno-administrativnih službi i gospodarstvenika.

Visoka učilišta prepoznaju potrebu sustavnog razvoja kulture kvalitete u skladu s ESG-standardima i usvojenim načelom da su ona primarno odgovorna za kvalitetu svih aktivnosti koje provode. Također treba naglasiti njihov pozitivan stav prema vanjskim vrednovanjima, kao i shvaćanju da kombinacija unutarnjih i vanjskih vrednovanja doprinosi objektivnoj ocjeni

razvoja sustava osiguravanja kvalitete i svih aktivnosti visokog učilišta. Neka od njih imaju i dodatna iskustva u sličnim, pa i međunarodnim postupcima vanjskog vrednovanja.

Vrednovanim visokim učilištima najveći je izazov ispuniti zahtjeve standarda i smjernica vezanih uz ESG 1.1., pri čemu treba imati na umu povijesni kontekst razvoja hrvatskih visokih učilišta i ustrojavanja sustava osiguravanja kvalitete. Visoka učilišta u RH nemaju tradiciju izrade i implementacije dokumenata koji su vezani uz implementaciju standarda 1.1. ESG-a te čine osnovu na kojoj se izgrađuje funkcionalan sustav osiguravanja kvalitete. Većina njih izradila je i usvojila prve verzije dokumenata poput politike kvalitete, pravilnika i priručnika kvalitete tek po usvajanju Zakona o osiguravanju kvalitete, što se odrazilo na razinu njihove implementacije. Zamjetan je i nedostatak praćenja realizacije i revizije tih dokumenata. Provedeni postupci vanjske prosudbe potaknuli su visoka učilišta da razmotre načine na koje implementiraju usvojene politike kvalitete u svakodnevnim aktivnostima i potrebu njihove revizije.

Neka vrednovana visoka učilišta nisu imala izrađen strateški razvojni dokument s definiranim strateškim ciljevima, a kao jedan od glavnih razloga za to navedeno je nepostojanje državne strategije za područje visokog obrazovanja i znanosti. Provedeni postupci vanjske prosudbe potaknuli su visoka učilišta koja nemaju usvojene strateške dokumente da ih izrade i usvoje, a ona koja nisu imala razvijene mehanizme praćenja da ih uspostave i implementiraju.

Vrednovana visoka učilišta provode unutarnju prosudbu na institucionalnoj razini (učestalost provedbe je od jednom godišnje do jednom u tri godine), a postupak je definiran u pravilnicima i priručnicima za osiguravanje kvalitete ili samostalnim pravilnicima koji reguliraju provođenje unutarnje prosudbe. Postupak se provodi prema ESG-standardima i AZVO-kriterijima za vanjsku prosudbu te uključuje analizu prikupljenih materijala, najčešće (premda ne i uvijek) razgovor s dionicima, analizu rezultata, donošenje zaključaka i preporuka za poboljšanje te pisanje izvješća. Struktura izvješća uglavnom je definirana u dokumentima SOK-a. Isti dokumenti reguliraju i sastav povjerenstva koji ga provodi. Povjerenstva se najčešće educiraju *in-house* (članovi jedinica za osiguravanje kvalitete održavaju osnovnu edukaciju povjerenstava za unutarnju prosudbu), a dio članova prošao je i neke oblike vanjskih edukacija (u organizaciji AZVO-a i dr.). Budući da većina institucija (i povjerenstava za unutarnju prosudbu) ima tek početna iskustva u provođenju postupka unutarnje prosudbe, uočeno je da ima prostora za poboljšanje, kako samog modela unutarnje prosudbe, tako i dokumentacije sustava. Sastav povjerenstava za unutarnju prosudbu (kao i drugih tijela sustava osiguravanja kvalitete) u pravilu uključuje predstavnike nastavnika i studenata, često i predstavnike stručnih suradnika i administrativno-tehničkog osoblja, a na nekim visokim učilištima i predstavnike vanjskih dionika.

Postupak odobravanja, praćenja i revizije studijskih programa usko je povezan s praćenjem nacionalne regulative u tom području te kontinuiranim ispunjavanjem minimalnih pokazatelja kvalitete kao nužnih preduvjeta daljnjeg unapređenja kvalitete studijskih programa.

Uz definiranu analizu studijskih programa vezano je prikupljanje podataka i praćenje kvalitete akreditiranih studijskih programa u skladu s usvojenim pokazateljima. Provedene samoanalize studijskih programa stvorile su pretpostavke za njihovu reviziju i unapređenje; na nekim je visokim učilištima uočena, primjerice, potreba za revizijom ishoda učenja i preraspodjelom ECTS-a.

Studenti su uključeni u aktivnosti SOK-a, no potrebno je osnažiti ulogu alumna te vanjskih dionika, posebno prilikom revizije studijskih programa i ishoda učenja. Studenti su uključeni u vrednovanje kvalitete nastavnog rada, iako nisu uvijek pravovremeno upoznati s rezultatima provedenih vrednovanja (anketa).

Resursi vezani uz studentski standard na većini visokih učilišta zadovoljavaju osnovne potrebe studenata.

Formalna provjera kvalitete nastavnog osoblja provodi se prilikom izbora u zvanja, u skladu s nacionalnom regulativom, a pri tom se uzimaju u obzir i ocjene kvalitete njihovog rada prikupljene provedbom studentskih anketa. Na nekim visokim učilištima primjenjuju se i drugi oblici vrednovanja, kao što su *peer-review* i samovrednovanje nastavnika. Uglavnom je zaživjela praksa odavanja priznanja najboljim nastavnicima.

Na nekim vrednovanim visokim učilištima ne postoji sustavno planiranje edukacije nastavnog osoblja (usavršavanja nastavničkih kompetencija).

Studentska je mobilnost na razini sveučilišta uglavnom usustavljena, no potrebno je uložiti dodatne napore za intenzivniju međunarodnu razmjenu nastavnog osoblja i administrativno-tehničkog osoblja (mogućnosti postoje, no njihova informiranost i motiviranost prilično su slabe).

Preporuka da odaberu srodne institucije u zemlji i inozemstvu u svrhu komparativnih analiza i upoznavanja s dobrom praksom dana je svim vrednovanim visokim učilištima.

Visoka učilišta mahom objavljuju osnovne dokumente sustava osiguravanja kvalitete, no trebalo bi dodatno intenzivirati napore vezane uz analiziranje prikupljenih podataka te objavljivanje i korištenje analiza u planiranju. Dokumenti sustava često se ne revidiraju po usvajanju. Visokim je učilištima preporučeno redovito revidiranje i ažuriranje dokumentacije, na osnovu rezultata unutarnje prosudbe, provedenih analiza i prikupljenih povratnih informacija dionika sustava osiguravanja kvalitete.

Vrednovana su visoka učilišta nabolje ocjene dobila za ispunjavanje standarda 1.7. - objavljivanje nepristranih i objektivnih informacija o visokom učilištu te studijskim programima i kvalifikacijama koje nudi.

Preporučeno je da se na mrežnim stranicama nalaze podaci o mogućnostima zapošljavanja završenih studenata te komparativnim prednostima visokih učilišta.

Visokim je učilištima većinom preporučeno da ujednače informacije na hrvatskoj i engleskoj verziji svojih mrežnih stranica.

Analiza kvalitete provedenih postupaka vanjske prosudbe u 2012.

U Tablici 3 prikazane su ocjene iz anketnih upitnika o zadovoljstvu provedenim postupkom za članove povjerenstava za vanjsku prosudbu u 2012. godini.

Analiza anketnih upitnika dostavljenih članovima povjerenstva s ciljem vrednovanja provedbe postupaka vanjske prosudbe i samovrednovanja vlastitog rada pokazuje da je postupak proveden u skladu s usvojenim dokumentima, standardima i kriterijima (prosječna ocjena 4,9), dok su članovi povjerenstva vlastitu učinkovitost ocijenili prosječnom ocjenom 4,5. Članovi povjerenstva ocijenili su cjelokupni postupak ocjenom 4,7.

Kao pozitivna iskustva u radu s članovima povjerenstva ističemo njihovu točnost, aktivno sudjelovanje u analizi dokumentacije, sposobnost analiziranja podataka i davanja prijedloga za poboljšavanje, timski rad, objektivnost, dobronamjernost, afirmativan pristup postupku vanjske prosudbe i izgradnji kulture kvalitete te otvorenost ka samovrednovanju, učenju i usavršavanju.

Tablica 4 prikazuje ocjene iz anketnih upitnika dostavljenih visokim učilištima koja su bila predmetom vanjske prosudbe SOK-a 2012. godine.

Upitnici kojima se prikupljaju informacije o zadovoljstvu visokih učilišta provedenim postupkom vanjske prosudbe dostavljaju se visokim učilištima na popunjavanje po završetku postupka, nakon usvajanja završnog izvješća vanjske prosudbe. U izravnim kontaktima s dionicima koji su sudjelovali u postupcima te informacija prikupljenih temeljem dostavljenih popunjenih upitnika, uočeno je da se pri ocjenjivanju postupka većina ispitanika fokusira na iskustva pri posjetu povjerenstva.

Budući da postupak vanjske prosudbe traje dulje od godinu dana, jer uključuje i period naknadnog praćenja u trajanju od 6 mjeseci, neki ispitanici iskazuju da im je teže dati ocjenu zadovoljstva postupkom jer im utisci više nisu svježiji. Pri edukaciji predstavnika visokih učilišta posebnu pozornost trebat će posvetiti prezentaciji načina prikupljanja povratnih informacija, njihovom korištenju za razvoj postupka kao i prepoznavanju dodane vrijednosti cjelokupno provedenog postupka vanjske prosudbe na razvoj interne kulture kvalitete visokog učilišta. Analiza upitnika pokazala je da je pitanje primjenjivosti standarda i kriterija visokim učilištima najveći izazov te je ocijenjeno prosječnom ocjenom 3,8. Suradnja s koordinatorom AZVO-a tijekom postupka ocijenjena je najvišom prosječnom ocjenom 4,4, a visokim je ocjenama ocijenjena i kompetentnost i dobronamjernost stručnih povjerenstava za vanjsku prosudbu koja su provela postupke.

Tablica 3: Ocjene prikupljene upitnicima o zadovoljstvu povjerenstva za vanjsku prosudbu SOK-a visokih učilišta za 2012. godinu

Visoko učilište	Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku	Sveučilište Jurja Dobrile u Puli	Sveučilište u Rijeci	Sveučilište u Splitu	Sveučilište u Zadru	Sveučilište u Zagrebu	Veleučilište u Požegi	Veleučilište u Rijeci	Veleučilište Velika Gorica	Srednja ocjena
Jasnoća postupka vanjske prosudbe	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,80	5,00	5,00	4,87
Jasnoća standarda i kriterija vanjske prosudbe	4,50	4,75	4,50	4,75	4,50	4,33	4,80	4,75	5,00	4,65
Primjenjivost standarda i kriterija vanjske prosudbe	4,50	4,75	4,50	4,75	5,00	3,66	4,80	4,75	4,60	4,59
Jasnoća smjernica za izradu traženih dokumenata	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,33	4,80	5,00	5,00	4,90
Korisnost edukacije za postupak vanjske prosudbe i posjet učilištu	5,00	4,75	4,50	5,00	5,00	4,00	5,00	4,75	5,00	4,78
Suradnja s koordinatorom/icom: a) Prije posjeta visokom učilištu	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	4,66	5,00	5,00	5,00	4,91
b) Tijekom postupka	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,66	5,00	5,00	5,00	4,96
Ocjena cjelokupnog postupka	5,00	4,75	5,00	4,50	5,00	4,00	5,00	4,75	4,40	4,71
Kvaliteta rada povjerenstva na prvom sastanku	5,00	4,25	4,50	4,25	5,00	4,33	5,00	4,25	4,40	4,55
Kvaliteta rada povjerenstva na drugom sastanku	5,00	4,75	5,00	5,00	5,00	4,33	5,00	4,75	4,80	4,85
Je li postupak vanjske prosudbe proveden u skladu s priručnikom za vanjsku prosudbu, pravilnikom i ESG-om?	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,66	5,00	5,00	5,00	4,96
Jesu li sve faze postupka vanjske prosudbe provedene u skladu s planiranim i usvojenim ciljevima i metodama rada?	5,00	4,75	5,00	4,50	5,00	4,33	5,00	4,75	5,00	4,81
Koliko ste zadovoljni vlastitom učinkovitošću?	5,00	4,25	4,50	4,75	4,50	4,00	5,00	4,25	4,40	4,52
Srednja ocjena	4,92	4,77	4,77	4,81	4,92	4,25	4,94	4,77	4,82	4,77

Tablica 4: Ocjene prikupljene upitnicima o zadovoljstvu visokih učilišta u vanjskoj prosudbi SOK-a visokih učilišta za 2012. godinu.

Visoko učilište	Sveučilište J. Strossmayer u Osijeku	Sveučilište Jurja Dobrile u Puli	Sveučilište u Rijeci	Sveučilište u Splitu	Sveučilište u Zadru	Sveučilište u Zagrebu	Veleučilište u Požegi	Veleučilište u Rijeci	Veleučilište Velika Gorica	Srednja ocjena
Jasnoća postupka vanjske prosudbe	4,41	3,50	4,00	4,09	4,20	4,66	3,80	4,60	4,10	4,15
Jasnoća standarda i kriterija vanjske prosudbe	4,26	3,25	3,50	3,92	3,70	4,33	3,90	4,40	4,10	3,93
Primjenjivost standarda i kriterija vanjske prosudbe	4,06	3,87	3,50	3,00	3,70	3,66	3,70	4,60	4,00	3,79
Jasnoća smjernica za izradu traženih dokumenata	4,26	3,25	3,50	3,83	3,90	3,83	3,80	4,30	4,00	3,85
Ukupna ocjena postupka	4,36	3,12	3,50	3,83	3,90	4,16	3,90	4,60	4,00	3,93
Suradnja s koordinatorom/icom Agencije tijekom postupka	4,41	3,50	4,50	3,82	4,20	4,00	4,50	4,80	4,75	4,28
Visoko učilište je imalo priliku kvalitetno predstaviti SOK	4,46	3,62	4,00	3,92	4,20	4,00	3,80	4,80	4,40	4,13
Ocijenite komunikaciju povjerenstva i dionika SOK-a	4,48	3,75	3,50	3,33	4,30	4,16	4,00	4,70	4,10	4,04
Povjerenstvo je bilo:	4,70	4,25	3,50	3,83	4,10	3,83	4,10	4,70	4,25	4,14
a) Kompetentno	4,41	4,00	3,50	3,92	4,10	3,83	4,10	4,40	4,10	4,04
b) Objektivno	4,23	3,25	3,00	3,75	4,20	3,33	4,00	4,80	3,90	3,83
c) Dobro informirano	4,48	4,12	3,50	3,92	4,20	4,16	4,20	4,40	4,10	4,12
d) Dobronamjerno	4,40	4,00	2,50	3,50	4,00	4,00	4,30	4,70	3,60	3,89
e) Konstruktivno	4,33	3,62	3,50	3,75	3,90	3,83	3,50	4,50	3,50	3,83
Opažanja su jasno, objektivno i odgovarajuće prikazana u izvješćima	4,35	3,62	3,50	3,67	4,00	4,00	3,70	4,40	3,90	3,90
Predložene preporuke za unapređenja su primjenjive i razumljive	4,31	3,50	3,50	3,36	4,10	4,00	4,40	4,80	4,10	4,01
Prosudbom je dodatna vrijednost učilištu										



Svoje sudjelovanje u raspravi s povjerenstvom tijekom posjeta ocjenjujem s	4,14	3,50	3,50	3,33	3,90	3,83	3,80	4,30	3,75	3,78
Postupak vanjske prosudbe omogućuje nam da poboljšamo sustav osiguravanja kvalitete	4,68	4,25	4,00	3,42	4,10	4,50	4,20	4,70	3,75	4,18
Srednja ocjena	4,37	3,67	3,56	3,68	4,04	4,01	3,98	4,58	4,02	3,99



Zaključak:

Postupak vanjske prosudbe doprinio je osvještavanju uprava visokih učilišta o važnosti njihove potpore funkcioniranju SOK-a i dodanoj vrijednosti koju funkcionalno uspostavljen sustav pruža razvoju visokog učilišta.

Iako većina visokih učilišta prikuplja informacije o svojim aktivnostima i ostvarenim rezultatima, potrebno ih je redovito analizirati u skladu s dogovorenim pokazateljima kvalitete, a rezultate analiza koristiti u svrhu poboljšanja, razvoja, prepoznavanja dobre prakse i izvrsnosti kao i uočavanju slabosti i rizika. Nužno je dodatno informirati sve dionike SOK-a o važnosti njihovog aktivnog doprinosa razvoju SOK-a, poticati njihovu suradnju te promovirati razvoj kulture kvalitete u akademskoj i neakademskoj javnosti.

Zagreb, rujan 2014.

Izradili:

Dr. sc. Vesna Dodiković-Jurković

Davorka Androić

Goran Briški