



KLASA: 602-04/17-09/0001

URBROJ: 355-02-03-21-0042

METAEVALUACIJA

Pokusna vanjska prosudba (2018.)

Uvod

Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju regulira u Republici Hrvatskoj ustroj vanjskog i unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju, u skladu s prihvaćenim europskim načelima sadržanima u ESG-u. U skladu sa Zakonom, Agencija za znanost i visoko obrazovanje je u razdoblju od 2010. do 2016. provela prvi ciklus **vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta (audita)**, odnosno vrednovanje učinkovitosti i stupnja razvijenosti ustrojenih sustava osiguravanja kvalitete (SOK) na visokim učilištima te njihova doprinosa kontinuiranom unapređenju kvalitete i razvoju visokog učilišta.

Postupak je u prvome ciklusu proveden na razini sveučilišta i veleučilišta, kao i na nekim sveučilišnim sastavnicama i visokim školama koje su za to ostvarile preduvjete. Ukupno je provedeno 40 postupaka vanjske prosudbe, od čega 39 na visokim učilištima u Hrvatskoj, a jedan u inozemstvu.

Posljednji postupci prvoga ciklusa završili su u siječnju 2017. godine.

Pred kraj prvoga ciklusa, Agencija je izradila analizu svrsishodnosti i utjecaja postupaka vanjske prosudbe na razvoj kulture kvalitete i jačanje uspostavljenih sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima. Rezultati provedenih analiza, revidirani ESG iz 2015. godine, analize modela audita u Europi te nacionalni kontekst u RH bili su temelj za izradu prijedloga novog modela postupka vanjske prosudbe ili audita.

Razvoj novoga modela audita

U suradnji s posebno imenovanim povjerenstvom Akreditacijskog savjeta, Odjel za vanjsku prosudbu AZVO-a razvio je tijekom 2016. godine prijedlog novog modela audita.

U drugome ciklusu, audit i dalje ostaje postupak institucijskog vanjskog vrednovanja. Uzimajući kao temelj smjernice ESG-ja (2015.), novi su kriteriji audita usmjereni na procjenu funkcionalnosti i svrsishodnosti sustava osiguravanja kvalitete, s fokusom na procesni pristup ostvarenju misije visokog učilišta kroz prihvaćene politike, koje se dalje realiziraju u procesima planiranja i upravljanja, provedbe, praćenja i procjene, do razvojnih poboljšanja i inovacija.

Početkom 2017. dovršeni su nacrti *Pravilnika o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj* te *Kriterija za audit*. Dokumenti su tijekom travnja i svibnja 2017. prošli javnu raspravu, kroz koju su prikupljeni komentari i prijedlozi akademske zajednice i zainteresirane javnosti temeljem kojih su izrađene konačne inačice dokumenata.

Akreditacijski je savjet na svojoj 86. sjednici, 20. lipnja 2017. prihvatio konačnu inačicu *Pravilnika o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj* i *Kriterija za audit*.

Priprema pokusne provedbe audita

Nakon usvajanja temeljnih dokumenata postupka, Agencija je svrsishodnost i funkcionalnost novoga modela audita odlučila ispitati kroz pilot-postupak, odnosno pokusnu provedbu audita na odabranim visokim učilištima.

Kako bi se stručnim povjerenstvima, ali i svim drugim uključenim dionicima, olakšala provedba postupka, Agencija je izradila i radnu inačicu *Priručnika za audit*.

Temeljem iskazanog interesa triju visokih učilišta, Akreditacijski je savjet AZVO-a na svojoj 89. sjednici, održanoj 24. listopada 2017. godine, prihvatio Plan pokusne provedbe audita (KLASA: 602-04/17-09/0001; URBROJ: 355-02-03-17-0003) na sljedećim institucijama:

- Prehrambeno-biotehnološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu
- Veterinarski fakultet Sveučilišta u Zagrebu,
- Visoko učilište Algebra.

Metodologija postupka audita

Sustavi osiguravanja kvalitete (SOK) visokih učilišta vrednovani su u skladu s *Pravilnikom o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj* (KLASA: 030-02/17-02/0012; URBROJ: 355-02-03-17-0001, od 21. lipnja 2017. g.), *Kriterijima za audit (Kriterijima za procjenu razvijenosti i učinkovitosti unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete)*, koji su sastavni dio Pravilnika, te prvome dijelu ESG standarda (2015.). Stručna su povjerenstva u postupcima koristila i radnu inačicu *Priručnika za audit s pokazateljima*, čija se svrsishodnost i korisnost također ispitala u ovome pilot-projektu.

Navedeni su dokumenti javno dostupni na mrežnim stranicama Agencije i dosljedno su primjenjivani u svim provedenim postupcima vanjske prosudbe (standardi 2.2. i 2.3. ESG-a).

Postupkom audita koji provodi Agencija obuhvaćeni su svi standardi i smjernice drugog dijela ESG-a (ESG 2.1-2.7). Postupak audita uključuje provjeru dostavljene dokumentacije visokog učilišta (temelj koje je usvojeno izvješće unutarnje prosudbe SOK-a), posjet stručnog povjerenstva visokom učilištu, završno izvješće stručnog povjerenstva o auditu visokog učilišta, s preporukama za poboljšanje, provođenje faze naknadnog praćenja, uz analizu učinkovitosti aktivnosti provedenih u toj fazi, te izradu završnog zaključka o učinkovitosti faze naknadnog praćenja.

Usvojeno završno izvješće audita te popratna dokumentacija javno su dostupni na mrežnim stranicama Agencije.



U novome je ciklusu institucijskog audita kojeg provodi AZVO dodatni naglasak stavljen na procesni pristup osiguravanju kvalitete u skladu s ESG-om (2015.), odnosno procjenu slijedi li visoko učilište svojim procesima ciklus osiguravanja kvalitete. Pojedine faze ovoga ciklusa ujedno su i elementi vrednovanja u postupku audita kojeg provodi AZVO, pri čemu je:

1. Politika kvalitete

Temelj procesa; opći smjer i ciljevi vezani uz kvalitetu svih aktivnosti i procesa kojima se ostvaruje misija visokog učilišta

2. Planiranje i upravljanje

Utvrdjivanje ciljeva u svrhu ostvarivanja misije visokog učilišta; utvrđivanje sastavnih procesa i resursa potrebnih za njihovo ostvarivanje; utvrđivanje rizika i prilika; upravljanje procesima

3. Provedba i praćenje

Provedba planiranih procesa; praćenje provedbe

4. Procjena

Evaluacija planiranih procesa i rezultata procesa u odnosu na definirane ciljeve; analiziranje i izvješćivanje o rezultatima procjene

5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj

Primjena mjera za poboljšanje temeljem rezultata evaluacije procesa; inovacije u procesima; utjecaj procesa osiguravanja kvalitete na razvoj visokog učilišta

U postupku audita, svaki se pojedini element vrednovanja, a u konačnici i cjelokupni sustav osiguravanja kvalitete visokog učilišta, može naći u jednoj od tri faze razvoja: **početnoj, razvijenoj i naprednoj**. Opisi pojedinih razvojnih faza navedeni su u *Kriterijima za audit*.

U početnoj se fazi nalaze visoka učilišta za koja je ocijenjeno da nemaju zatvoren ciklus unutarnjeg osiguravanja kvalitete. Sustavima osiguravanja kvalitete visokih učilišta koje stručna povjerenstva ocijene razvijenom ili naprednom fazom, odnosno koja u postupku audita dokažu da imaju ustrojen učinkovit i svrsishodan sustav osiguravanja kvalitete, u skladu s nacionalnim i ESG-standardima, Akreditacijski savjet Agencije na temelju izvješća stručnih povjerenstava dodjeljuje certifikat na razdoblje od pet godina.

Edukacija predstavnika visokih učilišta

I u drugome je ciklusu vanjske prosudbe jedna od važnijih zadaća Agencije odgovarajuće educirati sve dionike u postupku (visoka učilišta i članove stručnih povjerenstava).

Za visoka je učilišta obuhvaćena Planom pokusne provedbe audita 7. studenog 2017. održana pripremna radionica na kojoj su sudjelovali predstavnici uprava te institucijskih jedinica za osiguravanje kvalitete.

Sudionici su kvalitetu radionice ocijenili prosječnom ocjenom 4,9.

Tablica 1: Analiza upitnika o zadovoljstvu edukacijom za predstavnike visokih učilišta obuhvaćenih planom provedbe pokusne vanjske prosudbe u 2018.

<i>Ispitivano područje</i>	<i>Ocjena</i>
Sadržaj predstavljenih informacija	5,0
Količina predstavljenih informacija	4,8
Jasnoća predstavljenih informacija	5,0
Ukupna ocjena radionice	4,9

U konzultaciji s institucijama, posjeti stručnih povjerenstava dogovoreni su za ožujak i travanj 2018. godine (Veterinarski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 22. i 23. ožujka; Prehrambeno-biotehnološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu 27. i 28. ožujka; Visoko učilište Algebra 5. i 6. travnja).

Edukacija članova povjerenstva za vanjsku prosudbu

Pokusni postupak vanjske prosudbe provodila su imenovana povjerenstva koja su činili odabrani novi stručnjaci iz relevantnih područja te iskusni stručnjaci iz Agencijske baze auditora, koji su sudjelovali u prvome ciklusu vanjske prosudbe.

U peteročlana stručna povjerenstva za audit imenuje se troje nastavnika (od kojih je najmanje jedan iz inozemstva) te po jedan predstavnik studenata i gospodarstva. U postupku audita, svi se zaključci s ocjenom kvalitete sustava osiguravanja kvalitete vrednovanog visokog učilišta, kao i preporuke za njegovo poboljšanje, donose konsenzusom.

Tablica 2: Predstavnici dionika u stručnim povjerenstvima – pilot-postupak

<i>Članovi stručnih povjerenstava u pilot-postupku</i>	<i>Broj</i>
Predstavnici visokih učilišta: inozemni stručnjaci	3
Predstavnici visokih učilišta, domaći stručnjaci	6
Predstavnici gospodarstva	3
Predstavnici studenata	3
Ukupno	15



Vrednovanje kvalitete rada članova povjerenstva provodi se, po završetku postupka, na dva načina: anketiranjem samih članova povjerenstva i anketiranjem vrednovanog visokog učilišta (vidi: Tablica 5 i Tablica 6).

Početkom 2018., za sve su imenovane članove povjerenstava organizirane individualne edukacije o postupku vanjske prosudbe.

Pokusna vanjska prosudba (2018.)

Nakon održane radionice za predstavnike visokih učilišta obuhvaćenih planom pokusne vanjske prosudbe, visoka učilišta imenovala su svoje koordinate u postupku koji su postupak koordinirali zajedno s koordinatorom AZVO-a.

Završna su izvješća, nakon pozitivnih očitovanja vrednovanih visokih učilišta, usvojena na 97. sjednici Akreditacijskog savjeta 19. lipnja 2018. Na provedene postupke nije bilo prigovora.

Sva završna izvješća vanjske prosudbe usvojena su na sjednicama Akreditacijskog savjeta i objavljena na mrežnim stranicama Agencije, u hrvatskoj i sažetoj engleskoj verziji.

Završne ocjene učinkovitosti SOK-a vrednovanih visokih učilišta prikazane su u Tablici 3.

Tablica 3: Konačne ocjene razvijenosti SOK-a vrednovanih visokih učilišta obuhvaćenih planom pokusne vanjske prosudbe (2018.)

Visoko učilište	Politika kvalitete	Planiranje i upravljanje	Provedba i praćenje	Procjena	Poboljšanja, inovacije i utjecaj	Ukupna ocjena
Veterinarski fakultet Sveučilišta u Zagrebu	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza CERTIFIKAT
Prehrambeno-biotehnološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza CERTIFIKAT
Visoko učilište Algebra	Napredna faza	Napredna faza	Napredna faza	Napredna faza	Napredna faza	Napredna faza CERTIFIKAT

U skladu s ocjenama i preporukama povjerenstava sadržanim u završnim izvješćima, Akreditacijski savjet donio je odluke o izdavanju certifikata za sva tri auditirana visoka učilišta.

Preporuke za razvoj SOK-a vrednovanih visokih učilišta

Na sva tri visoka učilišta koja su vrednovana u pokusnoj vanjskoj prosudbi prema novome modelu, ustrojeni su razvijeni sustavi osiguravanja kvalitete koji osiguravaju savjetodavno-administrativnu potporu odlučivanju i upravljanju već niz godina.

Visoka učilišta imaju svu potrebnu dokumentaciju te uspostavljene jedinice sustava i razvijene procese unutarnjeg osiguravanja kvalitete. Jedinice sustava internog osiguravanja kvalitete usmjerene su ka poticanju razvoja kulture kvalitete na visokim učilištima.

Premda su stručna povjerenstva u sva tri postupka zaključila da su interni sustavi kvalitete u razvijenoj fazi, u izvješćima audita iznijeli su i preporuke za unapređenje u narednom razdoblju.

Tablica 4: Broj preporuka u izvješćima vanjskih prosudbi – pokusna vanjska prosudba (2018.)

<i>Element vrednovanja</i>	<i>Broj preporuka u izvješćima</i>
1. Politika kvalitete	11
2. Planiranje i upravljanje	20
3. Provedba i praćenje	13
4. Procjena	9
5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj	11
Ukupno	64

Kod prvoga elementa vrednovanja, *Politika kvalitete*, glavne su se preporuke povjerenstava odnosile na dodatnu edukaciju svih dionika o SOK-u, motiviranje dionika na aktivno sudjelovanje u procesima sustava i njegovu razvoju (kako bi imali jasniju sliku svoje uloge u njemu i toga što se od njih očekuje, čime bi se ojačala institucijska kultura kvalitete); potom optimiranje dokumentacije i procesa (skraćivanje i pojednostavljivanje dokumenata koje koriste svi dionici; jasnije strukturiranje i međusobno povezivanje postojećih procesa; definiranje matrice odgovornosti za pojedine procese osiguravanja kvalitete; definiranje rokova za ažuriranje i reviziju ciljeva kvalitete i krovni dokumenata), a za jedno visoko učilište koje uz ESG primjenjuje i sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO, preporučeno je bolje integriranje dokumenata i procesa dvaju sustava kako bi se izbjegla preklapanja.

Kod drugog elementa vrednovanja, *Planiranje i upravljanje*, povjerenstva su preporučila jasno definiranje (godišnjih) planova stručnog usavršavanja, edukacija i mobilnosti za nastavno i nenastavno osoblje; potom definiranje politike upravljanja rizicima, izrade matrice rizika, integriranje procesa upravljanja rizicima u proces strateškog planiranja te povezivanje strateških ciljeva s prepoznatim rizicima; izradu i razvoj kompetencijskog profila zaposlenika kao alata upravljanja te redovito informiranje svih unutarnjih dionika o godišnjim operativnim planovima provedbe strategije te realizaciji istih.

Kod trećeg elementa vrednovanja, *Provedba i praćenje*, visokim se učilištima preporučilo uspostavljanje procedura za svaki ključni proces, usustavljivanje pedagoških edukacija za mlađe nastavnike i osnaživanje rada alumnijske te dodatni fokus na mehanizme praćenja kao što su kolegijalno opažanje (*peer-review*) i institucijsko anketiranje (uvođenje vlastite studentske ankete, uz obaveznu sveučilišnu, kojom bi se dobile relevantnije informacije, provedbu mjera poticanja studenata na veće sudjelovanje u anketama, uvođenje anketa za administrativno i pomoćno osoblje).

Kod elementa *Procjena*, povjerenstva su identificirala potrebu za kvantificiranjem pokazatelja uspješnosti za glavne institucijske procese, a u svrhu relevantnije procjene; sustavnijim korištenjem rezultata unutarnjih i vanjskih vrednovanja u procesima planiranja i odlučivanja te njihovim korištenjem u svrhu procjene svrhovitosti uspostavljenog SOK-a, a jednome je visokom učilištu preporučeno i ciljano ispitivanje željenog oblika mobilnosti za studente kako bi se povećalo njihovo sudjelovanje u međunarodnim programima razmjene.

Kod zadnjega elementa vrednovanja, *Poboljšanja, inovacije i utjecaj*, preporuke povjerenstava odnosile su se prije svega na sustavno dokumentiranje inicijativa i preporuka, odnosno prijedloge za poboljšanje (izrada pisanih procedura u ovu svrhu), kako bi se osiguralo da je PDCA ciklus odgovarajuće proveden.

Analiza kvalitete provedenih pokusnih postupaka vanjske prosudbe (2018.)

U Tablici 5 prikazane su ocjene iz anketnih upitnika o zadovoljstvu provedenim postupkom za članove povjerenstava za u pokusnoj vanjskoj prosudbi 2018.

Nakon usvajanja izvješća, članovima povjerenstva dostavljeni su anketni upitnici s ciljem vrednovanja novog modela audita u drugome ciklusu, same pokusne provedbe postupka te samovrednovanja vlastitog rada. Članovi povjerenstava najvišim su ocjenama ocijenili organizaciju posjeta i sam posjet visokim učilištima te suradnju s koordinatorom Agencije tijekom postupka (prosječne ocjene 5,0). Najnižom je ocjenom 3,83 ocijenjena jasnoća *Kriterija za audit*. Članovi povjerenstva ocijenili su cjelokupni postupak prosječnom ocjenom 4,36.

U ovome su kontekstu naročito korisne bile povratne informacije članova povjerenstva o novome modelu audita.

Uzevši u obzir kvalitativnu prirodu postupka, u kojemu se predmet vrednovanja – interni sustav osiguravanja kvalitete visokog učilišta – ocjenjuje kroz istorazinsku procjenu stručnjaka, članovi povjerenstava izrazili su potrebu za jasnijim pokazateljima koji bi nadopunili opise razvojnih faza u *Kriterijima za audit*. Agencija je prihvatila sugestiju i izradila specifične pokazatelje za svaku pojedinu razvojnu fazu unutar svakog elementa vrednovanja, koji bi stručnim povjerenstvima trebali poslužiti kao orijentir u ocjeni, čime se istovremeno osigurava i veća ujednačenost izvješća vanjske prosudbe.

Tablica 6 prikazuje ocjene iz anketnih upitnika dostavljenih visokim učilištima koja su sudjelovala u pokusnoj vanjskoj prosudbi 2018. godine.



Upitnici kojima se prikupljaju informacije o zadovoljstvu visokih učilišta provedenim postupkom vanjske prosudbe dostavljaju se visokim učilištima nakon usvajanja završnog izvješća vanjske prosudbe.

Analiza upitnika pokazala je da su visoka učilišta bila najzadovoljnija kvalitetom komunikacije s članovima povjerenstava tijekom posjeta (4,97). Povjerenstva su ocijenjena kao kompetentna (4,84) i dobronamjerna (4,80), a vrednovane su institucije bile zadovoljne i suradnjom s AZVO-koordinatorom (4,80).

Visoka su učilišta cjelokupni postupak ocijenili prosječnom ocjenom 4,70.

Tablica 5: Analiza upitnika o učinkovitosti provedene vanjske prosudbe za članove stručnih povjerenstava – pilot postupak (2018.)

Ocjenjivana karakteristika	Prehrambeno-biotehnološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu	Veterinarski fakultet Sveučilišta u Zagrebu	Visoko učilište Algebra	Srednja ocjena
Jasnoća postupka audita (kako je definiran u AZVO Pravilniku i Priručniku za audit)	4,00	4,33	5,00	4,44
Jasnoća Kriterija za audit	3,00	4,00	4,50	3,83
Primjenjivost Kriterija za audit (tijekom postupka; kod procjene razvijenosti SOK-a VU te rada na izvješću)	3,40	4,00	4,75	4,05
Korisnost pokazatelja po pojedinim kriterijima za audit	3,80	4,00	4,75	4,18
Kvaliteta / korisnost edukacije za sudjelovanje u postupku audita	4,00	4,00	4,75	4,25
Suradnja s koordinatorom AZVO-a tijekom postupka	5,00	5,00	5,00	5,00
Organizacija i posjet visokom učilištu	5,00	5,00	5,00	5,00
Ocjena svrsishodnosti / korisnosti cjelokupnog postupka audita	4,20	4,33	5,00	4,51
Samoprocjena kvalitete vlastitog rada tijekom postupka	4,20	3,66	4,50	4,12
Procjena kvalitete rada cijeloga povjerenstva tijekom postupka	4,20	4,00	4,75	4,31
Ukupna ocjena	3,78	4,23	4,80	4,36

Tablica 6: Analiza upitnika o zadovoljstvu vrednovanog visokog učilišta provedenom vanjskom prosudbom i njezinom učinkovitosti – pilot postupak (2018.)

Ocjenjivana karakteristika	Prehrambeno-biotehnološki fakultet Sveučilišta u Zagrebu	Veterinarski fakultet Sveučilišta u Zagrebu	Visoko učilište Algebra	Srednja ocjena
Jasnoća postupka audita (kako je definiran u AZVO Pravilniku i Priručniku za audit)	4,33	5,00	4,54	4,62
Jasnoća Kriterija za audit	4,67	5,00	4,36	4,67
Kvaliteta / korisnost edukacije za sudjelovanje u postupku audita	4,67	5,00	4,64	4,77
Suradnja s koordinatorom	4,67	5,00	4,73	4,80
Organizacija i posjet visokom učilištu	5,00	5,00	4,81	4,93
Ocjena svrsishodnosti / korisnosti postupka audita za visoko učilište	4,67	5,00	4,64	4,77
Ocjena kvalitete komunikacije Povjerenstva i predstavnika visokog učilišta	5,00	5,00	4,91	4,97
Povjerenstvo je bilo: Kompetentno	4,67	5,00	4,86	4,84
Povjerenstvo je bilo: Objektivno	4,33	5,00	4,82	4,71
Povjerenstvo je bilo: Odgovarajuće pripremljeno / dobro informirano	4,67	5,00	4,59	4,75
Povjerenstvo je bilo: Dobronamjerno	4,67	5,00	4,73	4,80
Povjerenstvo je bilo: Konstruktivno	4,67	4,00	4,86	4,51
Zapažanja su u izvješću jasno, objektivno i odgovarajuće prikazana	5,00	4,00	4,68	4,56
Predložene preporuke za unapređenje razumljive su i primjenjive	4,33	4,00	4,73	4,35
Ukupna ocjena kvalitete izvješća (čitljivost, razumljivost, struktura, duljina)	5,00	4,00	4,64	4,54
Ukupna ocjena	4,69	4,73	4,70	4,70



Zaključak

Nakon završetka prvoga ciklusa vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH početkom 2016. godine, Agencija je razvila novi model audita u kojemu je dodatni naglasak stavljen na procesni pristup osiguravanju kvalitete u skladu s ESG-om (2015.).

Novi je postupak, nakon javne rasprave, usvojen sredinom 2017., a krajem iste godine, Agencija je njegovu svrsishodnost i funkcionalnost odlučila ispitati kroz pilot-projekt audita triju odabranih visokih učilišta.

Nakon održanih edukacija za predstavnike visokih učilišta i članove stručnih povjerenstava, postupci su provedeni u razdoblju od kraja ožujka do početka travnja 2018., a završna su izvješća usvojena u lipnju 2018. te objavljena na mrežnim stranicama Agencije.

U skladu s ocjenama i preporukama povjerenstava, Akreditacijski je savjet donio odluku o izdavanju certifikata za sva tri auditirana visoka učilišta.

Provedeni su postupci doprinijeli osvještavanju uprava visokih učilišta o važnosti njihove potpore SOK-u i dodanoj vrijednosti koju funkcionalan, svrsishodan interni sustav osiguravanja kvalitete pruža općem razvoju visokog učilišta.

Agencija je kroz ovaj pilot-projekt dobila korisne informacije o učinkovitosti novoga modela audita, temeljem kojih su izrađene konačne verzije *Priručnika za audit* i pokazatelja za *Kriterije*, a sam je postupak finaliziran za primjenu u drugome ciklusu.

Izradili:

Goran Briški

Anna Maria Perović