



KLASA: 602-04/19-09/0001

URBROJ: 355-02-04-21-0047

METAEVALUACIJA

Vanjska prosudba u 2020.



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 u skladu s ESG-om i kontinuirano unapređivati kvalitetu svih svojih aktivnosti na temelju provedenih unutarnjih i vanjskih vrednovanja.

U skladu sa Zakonom, Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) provodi postupak **vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta (audita) u RH**, odnosno vrednovanje učinkovitosti i stupnja razvijenosti ustrojenih sustava osiguravanja kvalitete (SOK) na visokim učilištima te njihova doprinosa kontinuiranom unapređenju kvalitete i razvoju visokogučilišta.

Planom provođenja vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u 2020. godini (KLASA: 602-04/19-09/0001, URBROJ: 355-02-04-19-0001, od 17. rujna 2019.) obuhvaćene su sljedeće institucije:

- Visoko gospodarsko učilište u Križevcima
- Zagrebačka škola ekonomije i managementa
- Veleučilište u Bjelovaru
- Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici

Zbog izvanrednih okolnosti uzrokovanih epidemijom bolesti COVID 19, Visoko gospodarsko učilište u Križevcima i Veleučilište u Bjelovaru službeno su zatražili odgodu postupka. Odlukom Akreditacijskog savjeta, usvojenoj na 118. sjednici 7. srpnja 2020. godine, ova su dva postupka odgođena.

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 *Priručnik za audit* koji je izradila Agencija.

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 drugom ciklusu institucijskog audita kojeg provodi AZVO dodatni je 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

Jedna je od važnijih zadaća Agencije odgovarajuće educirati sve dionike u postupcima vanjskog vrednovanja (visoka učilišta i članove stručnih povjerenstava).

Za visoka je učilišta obuhvaćena Planom pokusne provedbe audita u 2020. održana pripremna radionica 12. prosinca 2019., na kojoj su sudjelovali predstavnici uprava te institucijskih jedinica za osiguravanje kvalitete.

Sudionici su kvalitetu radionice ocijenili prosječnom ocjenom 4,8.

Tablica 1: Analiza upitnika o zadovoljstvu edukacijom za predstavnike visokih učilišta obuhvaćenih planom provedbe vanjske prosudbe u 2020.

<i>Ispitivano područje</i>	<i>Ocjena</i>
Sadržaj predstavljenih informacija	4,93
Količina predstavljenih informacija	4,67
Jasnoća predstavljenih informacija	4,93
Ukupna ocjena radionice	4,80

U konzultaciji s institucijama, posjeti stručnih povjerenstava dogovoreni su za jesen 2020. godine (Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 22.-23. rujna, a Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici 16.-18. prosinca 2020.).

Edukacija članova povjerenstva za vanjsku prosudbu

Vanjsku prosudbu provodila su imenovana povjerenstva koja su činili odabrani novi stručnjaci iz relevantnih područja te iskusni stručnjaci iz Agencijske baze.

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 – audit u 2020.

<i>Članovi stručnih povjerenstava</i>	<i>Broj</i>
Predstavnici visokih učilišta: inozemni stručnjaci	3
Predstavnici visokih učilišta, domaći stručnjaci	3
Predstavnici gospodarstva	2
Predstavnici studenata	2
Ukupno	10



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).

Tijekom ljeta i jeseni 2020., za sve su imenovane članove povjerenstava organizirane individualne edukacije o postupku vanjske prosudbe.

Vanjska prosudba u 2020.

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

Prema godišnjem planu audita za 2019., vrednovana su dva od četiri obuhvaćena visoka učilišta: audit Veleučilišta u Bjelovaru i Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici odgođeni su zbog okolnosti uzrokovanih epidemijom bolesti Covid-19.

Akreditacijski savjet Agencije usvojio je završna izvješća provedenih postupaka nakon pozitivnih očitovanja vrednovanih visokih učilišta; završno izvješće audita Zagrebačke škole ekonomije i managementa usvojeno je 1. prosinca 2020., a izvješće Visoke škole za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici usvojeno je 30. ožujka 2021.

Na provedene postupke nije bilo prigovora.

Sva završna izvješća, uz popratnu dokumentaciju, objavljena su na mrežnim stranicama Agencije u hrvatskoj i 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 vanjske prosudbe u 2020.

Visoko učilište	Politika kvalitete	Planiranje i upravljanje	Provedba i praćenje	Procjena	Poboljšanja, inovacije i utjecaj	Ukupna ocjena
Zagrebačka škola ekonomije i managementa	Napredna faza	Napredna faza	Napredna faza	Napredna faza	Napredna faza	Napredna faza CERTIFIKAT
Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza	Razvijena faza CERTIFIKAT

U skladu s ocjenama i preporukama povjerenstva sadržanim u završnim izvješćima, Akreditacijski savjet donio je odluku o izdavanju certifikata Zagrebačkoj školi ekonomije i managementa i Visokoj školi za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici.

Preporuke za razvoj SOK-a vrednovanih visokih učilišta

Na oba auditirana visoka učilišta ustrojeni su sustavi osiguravanja kvalitete; uspostavljene su jedinice sustava, definirani su procesi i razvijena je osnovna dokumentacija sustava.

Uz ocjene, stručna su povjerenstva u svojim završnim izvješćima iznijela i preporuke za unapređenje u narednom razdoblju.

Tablica 4: Brojno stanje preporuka povjerenstva u izvješćima vanjskih prosudbi prema Kriterijima za audit u 2020.

<i>Element vrednovanja</i>	<i>Broj preporuka u izvješćima</i>
1. Politika kvalitete	6
2. Planiranje i upravljanje	7
3. Provedba i praćenje	6
4. Procjena	7
5. Poboljšanja, inovacije i utjecaj	4
Ukupno	30

Kod prvoga elementa vrednovanja, *Politika kvalitete*, glavne su se preporuke povjerenstava odnosile na katalogiziranje organizacijskih procesa, uz izradu shematskih prikaza njihovih međusobnih odnosa, potom formaliziranje procesa povezivanja s alumnijima te bolje informiranje svih dionika o glavnim procesima osiguravanja kvalitete.

Kod drugog elementa vrednovanja, *Planiranje i upravljanje*, povjerenstva su među ostalim preporučila formiranje registra rizika svih organizacijskih procesa, uz definiranje načina upravljanja i odgovornosti za rizike; dodatno osnaženje aktivnosti internacionalizacije; bolje definiranje sustava nagrađivanja nastavne i znanstvene izvrsnosti.

Kod trećeg elementa vrednovanja, *Provedba i praćenje*, visokim se učilištima, između ostalog, preporučilo da nastave unapređivati procese samovrednovanja nastavnog i nenastavnog osoblja; povećaju izlaznost studenata na ankete, općenito poduzmu mjere kako bi ih poticali na veće sudjelovanje u aktivnostima sustava osiguravanja kvalitete te da provode vrednovanje zadovoljstva svih unutarnjih dionika.

Kod elementa *Procjena*, povjerenstva su, između ostalog, identificirala potrebu za temeljitom revizijom internih propisa kako bi se ispitala mogućnost dodatne optimizacije; unapređenjem formalnog vrednovanja kompetencija stečenih kroz studentsku praksu; izradom godišnjih analiza mobilnosti studenata, nastavnika i administrativnog osoblja; dodatnim formaliziranjem praćenja planiranih procesa te analiziranja i izvješćivanja; formaliziranjem procesa vrednovanja



zadovoljstva djelatnika; unapređenjem komunikacije između dionika te poticanjem studenata na veće sudjelovanje u procesima SOK-a; planiranjem izobrazbe internih auditora.

Kod zadnjega elementa vrednovanja, *Poboljšanja, inovacije i utjecaj*, visokim se učilištima preporučilo finije podešavanje sustava poboljšavanja temeljem internih procesa evaluacije te formaliziranje odnos s alumnijima.

Analiza kvalitete provedenih postupaka vanjske prosudbe (2020.)

U Tablici 5 prikazane su ocjene iz anketnih upitnika o zadovoljstvu provedenim postupkom vanjske prosudbe za članove povjerenstava u 2020. g.

Nakon usvajanja izvješća, članovima povjerenstva dostavljeni su anketni upitnici s ciljem vrednovanja modela audita, konkretno provedenog postupka te samovrednovanja vlastitog rada. Članovi povjerenstava najvišim su ocjenama (5,0) ocijenili jasnoću postupka audita, kvalitetu odnosno korisnost edukacije koju su dobili od djelatnika Odjela za vanjsku prosudbu, suradnju s koordinatorom Agencije tijekom postupka i svrsishodnost/korisnost cjelokupnog postupka audita.

Članovi povjerenstva ocijenili su cjelokupni postupak prosječnom ocjenom 4,90.

Tablica 6 prikazuje ocjene iz anketnih upitnika dostavljenih visokim učilištima koja su bila vrednovana u 2020.

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 vrednovana visoka učilišta većinu pitanja - suradnju s koordinatorom, organizaciju i posjet visokom učilištu, kvalitetu komunikacije Povjerenstva i predstavnika visokog učilišta, jasnoću, objektivnost i odgovarajući prikaz zapažanja u izvješću, razumljivost i primjenjivost preporuka, kao i ukupnu kvalitetu izvješća (čitljivost, razumljivost, struktura, duljina) - ocijenila najvišom ocjenom (5,0).

Stručna su povjerenstva po mišljenju vrednovanih institucija bila objektivna i dobronamjerna (5,0) te kompetentna, konstruktivna, odgovarajuće pripremljena i dobro informirana (ocjene 4,93).

Visoka su učilišta cjelokupni postupak ocijenili prosječnom ocjenom 4,96.

Tablica 5: Analiza upitnika o učinkovitosti provedene vanjske prosudbe za članove stručnih povjerenstava – audit 2020.

Ocjenjivana karakteristika	Srednja ocjena
Jasnoća postupka audita (kako je definiran u AZVO Pravilniku i Priručniku za audit)	5,00
Jasnoća Kriterija za audit	4,78
Primjenjivost Kriterija za audit (tijekom postupka; kod procjene razvijenosti SOK-a VU te rada na izvješću)	4,80
Korisnost pokazatelja po pojedinim kriterijima za audit	4,90
Kvaliteta / Korisnost edukacije za sudjelovanje u postupku audita	5,00
Suradnja s koordinatorom AZVO-a tijekom postupka	5,00
Organizacija i posjet visokom učilištu	4,80
Ocjena svrsishodnosti / korisnosti cjelokupnog postupka audita	5,00
Samoprocjena kvalitete vlastitog rada tijekom postupka	4,78
Procjena kvalitete rada cijeloga povjerenstva tijekom postupka	4,90
Ukupna ocjena	4,90

Tablica 6: Analiza upitnika o zadovoljstvu vrednovanih visokih učilišta provedenom vanjskom prosudbom i njezinom učinkovitosti – audit 2020.

Ocjenjivana karakteristika	Srednja ocjena
Jasnoća postupka audita (kako je definiran u AZVO Pravilniku i Priručniku za audit)	4,93
Jasnoća Kriterija za audit	4,86
Kvaliteta / korisnost edukacije za sudjelovanje u postupku audita	4,86
Suradnja s koordinatorom	5,00
Organizacija i posjet visokom učilištu	5,00
Ocjena svrsishodnosti / korisnosti postupka audita za visoko učilište	4,93
Ocjena kvalitete komunikacije Povjerenstva i predstavnika visokog učilišta	5,00
Povjerenstvo je bilo: Kompetentno	4,93
Povjerenstvo je bilo: Objektivno	5,00
Povjerenstvo je bilo: Odgovarajuće pripremljeno / dobro informirano	4,93
Povjerenstvo je bilo: Dobronamjerno	5,00
Povjerenstvo je bilo: Konstruktivno	4,93
Zapažanja su u izvješću jasno, objektivno i odgovarajuće prikazana	5,00
Predložene preporuke za unapređenje razumljive su i primjenjive	5,00
Ukupna ocjena kvalitete izvješća (čitljivost, razumljivost, struktura, duljina)	5,00
Ukupna ocjena	4,96



Zaključak

Planom provođenja vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u 2020. godini obuhvaćeni su Visoko gospodarsko učilište u Križevcima, Zagrebačka škola ekonomije i managementa, Veleučilište u Bjelovaru i Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici.

Zbog izbijanja epidemije bolesti Covid-19, koja je u velikoj mjeri utjecala na rad visokih učilišta, dvije su od četiri obuhvaćene institucije - Visoko gospodarsko učilište u Križevcima i Veleučilište u Bjelovaru - službeno zatražile odgodu postupka za drugi dio godine, odnosno za iduću godinu Tijekom 2020. auditirana su, stoga, dva visoka učilišta – ZŠEM i Visoka škola Virovitica.

Završna je izvješća provedenih postupaka, nakon pozitivnih očitovanja visokih učilišta, usvojio Akreditacijski savjet elektronskim glasovanjem. Na provedene postupke nije bilo prigovora.

U skladu s ocjenama i preporukama povjerenstva sadržanim u završnom izvješću, Akreditacijski savjet donio je odluku o izdavanju certifikata Zagrebačkoj školi ekonomije i managementa i Visokoj školi za menadžment u turizmu i informatici u Virovitici.

Sva završna su izvješća, uz popratnu dokumentaciju, objavljena na mrežnim stranicama Agencije u hrvatskoj i engleskoj verziji.

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.

Izradili:

Goran Briški

Anna Maria Perović