



KLASA: 003-08/10-02/0007

URBROJ: 355-02-03-15-0006

**Meta-evaluacija vanjskih prosudbi obuhvaćenih godišnjim planom za 2011. godinu**

Zagreb, rujan 2013.



## Uvod

U skladu sa Zakonom o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (NN 45/09), 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. Akreditacijski savjet Agencije je na temelju prikupljenih podataka o ustroju sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima donio odluku da se prvim ciklusom vanjske prosudbe obuhvate sva javna sveučilišta i sva veleučilišta. Uz njih, postupak će se provesti i na onim visokim učilištima koja za to iskažu interes i/ili zadovoljavaju preduvjete za uspješno provođenje postupka.

U skladu sa standardom 2.8. ESG-a, koji obvezuje agencije da analiziraju podatke prikupljene tijekom vanjskih vrednovanja – o postojećem stanju, trendovima, dobroj praksi te područjima u kojima postoje poteškoće na visokim učilištima – napravljena je analiza provedenih postupaka vanjske prosudbe visokih učilišta obuhvaćenih planom za 2011. godinu. 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 svim 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 prema prikupljenim podacima imaju zadovoljene preduvjete za uspješno provođenje postupka.

Godišnjim planom vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta za 2011. godinu (KLASA: 003-08/10-02/0007, URBROJ: 355-01-10-0002) bili su obuhvaćeni:

1. Visoko gospodarsko učilište u Križevcima
2. Tehnički fakultet Sveučilišta u Rijeci
3. Akademija primijenjenih umjetnosti Sveučilišta u Rijeci
4. Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
5. Fakultet organizacije i informatike Sveučilišta u Zagrebu
6. Fakultet elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu
7. Visoka škola za primijenjeno računarstvo u Zagrebu
8. Sveučilište u Dubrovniku
9. Veleučilište u Slavonskom Brodu

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 vanjskim

prosudbama (standardi 2.2. i 2.3. ESG-a). Budući da su dokumenti koji definiraju postupak vanjske prosudbe prije usvajanja bili testirani tijekom pilot-projekta, u proteklom razdoblju nije bilo potrebe za njihovom izmjenom/nadopunom.

Postupak vanjske prosudbe uključuje preporučene 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.

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 resursa 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 12. studenog 2010. održana je radionica na kojoj su pozvani predstavnici visokih učilišta (rektori/dekani i predstavnici jedinica za osiguravanje kvalitete) koja su bila obuhvaćena planom vanjske prosudbe za 2011. godinu. Na



radionici je sudjelovalo 19 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 4,1. Najvišom ocjenom 4,6 ocijenjena je mogućnost sudjelovanja u raspravi. Sudionici radionice ukazali su na problem zapošljavanja u punom radnom vremenu djelatnika koji bi se kontinuirano bavio osiguravanjem kvalitete na visokom učilištu.

### **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. Po završetku edukacije, kandidati stječu certifikat i uvrštavaju se u AZVO-bazu certificiranih stručnjaka, iz koje se odabiru članovi povjerenstava 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. Uloga i dužnosti predsjednika povjerenstva zahtjevni su i vezani uz njegovu lidersku poziciju te usko povezane s koordinacijom rada članova povjerenstva. Uz edukaciju, važan je doprinos uspješnosti postupka i iskustvo osoba izabranih za predsjednike povjerenstava.

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 2 i Tablica 3).

### **Vanjska prosudba u 2011. godini**

Nakon održane radionice za predstavnike visokih učilišta obuhvaćenih planom vanjske prosudbe za 2011. 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 Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu i Veleučilište u Slavonskom Brodu. Na zahtjev Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu produljen je rok trajanja faze naknadnog praćenja te je postupak za to visoko učilište završio u siječnju 2013. godine. U veljači 2013. završen je



postupak vanjske prosudbe Veleučilišta u Slavonskom Brodu. Na zahtjev povjerenstva za vanjsku prosudbu, Veleučilište u Slavonskom Brodu izradilo je dopunu izvješća faze naknadnog praćenja i dostavilo ga Povjerenstvu.

Završetkom ovog postupka završeni su svi postupci vanjske prosudbe visokih učilišta koja su bila obuhvaćena Planom vanjske prosudbe za 2011. godinu

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 u razdoblju od 18 mjeseci.

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

Tablica 1: Ocjena učinkovitosti SOK-a visokih učilišta obuhvaćenih Godišnjim planom vanjske prosudbe za 2011. 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 u Dubrovniku                                           | POČETNA / RAZVIJENA FAZA | RAZVIJENA FAZA           | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA - CERTIFIKAT            |
| Fakultet elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu        | POČETNA / RAZVIJENA FAZA | NAPREDNA FAZA            | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | NAPREDNA FAZA             | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | NAPREDNA FAZA             | RAZVIJENA FAZA            | NAPREDNA FAZA             | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA - CERTIFIKAT |
| Visoko gospodarsko učilište u Križevcima                           | RAZVIJENA FAZA           | RAZVIJENA FAZA           | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | POČETNA / RAZVIJENA FAZA  | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA - CERTIFIKAT            |
| Fakultet organizacije i informatike Sveučilišta u Zagrebu          | POČETNA / RAZVIJENA FAZA | NAPREDNA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | NAPREDNA FAZA             | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | RAZVIJENA FAZA - CERTIFIKAT            |
| Akademija primijenjenih umjetnosti Sveučilišta u Rijeci            | POČETNA / RAZVIJENA FAZA | POČETNA / RAZVIJENA FAZA | POČETNA FAZA              | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | NAPREDNA FAZA             | POČETNA / RAZVIJENA FAZA               |
| Tehnički fakultet Sveučilišta u Rijeci                             | RAZVIJENA FAZA           | RAZVIJENA FAZA           | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA FAZA            | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | RAZVIJENA FAZA            | NAPREDNA FAZA             | RAZVIJENA FAZA - CERTIFIKAT            |
| Visoko učilište Algebra - visoka škola za primijenjeno računarstvo | RAZVIJENA FAZA           | NAPREDNA FAZA            | -                         | NAPREDNA FAZA             | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | NAPREDNA FAZA             | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA - CERTIFIKAT |
| Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu                          | RAZVIJENA FAZA           | RAZVIJENA FAZA           | NAPREDNA FAZA             | RAZVIJENA FAZA            | NAPREDNA FAZA             | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA | RAZVIJENA / NAPREDNA FAZA - CERTIFIKAT |
| Veleučilište u Slavanskom Brodu                                    | POČETNA FAZA             | POČETNA / RAZVIJENA FAZA | -                         | POČETNA / RAZVIJENA FAZA  | POČETNA / RAZVIJENA FAZA  | POČETNA FAZA              | POČETNA / RAZVIJENA FAZA  | RAZVIJENA FAZA            | POČETNA / RAZVIJENA FAZA               |

Od ukupno devet visokih učilišta obuhvaćenih Planom vanjske prosudbe za 2011., njih sedam ocijenjeno je razvijenom fazom, čime su ispunili uvjet za izdavanje certifikata koji su im i dodijeljeni.

Učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete Akademije primijenjenih umjetnosti Sveučilišta u Rijeci i Veleučilišta u Slavanskom Brodu ocijenjene 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

Vrednovana visoka učilišta prepoznaju potrebu sustavnog razvoja kulture kvalitete u skladu s ESG-standardima i načelom da su visoka učilišta 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 postupcima. Veleučilište u Slavonskom Brodu i Visoko učilište Algebra - visoka škola za primijenjeno računarstvo sudjelovali su u pilot projektu NVAO-a „Institutional audits of Croatian higher education institutes for professional education“. Fakultet organizacije i informatike Sveučilišta u Zagrebu sudjelovao je u pilot-projektu vanjske prosudbe u sklopu projekta CARDS 2003 „Furtherance of the Agency for Science and Higher Education in its QA Role and the Development of a Supporting Information System“.

Fakultet elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu dodatnu pozornost posvetio je kvaliteti studijskih programa i akreditirao ih kod akreditacijske agencije za studijske programe iz područja tehničkih znanosti, informatike, prirodoslovlja i matematike - *ASIIN (Akkreditierungsagentur für Studiengänge der Ingenieurwissenschaften, der Informatik, der Naturwissenschaften und der Mathematik e.V.)*.

Provedena vrednovanja upućuju na to da je visokim učilištima najveći izazov ispuniti zahtjeve standarda i smjernica vezanih uz ESG 1.1. Pri tome 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, strateških dokumenta, pravilnika i priručnika kvalitete. Ti dokumenti najčešće nisu javno objavljivani, što se odrazilo na razinu njihove implementacije. Zamjetan je i nedostatak iskustva u praćenju realizacije i revizije tih dokumenata.

Provedeni postupci vanjske prosudbe potaknuli su vrednovana visoka učilišta da razmotre načine na koje implementiraju usvojene politike kvalitete u svakodnevnim aktivnostima i potrebu njihove revizije.

Pojedina vrednovana visoka učilišta nisu imala izrađen strateški razvojni dokument s definiranim strateškim ciljevima, što je najčešće objašnjeno nepostojanjem državne strategije za područje visokog obrazovanja i znanosti. Situacija je još kompleksnija u slučaju fakulteta koji su sastavnice sveučilišta. Budući da se fakultetska strategija treba referirati i na sveučilišnu i nacionalnu strategiju, uprave visokih učilišta čekale su donošenje krovnih strategija prije izrade vlastitih (npr. vrednovane sastavnice Sveučilišta u Zagrebu). Također je zamijećeno da visoka učilišta koja su usvojila i objavila strateške dokumente rijetko imaju izrađene godišnje operativne planove, odnosno praćenje i analiziranje uspješnosti njihove realizacije. Uz to, donošenje i usvajanje strateških dokumenata često se vezuje uz mandat uprave visokog učilišta, što bi trebalo izbjeći uzevši u obzir da se srednjoročni strateški dokumenti donose za razdoblje od pet godina. Budući da se Republika Hrvatska opredijelila za razvoj u zemlju znanja, od visokih se učilišta očekuje da budu proaktivni pokretači gospodarskog i društvenog razvoja. Provedeni postupci vanjske prosudbe potaknuli su visoka učilišta koja nemaju strateške dokumente da ih izrade, a ona koja nisu imala razvijene mehanizme praćenja da ih uspostave i implementiraju.

Nedostatak iskustva zamjetan je i u provođenju postupka unutarnje prosudbe, koji bi trebao biti reguliran posebnim pravilnikom ili priručnikom osiguravanja kvalitete. Na vrednovanim visokim učilištima taj se postupak obično referirao na postupak vanjske prosudbe opisan u Priručniku za vanjsku prosudbu AZVO-a.

Kod nekih visokih učilišta postupak unutarnje prosudbe ne obuhvaća edukaciju članova povjerenstva za unutarnju prosudbu, kao ni provođenje faze naknadnog praćenja, zbog čega izostaje završna analiza učinkovitosti provedenih aktivnosti u fazi naknadnog praćenja, a time i SOK-a u cijelosti. U skladu s preporukama povjerenstva za vanjsku prosudbu, uočeni su nedostaci otklonjeni.

Mogućnosti za poboljšanje uočene su u strukturiranju i pisanju izvješća unutarnje prosudbe te je u postojećim priručnicima kvalitete ovo područje upotpunjeno.

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; uočena je primjerice potreba za revizijom ishoda učenja i preraspodjelom ECTS-a.

Studenti su uključeni u aktivnosti sustava osiguravanja kvalitete, no njihovu ulogu treba osnažiti, kao i ulogu alumnijskih 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.

Resursi vezani uz studentski standard na većini vrednovanih visokih učilišta zadovoljavaju osnovne potrebe studenata, no imajući u vidu razvojne strateške planove i povećanje mobilnosti, potrebna su daljnja ciljana ulaganja.

Formalna provjera kvalitete nastavnog osoblja provodi se prilikom izbora u zvanja, u skladu s nacionalnom regulativom. Pri tome se uzimaju u obzir i ocjene kvalitete njihovog rada prikupljene studentskim anketama. Ostali oblici vrednovanja, kao što su primjerice *peer-review* i samovrednovanje nastavnika, prisutni su samo na pojedinim visokim učilištima. Uglavnom je zaživjela praksa odavanja priznanja najboljim nastavnicima.

Mogućnosti kontinuiranog usavršavanja nastavnog osoblja za rad u nastavi nedostatne su. Uglavnom ne postoji sustavno planiranje edukacije nastavnog osoblja u tom segmentu. Pri planiranju zapošljavanja i razvoja ljudskih resursa treba voditi brigu o iskazanim potrebama mladog nastavnog osoblja-početnika za stjecanje nastavničkih kompetencija i vještina potrebnih za kvalitetan rad u nastavi.

Svakako treba uložiti napore za intenzivniju međunarodnu razmjenu nastavnog osoblja, studenata i administrativno-tehničkog osoblja, jer mogućnosti postoje, a njihova informiranost i motiviranost je prilično slaba.

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



Visoka učilišta mahom objavljuju osnovne dokumente sustava osiguravanja kvalitete, no svakako bi trebalo dodatno intenzivirati napore vezane uz prikupljanje podataka, njihovu obradu te izradu i objavljivanje analiza. Prikupljeni podaci i izrađene analize trebaju u skladu s ESG-om biti javno dostupni te se koristiti u planovima za razvoj. Primijećeno je također da se nakon usvajanja dokumenti sustava osiguravanja kvalitete često više ne revidiraju. Visokim je učilištima preporučeno redovito revidiranje i ažuriranje dokumentacije, na osnovu rezultata unutarnje prosudbe, provedenih analiza i prikupljenih povratnih informacija dionika sustava osiguravanja kvalitete.

Nabolje su ocjene visoka učilišta dobila za ispunjavanje standarda ESG-a 1.7. - objava nepristranih i objektivnih informacija o studijskim programima i kvalifikacijama koje nude.

Uočeno je da bi se na mrežnim stranicama visokih učilišta trebali naći podaci o zapošljivosti i komparativnim prednostima visokih učilišta.

Visoka učilišta su većinom dobila preporuku da ujednače informacije između hrvatske i engleske verzije svojih mrežnih stranica.

## **Analiza kvalitete provedenih postupaka vanjske prosudbe u 2011.**

U Tablici 2 prikazane su ocjene iz anketnih upitnika o zadovoljstvu provedenim postupkom za članove povjerenstava za vanjsku prosudbu u 2011. 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 4,8), dok su članovi povjerenstva vlastitu učinkovitost ocijenili prosječnom ocjenom 4,7. Članovi povjerenstva ocijenili su cjelokupni postupak visokom ocjenom 4,9. Kako je svrha ovakvog anketiranja unapređivati postupak na temelju iskustva i prikupljenih informacija i dokaza, naročito su vrijedni prikupljeni prijedlozi za poboljšanja. Iako su članovi povjerenstva za vanjsku prosudbu vlastitu učinkovitost ocijenili prosječnom ocjenom 4,7, uočeno je da mogućnosti za poboljšanje ima naročito pri izradi izvješća. Budući da je pisanje izvješća zahtjevan dio postupka, a tijekom vanjske prosudbe izrađuju se dva izvješća - prvo nakon posjeta visokom učilištu i drugo po završetku faze naknadnog praćenja – važno je da u izradi izvješća podjednako aktivno sudjeluju svi članovi povjerenstva, kako bi se izbjeglo preopterećenje predsjednika povjerenstva te postupak proveo u zadanim rokovima. Naročito je to važno pri vrednovanju neintegriranih sveučilišta. Dosadašnja iskustva i prikupljeni komentari ukazuju na činjenicu da su predsjednik povjerenstva i predstavnik Agencije najaktivniji pri izradi izvješća te će se pri edukaciji stručnjaka za vanjsku prosudbu dodatna pozornost posvetiti ulozi i obavezama ostalih članova povjerenstva u izradi izvješća vanjske prosudbe.

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

U Tablici 3 prikazane su ocjene iz anketnih upitnika dostavljenih visokim učilištima koja su bila predmetom vanjske prosudbe SOK-a 2011. 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, budući da 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. To se prvenstveno odnosi na razvoj ljudskih resursa, uz prihvaćanje prava, obaveza, uloge i odgovornosti da aktivno doprinose razvoju visokog učilišta i njegovom pozicioniranju i prepoznatljivosti.



Analiza upitnika pokazala je da je pitanje primjenjivosti standarda i kriterija visokim učilištima najveći izazov te je ocijenjeno prosječnom ocjenom 3,8. Može se zaključiti da je dionicima visokih učilišta lakše primijeniti kvantitativne pokazatelje kvalitete nego se referirati na standarde općeg tipa kao što su ESG-standardi. Preporuka je da se u radu s visokim učilištima dodatna pozornost posveti raspravi o smjernicama uz svaki ESG-standard.

Suradnja s koordinatorom AZVO-a tijekom postupka te komunikacija povjerenstva i dionika sustava za osiguravanje kvalitete ocijenjena je najvišom prosječnom ocjenom 4,4.

**Tablica 2: Ocjene prikupljene upitnicima o zadovoljstvu povjerenstva za vanjsku prosudbu SOK-a visokih učilišta za 2011. godinu**

| Visoko učilište                                                                                                   | Sveučilište u Dubrovniku | FER        | Tehnički fakultet Sveučilišta u Rijeci | VGUK       | APURI      | Visoko učilište Algebra | Medicinski Fakultet, Sveučilišta u Zagrebu | Veleučilište u Slavenskom Brodu | FOI        | Srednja ocjena |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|----------------------------------------|------------|------------|-------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|------------|----------------|
| Jasnoća postupka vanjske prosudbe                                                                                 | 5,0                      | 5,0        | 4,6                                    | 5,0        | 4,8        | 4,6                     | 4,8                                        | 4,5                             | 4,6        | <b>4,8</b>     |
| Jasnoća standarda i kriterija vanjske prosudbe                                                                    | 5,0                      | 5,0        | 4,6                                    | 5,0        | 4,8        | 4,4                     | 4,8                                        | 4,7                             | 4,6        | <b>4,8</b>     |
| Primjenjivost standarda i kriterija vanjske prosudbe                                                              | 4,8                      | 5,0        | 5,0                                    | 5,0        | 4,6        | 4,4                     | 5,0                                        | 4,5                             | 5,0        | <b>4,8</b>     |
| Jasnoća smjernica za izradu traženih dokumenata                                                                   | 4,8                      | 5,0        | 4,3                                    | 4,8        | 4,8        | 4,6                     | 5,0                                        | 5,0                             | 4,6        | <b>4,8</b>     |
| Korisnost edukacije za postupak vanjske prosudbe i posjet učilištu                                                | 5,0                      | 5,0        | 4,3                                    | 5,0        | 5,0        | 4,8                     | 5,0                                        | 4,5                             | 5,0        | <b>4,8</b>     |
| Suradnja s koordinatorom/icom:<br>a) Prije posjeta visokom učilištu                                               | 5,0                      | 5,0        | 5,0                                    | 5,0        | 5,0        | 5,0                     | 5,0                                        | 5,0                             | 4,6        | <b>4,9</b>     |
| b) Tijekom postupka                                                                                               | 5,0                      | 5,0        | 5,0                                    | 5,0        | 5,0        | 5,0                     | 5,0                                        | 5,0                             | 5,0        | <b>5,0</b>     |
| Ocjena cjelokupnog postupka                                                                                       | 4,8                      | 5,0        | 4,6                                    | 5,0        | 4,8        | 5,0                     | 5,0                                        | 5,0                             | 4,6        | <b>4,9</b>     |
| Kvaliteta rada povjerenstva na prvom sastanku                                                                     | 4,8                      | 5,0        | 5,0                                    | 5,0        | 5,0        | 5,0                     | 5,0                                        | 4,7                             | 4,0        | <b>4,8</b>     |
| Kvaliteta rada povjerenstva na drugom sastanku                                                                    | 4,8                      | 5,0        | 4,6                                    | 5,0        | 5,0        | 5,0                     | 5,0                                        | 4,5                             | 4,0        | <b>4,8</b>     |
| Je li postupak vanjske prosudbe proveden u skladu s priručnikom za vanjsku prosudbu, pravilnikom i ESG-om?        | 5,0                      | 5,0        | 5,0                                    | 5,0        | 5,0        | 5,0                     | 5,0                                        | 4,5                             | 4,6        | <b>4,9</b>     |
| Jesu li sve faze postupka vanjske prosudbe provedene u skladu s planiranim i usvojenim ciljevima i metodama rada? | 5,0                      | 5,0        | 4,6                                    | 5,0        | 5,0        | 5,0                     | 5,0                                        | 4,7                             | 4,6        | <b>4,9</b>     |
| Koliko ste zadovoljni vlastitom učinkovitošću?                                                                    | 4,8                      | 4,8        | 5,0                                    | 4,8        | 4,8        | 4,8                     | 4,8                                        | 4,2                             | 4,6        | <b>4,7</b>     |
| <b>Srednja ocjena</b>                                                                                             | <b>4,9</b>               | <b>4,9</b> | <b>4,7</b>                             | <b>4,9</b> | <b>4,9</b> | <b>4,8</b>              | <b>4,9</b>                                 | <b>4,7</b>                      | <b>4,6</b> | <b>4,8</b>     |

FER – Fakultet elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu

VGUK – Visoko gospodarsko učilište u Križevcima

APURI – Akademija primijenjenih umjetnosti Sveučilišta u Rijeci

FOI – Fakultet organizacije i informatike u Varaždinu Sveučilišta u Zagrebu

Visoko učilište Algebra – Visoko učilište Algebra - Visoka škola za primijenjeno računarstvo

**Tablica 3: Ocjene – Upitnici o zadovoljstvu visokih učilišta u vanjskoj prosudbi SOK-a 2011.**

| Visoko učilište                                                                     | Sveučilište u Dubrovniku | FER        | Tehnički fakultet Rijeka | VGUK       | APURI      | Algebra    | Medicinski Fakultet Zagreb | Veleučilište u Slavenskom Brodu | FOI        | Srednja ocjena |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|------------|------------|------------|----------------------------|---------------------------------|------------|----------------|
| Jasnoća postupka                                                                    | 5,0                      | 3,2        | 4,3                      | 5,0        | 4,5        | 4,8        | 4,2                        | 4,2                             | 3,6        | <b>4,3</b>     |
| Jasnoća standarda i kriterija                                                       | 5,0                      | 3,6        | 4,1                      | 5,0        | 4,2        | 4,5        | 4,0                        | 3,7                             | 3,3        | <b>4,2</b>     |
| Primjenjivost standarda i kriterija                                                 | 4,5                      | 3,2        | 4,2                      | 4,0        | 3,5        | 4,3        | 3,8                        | 3,3                             | 3,6        | <b>3,8</b>     |
| Jasnoća smjernica za izradu traženih dokumenata                                     | 5,0                      | 3,4        | 3,6                      | 5,0        | 4,1        | 4,6        | 4,0                        | 3,7                             | 3,0        | <b>4,0</b>     |
| Ukupna ocjena postupka                                                              | 5,0                      | 3,2        | 3,6                      | 5,0        | 3,9        | 4,6        | 4,3                        | 3,5                             | 3,0        | <b>4,0</b>     |
| Suradnja s koordinatorom/icom Agencije tijekom postupka                             | 5,0                      | 4,2        | 4,2                      | 5,0        | 4,5        | 4,8        | 4,5                        | 3,7                             | 4,0        | <b>4,4</b>     |
| Učilište je imalo priliku kvalitetno predstaviti sustav osiguravanja kvalitete      | 4,5                      | 3,6        | 4,5                      | 5,0        | 4,1        | 4,8        | 4,7                        | 4,2                             | 3,6        | <b>4,3</b>     |
| Ocijenite komunikaciju povjerenstva i dionika sustava osiguravanja kvalitete        | 4,5                      | 4,2        | 4,2                      | 5,0        | 4,1        | 4,8        | 4,8                        | 4                               | 3,6        | <b>4,4</b>     |
| Povjerenstvo je bilo:                                                               |                          |            |                          |            |            |            |                            |                                 |            |                |
| a) Kompetentno                                                                      | 5,0                      | 4,2        | 3,6                      | 5,0        | 4,2        | 5,0        | 4,6                        | 3,3                             | 3,3        | <b>4,2</b>     |
| b) Objektivno                                                                       | 5,0                      | 4,0        | 3,6                      | 5,0        | 4,3        | 4,8        | 4,7                        | 3,2                             | 3,0        | <b>4,2</b>     |
| c) Dobro informirano                                                                | 5,0                      | 4,2        | 4,3                      | 5,0        | 4,0        | 4,5        | 4,5                        | 3,7                             | 2,6        | <b>4,2</b>     |
| d) Dobronamjerno                                                                    | 5,0                      | 4,4        | 4,3                      | 5,0        | 4,7        | 4,3        | 4,8                        | 3,2                             | 3,3        | <b>4,2</b>     |
| e) Konstruktivno                                                                    | 5,0                      | 4,4        | 3,4                      | 5,0        | 4,4        | 4,8        | 4,7                        | 3,5                             | 3,0        | <b>4,2</b>     |
| Opažanja su jasno, objektivno i odgovarajuće prikazana u izvješćima                 | 5,0                      | 3,6        | 3,6                      | 5,0        | 4,2        | 5,0        | 4,5                        | 3,5                             | 2,3        | <b>4,1</b>     |
| Predložene preporuke za unapređenja su primjenjive i razumljive                     | 5,0                      | 3,4        | 4,2                      | 5,0        | 4,4        | 5,0        | 4,5                        | 3,7                             | 2,6        | <b>4,2</b>     |
| Prosudbom je dodatna vrijednost učilištu                                            | 5,0                      | 3,2        | 4,2                      | 5,0        | 4,3        | 4,8        | 4,4                        | 3,7                             | 3,6        | <b>4,2</b>     |
| Svoje sudjelovanje u raspravi s povjerenstvom tijekom posjeta ocjenjujem s          | 4,6                      | 4,6        | 4,3                      | 5,0        | 4,1        | 4,8        | 4,4                        | 4                               | 3,6        | <b>4,4</b>     |
| Postupak vanjske prosudbe omogućuje nam da poboljšamo sustav osiguravanja kvalitete | 5,0                      | 3,4        | 4,7                      | 5,0        | 4,5        | 4,6        | 4,3                        | 4,2                             | 3,3        | <b>4,3</b>     |
| <b>Srednja ocjena za VU</b>                                                         | <b>4,9</b>               | <b>3,5</b> | <b>4,0</b>               | <b>4,9</b> | <b>4,2</b> | <b>4,9</b> | <b>4,4</b>                 | <b>3,7</b>                      | <b>3,2</b> | <b>4,2</b>     |



### **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, rezultate u skladu s dogovorenim pokazateljima kvalitete analizirati te 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, 5. rujna 2013.

Izradili:

Dr. sc. Vesna Dodiković-Jurković

Davorka Androić

Goran Briški