Klasa: 602-04/12-03/02
Ur. broj: 2186-62-01/12-02
Varaždin, 27. siječnja 2011.

AGENCIJA ZA ZNANOST I VISOKO OBRAZOVANJE

Donje Svetice 38/5
10 000 Zagreb

Predmet: Izvješće o rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete - Očitovanje 1.3.

Poštovani,

Vašim dopisom Klasa: 602-04/10-09/0010, Ur. broj: 355-02-03-11-12 od 29. prosinca 2011. godine dostavili ste nam Izvješće o rezultatima vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete naše institucije. Zahvaljujemo na posjeti vašeg Povjerenstva za vanjsku prosudbu, uloženom naporu od strane njegovih članova tijekom provedbe audita i izradi izvješća. Navedene nalaze pomno smo analizirali, velikim dijelom se s njima slažemo, ali ipak ukazujemo na potrebu da se načine sljedeća poboljšanja:

- isprave faktografske podataka,
- preispitaju pojedini navodi u Izvješću i
- preispitaju pojedine ocjene AZVO Povjerenstva.

1. Ispravke faktografskih podataka

Molimo ispraviti:

- Navod na str. 8, točka 2.1.3. Nije točna konstatacija da Vanjskih suradnika u punom radnom odnosu ima 10, od toga jedan u punom radnom odnosu,..., odnosno da je 120 zaposlenika u stalnom radnom odnosu.

FOI nema vanjskih suradnika u punom radnom odnosu, jer tada bi ove osobe bile zaposlenici FOI-a, a od 120 zaposlenika, njih 50 zaposleno je na određeno vrijeme.
2. Preispitivanje pojedinih navoda u Izvješću

Molimo preispitati sljedeće navode:

- Str. 11., pasus 5, umjesto „savjetodavno tijelo za studente“ treba stajati „student savjetnik“.

- Str. 11, predzadnji pasus – „Ured za kvalitetu nije ustrojen, pa se koriste sveučilišnim“.

Točno je da FOI ima predviđen, ali nepopunjen djelatnicima svoj Ured za kvalitetu, a razlozi su vrlo pragmatični, navedeni su u našoj dokumentaciji i AZVO povjerenstvu eksplicirani. Zbog toga nije razumljiva tvrdnja da FOI koristi Ured za kvalitetu sveučilišta, već s ovim uredom surađuje isključivo na obostranoj problematici. Sve aktivnosti u vezi s kvalitetom na FOI, obavljaju isključivo njegovi djelatnici, uz svoj redoviti posao.

- Str. 12, drugi pasus – „U izvješću su naveli da su stavili na mrežne stranice ISO 9000. Budući da podatak nije vjerodostojan, ta se informacija treba ispraviti, odnosno ukloniti“.

Nije nam jasno na što se odnosi ovaj navod.

- Str. 13, peti pasus – „Redovito praćenje nastave uvjet je za polaganje ispita“.

Ovo je samo jedan od uvjeta za stjecanje prava polaganje ispita.

- Navod na str. 13, pasus 5, Navod „Ove godine više nije bilo dekanskog roka.“

Konstatacija ne stoji, jer dekanskog roka više nema zadnjih nekoliko godina.

- Str. 13, deveti pasus - „Kad su imali pilot projekt 2008., nisu bili zadovoljni kako je to obavljeno. Samo je jedna samo evaluacija 2008“.

Molimo jasnije reći o čemu se ovdje radi. FOI nije bio nezadovoljan cijelim pilot projektom, već činjenicom da s našeg stajališta ovaj projekt nije bio zatvoren. Nakon obavljene pilot procjene, FOI je načinio očitovanje i izradio plan follow up-a, no u završnom izvješću pilot projekta ovo naše očitovanje uopće nije uzeto u obzir.
• Str. 14, drugi pasus – „Profesori često kasne ili prekasno jave da otkazuju nastavu (odnosi se na profesore iz Zagreba”.
Ovaj navod tražimo preformulirati, jer generalizira možda neki pojedinačni slučaj i baca ružnu sliku na sve profesore iz Zagreba, tako da je vrlo netočan.

• Str. 14, četvrti pasus – ...(politička opredijeljenost) prethodnog saziva SZ-a
O ovaj tvrdnji se ne možemo očitovati, jer nam nije poznat kontekst neke možebitne pojedinačne izjave.

• Str. 15, četvrti pasus – „Tijekom unutarnje prosudbe nitko od osoblja tehničkih službi nije bio ispitana”
Molimo promijeniti dvije stvari - audit, bilo unutarnji ili vanjski, nije ispitivanje, tako da molimo zamijeniti ovaj termin adekvatnim izrazom. Također, nije točna tvrdnja da tehnička služba nije bila predmet audita, jer se upravo s ovim organizacijskim entitetom intenzivno radi na ažuriranju njemu pripadajućih procedura, a tijekom internog audita obavljen je razgovor s rukovoditeljem ove službe Bernardom Golenjom.

• Str. 17, peti pasus (točka 3.2.3.) – „... sustav upravljanja kvalitetom nikada nije certificirala mjерodavna certifikacijska kuća. SOK nije sveobuhvatan, procedure nisu sustavno strukturirane ni međusobno povezane. Unutarnja prosudba nije provedena u skladu s dobrom praksom i ESG-om”.
Neki poslovni sustav može primjenjivati sustav upravljanja kvalitetom temeljen na normi ISO 9001, a da ga ne certificira, što je vrlo čest slučaj u praksi. Nigdje u postojećim propisima koji se odnose na visoko obrazovanje ne postoji obveza da se on mora certificirati. Upravo suprotno, u doduše sada nevažećem dokumentu MZOS-a (Pravilniku o mjjerilima i kriterijima za vrednovanje je kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa, Članak 7), navedena je netočna tvrdnja da je ovaj sustav pogodan samo za administraciju visokih učilišta, što je u praksi niz godina izazvalo nedoumice i krive interpretacije navedenog sustava. Dokaz za to jest da je više naših visokoškolskih ustanova razvijalo i sustav osiguravanja kvalitete (prema ESG normama) i sustav upravljanja kvalitetom (prema normi ISO 9001), kao odvojene sustave. Posljedica tog stanja jest da u visokoškolskom sustavu u RH još uvijek ne postoji koherentan i transparentan stav o odnosu ovih normi. To je razlog zašto FOI do sada nije obavio vanjsku certifikaciju sustava kvalitete prema ISO 9001, iako je za nju bio spremnog još 2007.g. Da li ćemo u nekom trenutku načiniti certifikaciju prema ovoj normi od treće strane, ovisi prije svega o vanjskim faktorima. Do tada, naš stav jest da ima smisla koristiti i normu ISO 9001, kao generičku normu proširenu s IWA2 smjernicama, i naravno, obvezano koristiti i ESG norme (standarde) kao norme struke.

• Str. 18, drugi pasus (točka 3.2.5.) – „..., no dekan i barem jedan prodekan članovi su povjerenstva za osiguravanje kvalitete (propisano u Pravilniku o kvaliteti), što predstavlja sukob interesa”.
Nismo suglasni s ovim navodom. Upravo suprotno, činjenica da je i dekan član ovog povjerenstva, što mu daje odgovarajuću težinu i smatramo to prednostu. Sukob interesa bi bio da je dekan predsjednik ovog povjerenstva, ili predsjednik povjerenstva za interni audit kvalitete, što nije u našem slučaju. Može se navesti i paralela s ISO 9001 sustavima upravljanja kvalitetom, gdje se nalaže da ovaj sustav ima svog predstavnika u upravi.
• Str. 18, peti pasus (točka 3.2.8.) – Primjedba da „Sustav nije koherentan te da je za sada samo djelomice učinkovit“, ne možemo podržati. Naš stav o razvijenosti našeg sustava kvalitete, naveli smo na više mjestja, između ostalog i u točki 3 ovog očitavanja (ESG 1.1.). Također, tvrdnja da smo kod unutarnje prosudbe sustava kvalitete koristili samo kriterije FINHEEC modela, ne stoji. Kriterije i ovog modela kod ove procjene koristili smo zbog mogućnosti olakšanog praćenja tijeka (pozitivnih) promjena u ovom sustavu, obzirom da smo 2008.g. kroz CARDS projekt imali vanjsku procjenu upravo prema ovom modelu, prema kojem smo ponovili ocjenjivanje i 2009.g. Međutim, u „Dokumentaciji za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta“, točka 5.2., naveli smo i rezultate drugih oblika / modela naših procjena (ukupno 8) – prema ISO 9001 i ESG normama. Rezultati svih ovih procjena dostavljeni su AZVO-u u spomenutoj Dokumentaciji, Točka 5.2. Praćenje razvoja sustava kvalitete.
Zbog toga molimo uzeti u obzir i ove činjenice i točku 3.2.8. preformulirati.

• Str. 19, Zapažanja – Navodi se slijedeće: „U općoj strategiji ciljevi nisu mjerljivo definirani,...... Jasno su definirani opći ciljevi“. Ova dva navoda međusobno su suprotna, tako da molimo ovo uskladiti.

3. Preispitivanje pojedinih ocjena kvalitete

Poglavlje 4. Zaključci i preporuke

ESG 1.1. Politika i procedure sustava osiguravanja kvalitete

AZVO procjena zadovoljenja ove norme / standarda je Početna faza. Zapažanje je da su procedure sustava osiguravanja kvalitete tek djelomice razrađene, nisu sustavno strukturirane i međusobno su nepovezane.

Naša je ocjena bitno drugačija. FOI ima identificirane SVE svoje poslovne procese koji su SVI OPISANI PROCEDURAMA (ukupno 18). Uspostavljena je i MREŽA POSLOVNIH PROCESA s jasnim ODNOŠIMA između njih, dakle i između procedure. Definirane su i sve pripadajuće odgovornosti. Istina je da u AZVO povjerenstvu nije stavljena na uvid procedure o upravljanju dokumentacijom, iako ona postoji i u potpunosti je temeljena na ICT potpori. To nije učinjeno zbog toga što u vrijeme AZVO posjete postojeća procedura nije bila potpuno ažurna, jer je FOI upravo tih dana prelazio na novi ICT potporu (tзв. Blade platform), kojim se u cijelosti ostvaruje informatizirano upravljanje našom dokumentacijom.
Što se tiče procedure za interne prosudbe, ona također postoji od 2008.g., međutim kroz našu praksu smo ustanovili da još postoji i niz otvorenih pitanja u vezi s načinom provođenja auditu, što prvenstveno proizlazi iz netransparentnosti pristupa prema sustavu kvalitete u području visoke izobrazbe na razini RH i potrebnim usklađivanjima između AZVO-a i SuZ-a.

FOI drži da tijekom AZVO prosudbe nije bilo dovoljno vremena ući u detalje našeg sustava kvalitete i njegovog načina funkcioniranja (na raspolaganju je bio samo 1 sat, uključujući upoznavanje), tako da se mogao steći tek ovim dojam. Navedena AZVO procjena niža je od pilot prosudbe FOI-a načinjene još 2008.g. kroz projekt CARDS i naših drugih prosudbi već spomenutoj točki 5.2. Dokumentacije.
Zbog toga predlažemo preispitati ovu ocjenu i promijeniti je iz Početna faza u barem Razvijenu fazu.

ESG 1.3. Ocjenjivanje studenata

FOI je suglasan s ocjenom AZVO-a

ESG 1.4. Nastavno osoblje

FOI je suglasan s ocjenom AZVO-a

ESG 1.5. Resursi za učenje i potpora studentima

Procjena AZVO audit je Početna faza, jer su prostor za nastavu i knjižnicu neodgovarajući.

Na više mjesta posebno smo istakli da je problem prostora za izvođenje nastave i prostora knjižnice doista od krucijalnog značaja za FOI, ali da njegovo rješenje nije u našoj domeni, već obveza i odgovornost nadležnog Ministerstva i SuZ-a. Uprava FOI-a je sa svoje strane poduzela sve moguće inicijative, o čemu postoji bogata i raspoloživa dokumentacija. Zbog toga ne vidimo niti mogućnost da FOI još može djelovati na podizanje razine kvalitete prema ovom standardu.

ESG 1.6. Informacijski sustav

Procjena AZVO audit je Početna faza, jer se informacije prikupljaju nesustavno, nisu u dovoljnoj mjeri raspoložive svim dionicima, ne prate se svi pokazatelji i informacije se nesustavno koriste za poboljšavanje sustava. Također, ne postoje samo evaluacije niti ankete administrativno-tehničkog osoblja.

FOI smatra da tijekom AZVO auditu nije ostvarena dovoljna dubina analize načina primjene ove norme / standarda u našoj sredini. Napominjemo da je FOI samoinicijativno i iz vlastitih sredstava razvio 16 informacijskih servisa, što nije učinio NITKO od drugih sastavnica SuZ-a. Ove informacijske servise studenti i djelatnici FOI-a intenzivno koriste u svom svakodnevnom radu svi naši studenti i djelatnici kao u cijelosti informatizirane usluge. Za neke od ovih servisa FOI je dobio priznanja i nagrade na razini SuZ-a, a samo kao ilustraciju navodimo neke od njih:

- Vlastiti informacijski servis za sustav e-učenja (Moodle), ocijenjen je kao najbolje rješenje na SuZ-u,
- Vlastiti Poslovni informacijski sustav FOI-a, prema procjenama SuZ-a, ocijenjen je kao najbolje rješenje u ovoj domeni (razina 4),
- Vlastiti informacijski servis za upravljanje ishodima učenja, prema procjeni SuZ-a, ocijenjen je kao originalno rješenje koje nema niti jedna druga sastavnica,
- Postoji u cijelosti informatizirana potpora rudu knjižnice,
- Postoji u cijelosti informatizirana potpora pripremama naših znanstvenih konferencija i izdavačkoj djelatnosti,
- Intenzivno se koriste suvremena informacijsko – telekomunikacijska rješenja za video konferencije (predavanja, znanstvene konferencije, obrane doktorskih disertacija itd),
• Skype tehnologija koristi se za kontakte s kolegama znanstvenicima u drugim visokoškolskim ustanovama u svijetu i za kontakte s našim studentima, asistentima i profesorima koji se trenutačno nalaze na drugim sveučilištima u svijetu,
• Svi informacijski servisi FOI-a našim studentima i djelatnicima raspoloživi su 24 h / dan, 365 dana / godinu,
• FOI je (koliko je nama poznato) jedina sastavnica, ne samo SuZ-a, koja ima definiranu politiku informacijske sigurnosti i upravljanja kontinuitetom ICT potpore.
• U tijeku je razvoj još nekih novih informacijskih servisa koji će dodatno proširiti već postojeće mogućnosti.

Zbog navedenog predlažemo ocjenu Početna faza podići na barem razinu Razvijena faza.

ESG 1.7. Javno informiranje

FOI je suglasan s predloženom AZVO ocjenom.

Dekan:

Prof. dr. sc. Vjeran Stražančić