

THE ROLE OF THE INTERNAL QUALITY ASSURANCE SYSTEM IN THE PROCESS OF RE-ACCREDITATION OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS IN CROATIA

ULOGA INTERNOG SUSTAVA ZA OSIGURAVANJE KVALITETE U POSTUPKU REAKREDITACIJE VISOKIH UČILIŠTA U HRVATSKOJ

BUDIMIR, Verica

Abstract: *The paper aims to clarify the process of re-accreditation in Croatia and the standards for quality evaluation and to show the internal structure of the quality assurance system based on the example of a higher education institution that successfully passed this procedure during 2019. The importance of the work is evident in the enrichment of European scientific literature by presenting the re-accreditation process in Croatian higher education.*

Key words: *quality, higher education institutions, ESG standards, re-accreditation, internal quality assurance system*

Sažetak: *Cilj rada je pojasniti postupak reakreditacije u Hrvatskoj i standarde za vrednovanje kvalitete te prikazati unutarnji ustroj sustava za osiguravanje kvalitete na primjeru visokog učilišta koje je uspješno prošlo ovaj postupak tijekom 2019. godine. Značaj rada je vidljiv u obogaćivanju europske znanstvene literature prikazom reakreditacijskog procesa u hrvatskom visokom obrazovanju.*

Ključne riječi: *kvaliteta, visoka učilišta, ESG standardi, reakreditacija, unutarnji sustav za osiguravanje kvalitete*



Author's data: Verica, **Budimir**, dr.sc., Veleučilište u Požegi, Požega, vbudimir@vup.hr

1. Uvod

Zakonski propisi Republike Hrvatske propisuju obvezu reakreditacije visokih učilišta. Reakreditacija je proces kojim Agencija za znanost i visoko obrazovanje u Hrvatskoj jednom u pet godina provjerava kvalitetu visokog učilišta i njegovu usklađenost sa standardima propisanim za vrednovanje kvalitete u postupku reakreditacije, a koji su usklađeni s ESG standardima [1]. Hrvatska visoka učilišta trenutno prolaze novi ciklus reakreditacije koji se provodi prema novim standardima za vrednovanje kvalitete. Kako bi se visoko učilište uspješno pripremilo za navedeni postupak važan je dobro ustrojen unutarnji sustav za osiguravanje kvalitete. Cilj rada je pojasniti postupak reakreditacije u Hrvatskoj i standarde za vrednovanje kvalitete te prikazati unutarnji ustroj sustava za osiguravanje kvalitete na primjeru visokog učilišta koje je uspješno prošlo ovaj postupak tijekom 2019. godine. Značaj rada je vidljiv u obogaćivanju europske znanstvene literature prikazom reakreditacijskog procesa u hrvatskom visokom obrazovanju. Osim znanstvenicima rad je kroz prikaz uspješnog primjera ustroja unutarnjeg sustava za osiguravanje kvalitete važan i praktičarima u visokom obrazovanju, prvenstveno menadžerima i voditeljima kvalitete.

2. Osiguravanje kvalitete u hrvatskom visokom obrazovanju

Intenzivan rad na osiguravanju kvalitete visokog obrazovanja u Hrvatskoj započeo je potpisivanjem Bolonjske deklaracije 2001. godine. Hrvatska se tada obvezala na promicanje europske suradnje u osiguravanju kvalitete s ciljem razvijanja usporedivih kriterija i metodologija. Sustav osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Hrvatskoj ustrojen je sukladno ESG Standardima. Vanjsko vrednovanje kvalitete provodi se kao: vanjska neovisna prosudba, reakreditacija, inicijalna reakreditacija i tematska vrednovanja [2]. U radu se objašnjava postupak reakreditacije koji je obavezan za sva visoka učilišta u Hrvatskoj. Reakreditacija je postupak vanjskog vrednovanja kvalitete postojećih predmeta vrednovanja i/ili studijskih programa u kojem se donosi akreditacijska preporuka s ocjenom i preporukama za poboljšanje, radi potvrde ispunjavanja uvjeta za nastavak obavljanja djelatnosti i/ili izvođenje studijskih programa visokih učilišta te potvrde ispunjavanja uvjeta za nastavak obavljanja djelatnosti znanstvenih organizacija

ESG standardi u području unutarnjeg osiguravanja kvalitete predstavljaju osnovu za poboljšanje kvalitete usluga visokih učilišta u skladu s njihovom institucijskom autonomijom. S druge strane korisnicima usluga – studentima, omogućuju što kvalitetniji pristup uslugama u Europskom prostoru visokog obrazovanja. Dokumentom je definirano 10 standarda za unutarnje osiguravanje kvalitete: 1.1. Politika osiguravanja kvalitete, 1.2. Izrada i odobravanje programa, 1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studene, 1.4. Upisi i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje, 1.5. Nastavno osoblje, 1.6. Resursi za učenje i podrška studentima, 1.7. Upravljanje informacijama, 1.8. Informiranje javnosti, 1.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa i 1.10. Periodičko vanjsko osiguravanje kvalitete.

2.1. *Reakreditacija visokih učilišta u Hrvatskoj*

Reakreditaciju visokih učilišta u Hrvatskoj provodi Agencija za znanost i visoko obrazovanje sukladno Zakonu o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (2009), Pravilniku o sadržaju dopusnice, te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskih programa i reakreditaciju visokih učilišta (2010), Pravilniku o uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje znanstvene djelatnosti, uvjetima za reakreditaciju znanstvenih organizacija i sadržaju dopusnice (2010), a u skladu s ESG standardima. Postupku reakreditacije podliježu sva javna i privatna visoka učilišta, a odvija se u petogodišnjim ciklusima. Prvi ciklus započeo je 2010./11. ak. godine, a trenutno se odvija drugi ciklus. Način odvijanja reakreditacije, rokovi, nadležna tijela, potrebna dokumentacija i ishodi postupka definirani su dokumentom Postupak reakreditacije visokih učilišta (2019). Postupak započinje godišnjim planom reakreditacije kojeg donosi Akreditacijski savjet Agencije za znanost i visoko obrazovanje nakon čega slijedi imenovanje stručnih povjerenstava. Povjerenstvo čini pet članova (od toga dva inozemna) i obuhvaća nastavnike, stručnjake iz prakse i studenta. Vrednovao visoko učilište dužno je izraditi Samoanalizu na hrvatskom i engleskom jeziku u skladu sa Standardima za vrednovanje kvalitete i dostaviti ju u predviđenom roku Agenciji. Također, dužni su ažurirati podatke o nastavnicima, studentima i studijskim programima u informacijskom sustavu MOZVAG na temelju čega se izrađuje analitički prilog koji je sastavni dio Samoanalize. Nakon edukacije koju provodi Agencija, stručno povjerenstvo obavlja posjetu vrednovanom visokom učilištu. Tijekom posjete organiziraju se razgovori sa svim dionicima (uprava, nastavnici, vanjski suradnici, Alumni, studenti) nakon čega povjerenstvo izrađuje izvještaj o rezultatima reakreditacije. Izvještaj povjerenstva sadrži analizu stanja, preporuke za poboljšanje i ocjene na razini svakog standarda i teme. Izvješće se dostavlja visokom učilištu na očitovanje. Nakon očitovanja izvješće se dostavlja Akreditacijskom savjetu koji donosi neovisno mišljenje, a na temelju mišljenja Agencija donosi akreditacijsku preporuku ministru o:

- izdavanju potvrde o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja i/ili znanstvene djelatnosti;
- uskrati dopusnice za obavljanje djelatnosti;
- izdavanju pisma očekivanja s rokom uklanjanja nedostataka do tri godine.

U slučaju kada je izdano pismo očekivanja visoko učilište je dužno izraditi akcijski plan uklanjanja nedostatak u skladu s preporukama povjerenstva te slijedi faza naknadnog praćenja u predviđenom roku. U slučaju izdavanja potvrde visoko učilište izrađuje petogodišnji akcijski plan u cilju unapređenja kvalitete u skladu s preporukama povjerenstva te svake 2 godine izvještava Agenciju o realizaciji. Sva završna izvješća povjerenstva, očitovanja i akreditacijske preporuke javno su dostupna na web stranicama Agencije.

Po završetku petogodišnjeg ciklusa reakreditacije Agencija provodi analizu provedenih postupaka kako bi sumirala rezultate na razini cijelog sustava ali i omogućila definiranje politike razvoja sustava i mehanizama za njegovu provedbu.

Prvi ciklus reakreditacije je trajao od 2010. – 2015. Ishodi vrednovanja vidljivi su kroz akreditacijske preporuke pri čemu je za 139 vrednovanih visoki učilišta, prije faze naknadnog praćenja, izdano 67 potvrda, 85 pisma očekivanja i 15 uskrata dopusnice [3]. Kako bi unaprijedili sustav Hrvatskog visokog obrazovanja Agencija je na temelju analize ostvarenih rezultata i preporuka stručnih povjerenstava donijela preporuke za sve dionike (visoka učilišta, rektorski zbor, donositelje politika).

Drugi ciklus reakreditacije započeo je 2017. godine po unaprijeđenom modelu. U prvom ciklusu naglasak bio na kvantitativnim pokazateljima i udovoljavanju minimalnim akademskim uvjetima, prepoznavanju snaga i slabosti visokog učilišta kako bi temeljem ocjene kvalitete, na osnovu preporuka povjerenstva potakli unapređenje kvalitete visokog učilišta. Novi model pruža mogućnost provjere usklađenosti poslovanja ustanove s ključnim i općeprihvaćenim standardima te ocjenu kvalitete svih aktivnosti i cjelokupne institucije. Važnu ulogu u procjeni kvalitete ima provedba aktivnosti na temelju preporuka iz prethodnog ciklusa reakreditacije.

2.2. Standardi za vrednovanje kvalitete visokih učilišta

Vrednovanje kvalitete visokih učilišta u Hrvatskoj u postupku reakreditacije mjeri se razinom udovoljavanja zadanim standardima. U prvom ciklusu reakreditacije na snazi su bili Kriteriji za ocjenu kvalitete [4] koji su uključivali sedam standarda: 1. Upravljanje visokim učilištem i osiguravanje kvalitete, 2. Studijski programi, 3. Studenti, 4. Nastavnici, 5. Znanstvena i stručna djelatnost, 6. Mobilnost i međunarodna suradnja i 7. Resursi (prostor, oprema, financiranje). Ostvorena razina kvalitete vrednovana je s: nije provedeno, u početnoj fazi provedbe, djelomično provedeno, uglavnom provedeno ili potpuno provedeno.

U drugom ciklusu primjenjuju se Standardi za vrednovanje kvalitete u postupku reakreditacije visokih učilišta [5] koji su u značajnoj mjeri usklađeni s ESG standardima. Standardi su sadržajno grupirani u pet tema: 1. Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokog učilišta, 2. Studijski programi, 3. Nastavni proces i podrška studentima, 4. Nastavnički i institucijski kapaciteti, 5. Znanstvena / stručna / umjetnička djelatnost. Standardima je jasno definirana razina kvalitete dijela aktivnosti visokog učilišta s kojim se vrši usporedba stvarnog postignuća. Pri tome je određeno da postoje ključni standardi koji su po svojoj naravi diskriminatorni, a procjenjuje se da se njihovim neispunjavanjem narušava kvaliteta cijelog visokog učilišta. Nadalje, za svaki standard definirani su elementi koji se uzimaju u obzir prilikom procjene usklađenosti aktivnosti visokog učilišta sa standardom te dokazi na temelju kojih se izvode zaključci o razini ispunjavanja standarda. Ostvorena razina kvalitete svakog standarda i teme vrednuje se kroz četiri ocjene: nezadovoljavajuća razina, minimalna razina, zadovoljavajuća razina ili visoka razina kvalitete. Pri tome, ishod reakreditacije u direktnoj je vezi s procijenjenom razinom kvalitete tema. Naime, ako je bilo koja tema ocijenjena nezadovoljavajućom razinom kvalitete ishod postupka može biti izdavanje pisma očekivanja ili uskrata dopusnice, dok ako je bilo koja tema ocijenjena minimalnom razinom kvalitete ishod postupka može biti izdavanje pisma očekivanja. U slučaju da su sve teme ocijenjene zadovoljavajućim ili visokim razinama kvalitete ishod postupka je izdavanje potvrde. No, i u ovom slučaju

je moguće izdavanje pisma očekivanja ako je jedan ili više ključnih standarda ocijenjen minimalnom ili nezadovoljavajućom razinom kvalitete.

Tema I. Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokog učilišta sadržajno je usklađena sa ESG standardima 1.1. Politika osiguravanja kvalitete, 1.7. Upravljanje informacijama i 1.8. Informiranje javnosti. Kroz ovu temu procjenjuje se na kojoj razini je visoko učilište uspostavilo funkcionalni sustav unutarnjeg osiguravanja kvalitete (ključni standard), primjenjuje li preporuke za unapređivanje iz ranije provedenih unutarnjih i vanjskih postupaka vrednovanja, na koji način visoko učilište podupire akademski integritet i slobode, razina dostupnosti informacija, društvena uloga visokog učilišta i programi cjeloživotnog učenja.

Tema II. Studijski programi usklađena je ESG standardima 1.2. Izrada i odobravanje programa i 1.9. Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa. Temom je obuhvaćena procjena usklađenosti općih ciljeva programa sa strategijom i potrebama tržišta rada, usklađenost ishoda učenja s razinom i profilom kvalifikacije koja se stječe (ključni standard), postignuća predviđenih ishoda učenja, postupci revizije i predlaganja novih studijskih programa, usklađenost ECTS bodova sa studentskim opterećenjem i studentska praksa.

Tema III. Nastavni proces i podrška studentima usklađena je s ESG 1.3. Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studente, 1.4. Upisi i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje i 1.6. Resursi za učenje i podrška studentima. Kroz temu se procjenjuje jasnoća uvjeta upisa (ključni standard), prikupljanje i analiza podataka o napredovanju i završnosti studenata, poučavanje usmjereno na studente, podrška studentima, naročito onima iz podzastupljenih i ranjivih skupina, podrška mobilnosti studenata, objektivnost i dosljednost postupaka vrednovanja i ocjenjivanja studentskih postignuća te izdavanje adekvatne diplome i dopunske isprave o studiju i briga o zapošljivosti studenata

Tema IV. Nastavnički i institucijski kapaciteti usklađena je s ESG 1.5. Nastavno osoblje i 1.6. Resursi za učenje i podrška studentima. Obuhvaća procjenu nastavničkih kapaciteta (ključni standard), kvalitetu vanjskih suradnika, objektivnost i transparentnost postupaka zapošljavanja i napredovanja, podrške nastavnicima u profesionalnom razvoju, povezanost infrastrukture s ishodima učenja (ključni standard), opremljenost knjižnice i racionalno upravljanje financijskim resursima.

Tema V. Stručni / znanstveni / umjetnički rad nije direktno povezana s ESG standardima. Prati posvećenost nastavnika postizanju visoke kvalitete stručnog i znanstvenog rada (ključni standard), društvenu relevantnost istraživanja i prijenosa znanja, prepoznatljivost u regionalnim, nacionalnim i međunarodnim okvirima i vezu stručnog / znanstvenog rada s nastavnim procesom.

3. Unutarnji sustav za osiguravanje kvalitete na primjeru visokog učilišta

U postupku reakreditacije visokog učilišta važnu ulogu ima razvijenost unutarnjeg sustava za osiguravanje kvalitete. Dobro ustrojen unutarnji sustav omogućava praćenje aktivnosti svih područja djelovanja visokog učilišta, a time jednostavniji postupak izrade i kvalitetniju samoanalizu.

3.1. Ustroj i djelovanje unutarnjeg sustava za osiguravanje kvalitete

Dobro organiziran unutarnji sustav za osiguravanje kvalitete temelji se na relevantnoj dokumentaciji i tijelima koja sudjeluju u njegovoj organizaciji i provedbi aktivnosti. Promatrano visoko učilište usvojilo je temeljne akte kojima propisuje funkcioniranje unutarnje sustav za osiguravanje kvalitete kao što su: Politika kvalitete, Strategija kvalitete, Priručnik za osiguravanje kvalitete, Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguravanje kvalitete, Pravilnik o postupku unutarnje periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete. Kroz vrijeme, kako se sustav razvijao, osim revizije temeljnih akata usvojeni su i brojni drugi dokumenti koji osiguravaju i unapređuju kvalitetu ustanove, među kojima se ističu: strateški dokumenti, godišnji plan aktivnosti i izvješća o radu, pravilnici i odluke koji podupiru sustav (npr. pravilnik o unapređenju studijskih programa, pravilnik o anketiranju i dr.), interni izvještaji, ključni pokazatelji uspješnosti, brojne ankete.

Svjesni važnosti prikupljanja informacija o kvaliteti i učinkovitosti aktivnosti koje provodi, a koje posebno naglašava ESG standard 1.7. Upravljanje informacijama, definirani su interni izvještaji. Propisano je prikupljanje 45 izvještaja tijekom godine koji se odnose na profil studenata, napredovanje kroz studij, uspješnost i odustajanje od studija, zadovoljstvo studenata, dostupnost resursa za učenje i dr. Nastavno na ovaj dokument, a kako bi utvrdili trendove razvoja ustanove i omogućili usporedbu s drugim sličnim institucijama u okruženju te informirali javnost o rezultatima praćenja uspješnosti, definirani su ključni pokazatelji uspješnosti. Informacije iz internih izvještaja i pokazatelja važne su visokom učilištu za praćenje ostvarenja strateških ciljeva te utvrđivanje prednosti i nedostataka u poslovanju. Tijekom vremena, a kako bi bolje definirali aktivnosti unapređenja, definirane su ciljne vrijednosti pokazatelja. Prikupljene informacije visoko učilište koristi u procesima planiranja te u svrhu kontinuiranog poboljšanja sustava osiguravanja kvalitete.

Brigu o sustavu uz upravu vode za tu svrhu imenovane osobe i tijela (povjerenstva). No, za cjelovitost sustava važno je uključiti sve unutarnje (zaposlenici i studenti) i vanjske (gospodarstvenici, lokalna zajednica, Alumni) dionike te im pružiti mogućnost davanja mišljenja i prijedloga za unapređenje sustava. U promatranom visokom učilištu studenti su uz vanjske dionike tako uključeni u rad brojnih povjerenstava i izradu strateških dokumenata.

U cilju transparentnog i kontinuiranog provođenja aktivnosti te unapređenja sustava za osiguravanje kvalitete ustanove važno je izraditi godišnje planove aktivnosti (na temelju strateških dokumenata ali i ostalih potreba), pratiti i vrednovati njihovu realizaciju. U tu svrhu promatrano visoko učilište izrađuje godišnja izvješća koja sadrže analizu uspješnosti aktivnosti, ocjenu učinkovitosti i eventualne prijedloge za bolje ostvarivanje ciljeva. Procjena učinkovitosti uspostavljenog sustava za osiguravanje kvalitete i njegov utjecaj na razvoj kulture kvalitete u cilju unapređenja sustava temeljem preporuka za poboljšanje vrednuje se unutarnjom prosudbom sustava. Na temelju rezultata praćenja i vrednovanja iniciraju se promjene u sustavu te se on kontinuirano unapređuje.

Godišnji planovi aktivnosti i mjera za osiguravanja i unapređenja kvalitete promatranog visokog učilišta usklađeni su s ESG standardima. Budući se Standardi za vrednovanje kvalitete u postupku reakreditacije naslanjaju na ESG standarde,

ovakav način planiranja i praćenja realizacije postavljenih institucijskih ciljeva pozitivno doprinosi postizanju zadovoljavajuće razine kvalitete u svim aspektima rada visokog učilišta. Važnu ulogu i podlogu za izradu samoanalize, kao i za cijeli postupak reakreditacije ima dokazivost svih aktivnosti. Opisano visoko učilište ustrojilo je portal koji omogućuje unos svih aktivnosti, dodjeljivanje zadataka odgovornim osobama, definiranje rokova izvršenja i praćenje realizacije, te pohranu povezane dokumentacije. Portal sadržava sve dokumente sustava za osiguravanje kvalitete usvojene u pojedinoj godini u razdoblju od 2016. godine do danas. Time, portal ujedno predstavlja i registar dokumenata sustava za osiguravanje kvalitete. Uporaba portala omogućava kontinuirano i sistematizirano kolanje informacija te povećava transparentnost cijelog sustava.

3.2. Samoanaliza i rezultati reakreditacije visokog učilišta

Promatrano visoko učilište u postupak izrade samoanalize uključilo je sve dionike (zaposlenike, studente, Alumni-je, gospodarstvenike). U izradi samoanalize korištene su informacije i dokumenti iz raznih baza: portal za kvalitetu, arhiva visokog učilišta, web stranice, CROSBİ, ISVU, MOZVAG i dr. Budući da visoko učilište, kako je prethodno navedeno, kontinuirano na godišnjoj razini planira aktivnosti u skladu sa strateškim dokumentima i ESG standardima te prati i dokumentira njihovu realizaciju, svi planovi, izvještaji i portal za kvalitetu na kojemu su arhivirani svi dokazi, bili su važna podloga za izradu samoanalize i olakšali njenu provedbu.

Stručno povjerenstvo u postupku reakreditacije, na temelju samoanalize, razgovora s dionicima i analize dokaza ocijenilo je kako je visoko učilište u I. temi Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokog učilišta na visokoj razini kvalitete, dok su ostale teme ocijenjene zadovoljavajućim razinama kvalitete. U svom izvješću, povjerenstvo navodi analizu stanja, preporuke unapređenja i ocjenu za svaki standard i temu. Analiza stanja u značajnoj mjeri naslanja se na samoanalizu visokog učilišta, a rezultati se navode u nastavku rada.

U I. temi povjerenstvo utvrđuje kako je uspostavljanje funkcionalnog unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete primjer dobre prakse i učinkovite primjene preporuka iz prethodnih vrednovanja te preporuča visokom učilištu da nastoji održati ovu razinu kvalitete. Ukupna ocjena teme je visoka razina kvalitete, pri čemu su četiri standarda ocijenjena visokom, a jedan zadovoljavajućom razinom kvalitete. Neki od primjera dobre prakse prikazani kroz samoanalizu su: postojanje ključnih dokumenata (politika, strategije, pravilnici); akcijski planovi; izvještaji o provedbi akcijskih planova; interni izvještaji; anketiranja; unutarnja prosudba; provedba preporuke za poboljšanje kvalitete iz prethodnih vrednovanja; kontinuirana analizira poboljšanja sustava osiguravanja kvalitete te planiranje daljnjeg razvoja kroz različite aktivnosti; podaci o nastavnoj, stručnoj i istraživačkoj djelatnosti te društvenoj ulozi visokog učilišta koji su javno dostupni na hrvatskom i engleskom jeziku na službenim mrežnim stranicama; društvena uloga visokog učilišta koja se ostvaruje kroz različite projekte sa zajednicom te volonterski rad.

U II. temi Studijski programi navodi se kako visoko učilište izvodi studijske programe koji ispunjavaju potrebe lokalnog i regionalnog tržišta rada, a opći ciljevi

programa dobro su integrirani u strateške ciljeve visokog učilišta i potrebe tržišta rada. Predviđeni ishodi učenja studijskih programa usklađeni su s razinom i profilom stečenih kvalifikacija no postoji prostora za poboljšanje na dijelu studijskih programa. Primjeri dobre prakse na visokom učilištu su: uspostavljene odgovarajuće procedure i metode za reviziju studijskih programa; rad povjerenstva za reviziju studijskih programa u koja su uključeni svi dionici; kontinuirane revizije studijskih programa na temelju rezultata internih izvještaja, anketiranja bivših i sadašnjih studenata, poslodavaca; predlaganje novih studijskih programa sukladno ESG standardima 1.2. i 1.9.; revizija i raspodjela ECTS bodova sukladno analizama studentskih anketa i preporukama nastavnika; studentska praksa koja se odvija se u nastavnoj bazi visokog učilišta i vanjskim subjektima (gospodarstvo, lokalna zajednica) te je sastavni dio studijskih programa; praćenje zadovoljstva studenata i mentora provedbom stručne prakse. Uz preporuke za osuvremenjivanje dijela studijskih programa povjerenstvo je ocijenilo visokom razinom i zadovoljavajućom razinom po tri standarda (pri čemu je jedan ključni) te je ukupna ocjena teme zadovoljavajuća razina kvalitete.

III. tema Nastavni proces i podrška studentima ocjenjena je zadovoljavajućom razinom kvalitete pri čemu je po pet standarda ocijenjeno zadovoljavajućom (od toga jedan ključni) i visokom razinom kvalitete. Primjeri dobre prakse na ustanovi su: jasno definirani i javno dostupni kriteriji upisa i nastavka studija; prikupljanje podataka o prolaznosti te sukladno rezultatima primjena odgovarajućih mjera, poput individualnog savjetovanja i mentorstva, kako bi studentima pomogli da lakše polože ispite i nastave studij; nagrađivanje najboljih studenata; visoka razina međunarodne mobilnosti nastavnika i studenata; institucijska podrška i individualni pristup studentima, posebice studentima s invaliditetom; objektivno i dosljedno vrednovanje studentskih postignuća; primjena različitih nastavnih metoda (poučavanje usmjereno na studente); anketiranje studenata o zadovoljstvu nastavnica i programima; provedba samovrednovanja i suradničkog vrednovanja; prilagodba nastavnog procesa ranjivim i podzastupljenim skupinama; korištenje e-učenja; detaljni izvedbeni planovi kolegija kojima se povezuju aktivnosti s metodama poučavanja, ishodima učenja i metodama vrednovanja studentskog postignuća; suradnja s Alumni-jima. Preporuka visokom učilištu je povećati promotivne aktivnosti.

U IV. temi Nastavnički i institucijski kapaciteti primjeri dobre prakse su: kvalificiranost nastavnog osoblja; objektivni i transparentni postupci zapošljavanja i izbora nastavnika u viša zvanja koji se temelje na razvojnim ciljevima; kontinuirano usavršavanje nastavničkih i ostalih kompetencija; nagrađivanje najboljih nastavnika; nastavni objekti koji su prikladni za izvođenje studijskih programa i ostvarivanje očekivanih ishoda učenja u pogledu stručnog rada; racionalno i transparentno upravljanje financijskim resursima (povezanost financijskog i strateškog planiranja). Uz preporuke za unapređenje knjižničnog i laboratorijskog prostora četiri standarda su ocijenjena visokom (od toga jedan ključni), dva zadovoljavajućom (od toga jedan ključni) i jedan minimalnom razinom kvalitete te je ukupna ocjena teme zadovoljavajuća razina kvalitete.

U V. temi Znanstveni i/ili stručni rad povjerenstvo navodi kako je visoko učilište posvećeno razvoju stručnih, znanstvenih i istraživačkih aktivnosti te je ocijenjena

zadovoljavajućom razinom kvalitete. Dva standarda su na visokoj razini, jedan (ključni) na zadovoljavajućoj i jedan na minimalnoj razini kvalitete. Dobra praksa vidljiva je u: sustavnoj i kontinuiranoj (financijskoj) potpori visokog učilišta u znanstvenom i stručnom usavršavanju nastavnika; kontinuiranom izdavanju znanstvenih i stručnih radova; sustavnoj evidenciji i praćenju objavljenih radova; održavanju znanstvene konferencije; provedbi stručnih i znanstvenih te EU projekata u suradnji s lokalnom zajednicom i tržištem rada; aktivno sudjelovanje zaposlenika u radu udruga, strukovnih udruženja i dr. Visokom učilištu se preporuča podići razinu i kvalitetu znanstvenog istraživanja te međunarodnu vidljivost istraživanja.

4. Zaključak

Na temelju prikaza ustroja unutarnjeg sustava za osiguravanje kvalitete visokog učilišta koje je uspješno prošlo postupak reakreditacije i ostvarilo zadovoljavajuće ocjene kvalitete zaključuje se kako postoji izravna povezanost razvijenosti unutarnjeg sustava kvalitete i rezultata vanjskog vrednovanja vidljivih u izvješću stručnog povjerenstva kroz analizu stanja na visokom učilištu, ocjeni ostvarene razine kvalitete i preporukama za unapređenje.

Ograničenost rada očituje se u prikazu unutarnjeg ustroja za osiguravanje kvalitete na primjeru samo jednog visokog učilišta. Rad stvara podlogu za daljnja istraživanja unutarnjih sustava za osiguravanje kvalitete na primjerima drugih visokih učilišta u hrvatskom i europskom prostoru visokog obrazovanja te veze između razvijenosti unutarnjeg sustava kvalitete i uspjeha na reakreditaciji.

5. Literatura

- [1] European Association for Quality Assurance in Higher Education (2015). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*, ENQA, Brussels, Belgium.
- [2] Narodne novine (2009) *Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju*, Narodne novine 45/09, Zagreb, Hrvatska.
- [3] Agencija za znanost i visoko obrazovanje (2017). *Analiza petogodišnjeg ciklusa reakreditacije visokih učilišta 2010. – 2015.*, AZVO, Zagreb, Hrvatska, dostupno na: https://www.azvo.hr/images/stories/novosti/Analiza_petogodi%C5%A1njeg__ciklusa_reakreditacije_2010-2015.pdf *Pristup* (27-02-2020).
- [4] Agencija za znanost i visoko obrazovanje (2013). *Kriteriji za vrednovanje kvalitete*, AZVO, Zagreb, Hrvatska, dostupno na: <https://www.azvo.hr/hr/vrednovanja/postupci-vrednovanja-u-visokom-obrazovanju/reakreditacija-visokih-ucilista-2010-2016> *Pristup* (28-02-2020).
- [5] Agencija za znanost i visoko obrazovanje (2017). *Standardi za vrednovanje kvalitete u postupku reakreditacije visokih učilišta*, AZVO, Zagreb, Hrvatska, dostupno na: <https://www.azvo.hr/hr/vrednovanja/postupci-vrednovanja-u-visokom-obrazovanju/reakreditacija-visokih-ucilista> *Pristup* (28-02-2020).



Photo 013. Iza / Behind