



# **STANDARDI I SMJERNICE ZA OSIGURANJE KVALITETE U EUROPSKOM PROSTORU VISOKOG OBRAZOVANJA**

EUROPSKA ORGANIZACIJA ZA OSIGURANJE KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU



## PREDGOVOR

U Berlinskom priopćenju od 19. rujna 2003., ministri zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije pozvali su Europsku mrežu za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA) da „putem svojih članova i u suradnji s EUA, EURASHE i ESIB-om“, razvije „sporazuman skup standarda, postupaka i smjernica za osiguranje kvalitete“, kao i da „istraži načine osiguravanja prikladnog sustava stručnog pregleda (*peer review*) za osiguranje kvalitete i/ili akreditaciju agencija ili tijela te da 2005.god. putem Grupe za promicanje Bolonjskog procesa (Bologna Follow-Up) izvijesti ministre o napretku. Ministri su također zatražili od ENQA-e da uzme u obzir „stručnost drugih organizacija i mreža za osiguranje kvalitete“.

Ovo izvješće je odgovor na taj nalog i dolazi uz potporu svih organizacija imenovanih u dijelu o priopćenju. Postignuće takvog zajedničkog razumijevanja je predanost duhu suradnje i međusobnog poštovanja koji je karakterizirao rasprave među svim sudionicima. Stoga bih volio uputiti zahvale EUA, EURASHE I ESIB-u, kao i ENQA-inim agencijama za njihov konstruktivan i neprocjenjiv doprinos ovom procesu.

Ovo izvješće se upućuje europskim ministrima obrazovanja. Međutim, očekujem da će se izvješće proširiti među svima koji su zainteresirani za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju te da će svima biti korisno i poticajno.

Moramo naglasiti da je ovo izvješće tek prvi korak u nečemu što će vjerojatno biti dug i možda mukotrpan put k uspostavljanju opće prihvaćenog skupa osnovnih vrijednosti, očekivanja i dobre prakse za osiguranje kvalitete, od strane ustanova i agencija širom europskog prostora visokog obrazovanja (EHEA). Ukoliko želimo da europska dimenzija osiguranja kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja bude potpuno funkcionalna, onda trebamo raditi na daljnjem unapređivanju procesa započetog Berlinskim priopćenjem.

Ukoliko to možemo postići, onda i mnoge druge ambicije Bolonjskog procesa mogu biti ostvarene. Svi sudionici se raduju dati svoj doprinos ostvarenju tog pothvata.

Christian Thune  
Predsjednik ENQA-e  
veljača 2005.

# Sadržaj

Sažetak

## **1. Kontekst, ciljevi i principi**

## **2. Europski standardi i smjernice**

Pozadina standarda i smjernica

Uvod u 1. i 2. dio : Europski standardi i smjernice za vanjsko i unutarnje osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju

1. dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje osiguranje kvalitete u visokoobrazovnim ustanovama

2. dio: Europski standardi i smjernice za vanjsko osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju

Uvod u 3. dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete

3. dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete

## **3. Sistem stručnih revizija za agencije za osiguranje kvalitete**

Međunarodni kontekst

Ciklična revizija agencija

Registar agencija za osiguranje vanjske kvalitete koje djeluju u Europi

Europski savjetodavni forum za osiguranje kvalitete u visokom školstvu

## **4. Budući izazovi i perspektive**

*Dodatak:* Ciklična revizija agencija za osiguranje kvalitete- teoretski model

## Sažetak

Ovo izvješće je sastavila Europska organizacija za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA)<sup>1</sup> putem svojih članova, u suradnji s EUA, ESIB-om i EURASHE te s ostalim relevantnim mrežama. Ono sačinjava odgovor na dvojne naloge dane ENQA-i u Berlinskom priopćenju da razvije „sporazuman skup standarda, postupaka i smjernica za osiguranje kvalitete“, kao i da „istraži načine osiguravanja prikladnog sustava stručnog pregleda (*peer review*) za osiguranje kvalitete i/ ili akreditaciju agencija ili tijela“.

Izvješće se sastoji od četiri poglavlja. Nakon uvodnog poglavlja o sadržaju, ciljevima i principima, slijede poglavlja o standardima i smjernicama za osiguranje kvalitete<sup>2</sup>; o sustavu stručnog pregleda za osiguranje kvalitete te o budućim izazovima i perspektivama.

Glavni rezultati i preporuke izvješća su:

- Stvaranje europskih standarda za unutarnje i vanjsko osiguranje kvalitete te za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete.
- Od europskih agencija za osiguranje kvalitete se očekuje da se podvrgnu cikličnom pregledu najmanje jednom u pet godina.
- Naglasak će biti stavljen na supsidijarnost, s pregledima na nacionalnoj razini gdje je moguće.
- Osnovat će se se Europski registar agencija za osiguranje kvalitete.
- Europski odbor za registraciju će djelovati kao „vratar“ za uključivanje agencija u registar
- Osnovat će se Europski savjetodavni forum za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju.

Nakon što se preporuke implementiraju:

- Poboljšat će se dosljednost u osiguranju kvalitete širom europskog prostora visokog obrazovanja primjenom sporazumnih standarda i smjernica.
- Ustanove visokog obrazovanja (UVO) i agencije za osiguranje kvalitete širom Europskog visokoobrazovnog prostora (*European Higher Education Area*) će moći koristiti zajedničke referentne točke za osiguranje kvalitete.
- Registar će pojednostavniti identifikaciju profesionalnih i vjerodostojnih agencija.
- Postupci za priznavanje kvalifikacija će se intenzivirati.
- Vjerodostojnost rada agencija za osiguranje kvalitete će biti poboljšana.
- Razmjena stajališta i iskustava među agencijama i ključnim nositeljima interesa (uključujući ustanove visokog obrazovanja, studente i predstavnike tržišta rada) će biti poboljšana pomoću Europskog savjetodavnog foruma za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju.

---

<sup>1</sup> Na generalnoj skupštini ENQA-e održanoj 4. studenog 2004. promijenjen je naziv iz Europske mreže u Europsku organizaciju za osiguranje kvalitete.

<sup>2</sup> Termin „osiguranje kvalitete“ u ovom izvješću podrazumijeva procese evaluacije, akreditacije i revizije.

- Porast će međusobno povjerenje među agencijama i ustanovama.
- Radit će se na međusobnom priznavanju agencija.

## **Kratak pregled europskih standarda za osiguranje kvalitete**

Ovaj kratki pregled europskih standarda za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju je dio drugog poglavlja ovog izvješća, a ovdje je umetnut radi jednostavnijeg pregleda. Nedostaju mu pripadajuće smjernice. Standardi su raspodijeljeni u tri dijela i obuhvaćaju unutarnje osiguranje kvalitete u UVO, vanjsko osiguranje kvalitete visokog obrazovanja te osiguranje kvalitete agencija za vanjsko osiguranje kvalitete.

### **1. dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje osiguranje kvalitete u ustanovama visokoga obrazovanja**

- 1.1. Strategija razvoja i postupci za osiguranje kvalitete:** UVO bi trebale imati strategiju razvoja i popratne postupke za osiguranje kvalitete i standarda svojih programa i diploma. Također, u svom bi se radu trebale izričito posvetiti razvijanju kulture koja prepoznaje važnost kvalitete te osiguranje kvalitete. Da bi ovo postigle, ustanove trebaju razviti i implementirati strategiju neprestanog poboljšavanja kvalitete. Strategija razvoja i postupci bi trebali imati formalan status i biti javno dostupne. Također, trebali bi uključivati uloge namijenjene studentima i drugim ključnim sudionicima.
- 1.2. Odobrenje, nadziranje i periodični pregled programa i kvalifikacija:** UVO bi trebale imati formalne mehanizme za odobrenje, periodičke preglede i nadziranje svojih programa i kvalifikacija.
- 1.3. Ocjenjivanje studenata:** Studente bi trebalo ocjenjivati po objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje se redovno primjenjuju.
- 1.4. Osiguranje kvalitete nastavnčkog kadra:** UVO bi trebale imati metode vrednovanja kvalitete i stručnosti nastavnčkog kadra. One bi trebale biti dostupne onima koji obavljaju vanjske preglede te komentirane u izvješćima.
- 1.5. Izvori za učenje i pomoć studentima:** UVO trebaju osigurati prikladne i potrebne izvore za učenje za svaki ponuđeni program.
- 1.6. Sustavi informiranja:** UVO moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje relevantnih informacija te učinkovito upravljanje svojim studijskim programima i drugim aktivnostima.
- 1.7. Javno informiranje:** UVO trebaju redovito objavljivati pravodobne, objektivne i nepristrane informacije, kvalitativne i kvantitativne, o svojim programima i diplomama.

## **2. dio: Europski standardi za vanjsko osiguranje kvalitete visokoga obrazovanja**

- 2.1. Korištenje postupaka za unutarnje osiguranje kvalitete:** Vanjski postupci osiguranja kvalitete bi trebali uzeti u obzir učinkovitost procesa unutarnjeg osiguranja kvalitete opisanih u 1. dijelu Europskih standarda i smjernica.
- 2.2. Razvoj procesa vanjskog osiguranja kvalitete:** Svi odgovorni (uključujući UVO) trebaju definirati ciljeve i nastojanja procesa osiguranja kvalitete prije no što sami procesi budu razvijeni te ih trebaju objaviti zajedno s opisom postupaka koji će biti korišteni.
- 2.3. Kriteriji odlučivanja:** Svaka formalna odluka donesena kao rezultat aktivnosti vanjskog osiguranja kvalitete mora se temeljiti na jasno objavljenim i dosljedno primjenjivanim kriterijima.
- 2.4. Postupci prikladni svrsi:** Svi postupci vanjskog osiguranja kvalitete trebaju biti sastavljeni na prikladan način koji će osigurati ostvarivanje njihovih svrha i ciljeva.
- 2.5. Izvještavanje:** Izvještaji se trebaju objavljivati i biti pisani stilom koji će biti razumljiv i jasan ciljanom čitateljstvu. Sve odluke, preporuke i pohvale sadržane u izvještaju trebaju biti lako dostupne.
- 2.6. Daljnji postupci:** Postupci osiguranja kvalitete koji sadrže preporuke za akcije ili koji zahtijevaju odgovarajući plan akcije, trebaju imati predodređene postupke za daljnje djelovanje koji se sustavno primjenjuju.
- 2.7. Periodički pregledi:** Vanjsko osiguranje kvalitete UVO i/ili programa treba provoditi ciklički. Duljina ciklusa, kao i postupci revizije koji će biti korištene trebaju biti jasno definirani i unaprijed obavljani.
- 2.8. Cijelo-sistemska analiza:** Agencije za osiguranje kvalitete trebaju s vremena na vrijeme proizvesti sažete izvještaje u kojima će opisati i analizirati opće zaključke njihovih revizija, procjena, evaluacija i sl.

## **3. dio: Europski standardi za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete**

- 3.1. Korištenje postupaka vanjskog osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju:** Vanjsko osiguranje kvalitete agencija treba uzeti u obzir postojanje i učinkovitost postupaka za vanjsko osiguranje kvalitete opisanih u 2. dijelu Europskih standarda i smjernica.
- 3.2. Službeni status:** Kompetentne i ovlaštene javne ustanove u europskom prostoru visokog obrazovanja trebaju formalno priznati agencije kao odgovorne za vanjsko osiguranje kvalitete, a koje djeluju na propisanoj zakonskoj osnovi.

- 3.3. Aktivnosti:** Agencije trebaju redovito provoditi vanjsko osiguranje kvalitete UVO i programa.
- 3.4. Resursi:** Agencije trebaju imati prikladne i odgovarajuće resurse, ljudske i financijske, koji će im omogućiti organiziranje i provođenje njihovih postupaka za vanjsko osiguranje kvalitete na učinkovit i uspješan način, uz odgovarajuću potporu za razvoj njihovih postupaka i procedura.
- 3.5. Izjava o ciljevima:** Agencije moraju objaviti izjavu u kojoj će jasno i razgovijetno biti izraženi njihovi ciljevi i namjere.
- 3.6. Neovisnost:** Agencije bi trebale biti neovisne do te mjere da imaju autonomnu odgovornost za svoje djelovanje te da na zaključke i preporuke donesene u njihovim izvještajima ne mogu utjecati ustanove visokog obrazovanja, ministri ili druge interesne strane (*stakeholders*).
- 3.7. Kriteriji i postupci za vanjsko osiguranje kvalitete koje koriste agencije:** Postupci i kriteriji koje agencije koriste trebaju biti prethodno određeni i javno dostupni. Postupci moraju uključivati:
- samo-procenu ili ekvivalentan postupak koji će obaviti subjekt procesa osiguranja kvalitete;
  - vanjsku procenu od strane grupe stručnjaka, uključujući studente i obilazak terena po odluci agencije;
  - objavljivanje izvještaja, uključujući odluke, preporuke ili druge formalne zaključke;
  - daljnje postupke za pregled akcija koje je poduzeo subjekt procesa osiguranja kvalitete na temelju preporuka sadržanih u izvještaju.
- 3.8. Postupci odgovornosti:** Agencije trebaju imati pripremljene postupke za utvrđivanje vlastite odgovornosti.



# 1. Kontekst, ciljevi i principi

U Berlinskom priopćenju od 19. rujna 2003., ministri zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije su pozvali Europsku organizaciju za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju da „putem svojih članova i u suradnji s EUA, EURASHE i ESIB-om“, razvije „sporazuman skup standarda, postupaka i smjernica za osiguranje kvalitete“ da „istraži načine osiguravanja prikladnog sistema stručnog pregleda za osiguranje kvalitete i/ ili akreditaciju agencija ili tijela, te da 2005. putem Grupe za promicanje Bolonjskog procesa (*Bologna Follow-Up*) izvijesti ministre o napretku. Ministri su također zatražili ENQA-u da uzme u obzir stručnost drugih udruga i mreža za osiguranje kvalitete“.

ENQA je spremno dočekala ovu mogućnost da uvelike doprinese razvoju europske dimenzije u osiguranju kvalitete i pritom promiče ciljeve Bolonjskog procesa.

U rad su bile uključene mnoge različite organizacije i interesne grupe. Prvo, sami članovi ENQA-e su intenzivno sudjelovali u ovom procesu. Članovi su sudjelovali u radnim grupama, a postignuti izvještaji su bili važan element na dnevnom redu ENQA-inih Generalnih skupština u lipnju i studenome 2004. Drugo, Europska sveučilišna organizacija (EUA), Europska organizacija ustanova visokog obrazovanja (EURASHE), Nacionalni savezi studenata Europe (ESIB) i Europska komisija su sudjelovali putem redovnih sastanaka E4 grupe. Treće, kontakti s drugim mrežama, poput Europskog konzorcija za akreditiranje (ECA) i Centralne i istočno europske mreže agencija za osiguranje kvalitete (CEE mreža), kao i doprinosi tih mreža su bili posebno dragocjeni u skiciranju procesa. Konačno, ENQA i njeni partneri su iskoristili svoje međunarodne kontakte i iskustva i na taj način osigurali da relevantne međunarodne perspektive postanu dio projekta.

Osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju nije isključivo europska briga. U cijelom svijetu raste interes za kvalitetu i standarde, reflektirajući brz rast visokog obrazovanja kao i njegovu cijenu, kako za javni tako i za privatni proračun.

Prema tome, ako Europa želi postati najdinamičnija, na znanju temeljena ekonomija na svijetu (Lisabonska strategija), tada će europsko visoko obrazovanje morati pokazati da ozbiljno shvaća kvalitetu svojih programa i diploma te da je voljno primijeniti načine osiguranja i demonstriranja te kvalitete. Inicijative i zahtjevi, koji niču unutar i izvan Europe u svijetlu ove internacionalizacije visokog obrazovanja, zahtijevaju odgovor. Posvećenost svih uključenih u stvaranje ovih prijedloga proriče uspješno ostvarenje istinski europske dimenzije za osiguranje kvalitete kojom će se jačati privlačnost EHEA- ine ponude visokog obrazovanja.

Prijedloge u ovom izvješću dodatno podupiru načela koja su detaljnije opisana u dvama poglavljima koja pokrivaju dva dijela berlinskog naloga. Međutim, neka osnovna načela trebaju prožimati cijeli rad, a to su:

- interesi koje studenti, poslodavci i društvo općenito imaju od kvalitetnog visokog obrazovanja;
- središnja važnost institucionalne autonomije, usložena spoznajom da to sa sobom donosi veliku odgovornost;
- potreba da vanjsko osiguranje kvalitete odgovara svojoj svrsi te da ustanove ponesu samo nužan i prikladan teret u ostvarenju svojih ciljeva.

EHEA je sa svojih 40 država je obilježena raznolikošću političkih i visokoobrazovnih sistema, socijalno-kulturnih i obrazovnih tradicija, jezika, težnji i očekivanja. Sve ovo čini neprikladnim monolitni pristup kvaliteti, standardima i osiguranju kvalitete u visokom obrazovanju. U svjetlu ovih različitosti i varijacija, opće prepoznatih kao jedne od ljepota Europe, izvještaj se suprotstavlja krutom, propisanom i strogo formuliranom pristupu standardima. Izvještaj preferira generički pristup i uvažavanje specifičnih potreba, kako u standardima tako i u smjernicama. Također se vjeruje da će takav pristup pripomoći općem prihvaćanju u prvoj fazi i da će stvoriti snažnu osnovu za ujedinjavanje različitih visokoobrazovnih zajednica širom EHEA-e.

Generičkim standardima se treba postići opće slaganje na nacionalnim razinama većine zemalja potpisnica. Međutim, jedna od posljedica generičkog načela je da su standardi i smjernice više usredotočeni na ono što treba napraviti, nego na ono kako to treba napraviti. Stoga izvještaj uključuje i proceduralna pitanja, ali prioritet je stavljen na standarde i smjernice, osobito u 2. poglavlju.

Konačno, mora se naglasiti da postizanje dogovora o ovom izvještaju nije isto što i ostvarenje bolonjskih ciljeva u dimenziji osiguranja kvalitete u EHEA-i. Pred nama je mnogo posla u implementiranju preporuka izvještaja i osiguranju implicirane kvalitete kulture, kako u ustanovama visokog obrazovanja, tako i u agencijama za vanjsko osiguranje kvalitete.

## **2. Europski standardi i smjernice**

Zahtjev ministara da se razvije sporazuman skup standarda, postupaka i smjernica za osiguranje kvalitete je otvorio mnoga važna pitanja. Osiguranje kvalitete je generički termin iz visokog obrazovanja koji se može interpretirati na mnogo načina: nije moguće upotrijebiti jednu definiciju koja će pokriti sve uvjete. Slično tome, i riječ standard se različito upotrebljava diljem Europe, varirajući od usko definiranih regulacijskih zahtjeva do općenitijih opisa dobre prakse. Riječ, također, ima različita značenja i u lokalnom kontekstu nacionalnih sistema visokog obrazovanja.

Štoviše, prilikom stvaranja izvještaja postalo je očito da unutar same zajednice osiguranja kvalitete postoje neke prilično bitne razlike o prirodi veze koja bi trebala biti uspostavljena među ustanovama visokog obrazovanja i njihovim vanjskim ocjenjivačima.

Neke agencije, uglavnom one koje akreditiraju programe ili ustanove, smatraju da je vanjsko osiguranje kvalitete prvenstveno pitanje zaštite potrošača te ono zahtijeva jasnu razliku između agencija za osiguranje kvalitete i ustanova visokog obrazovanja čiji rad one ocjenjuju. Druge agencije smatraju da je glavna svrha vanjskog osiguranja kvalitete da pruži savjete i vodstvo u poboljšavanju standarda i kvalitete programa studija i povezanih kvalifikacija te da je za to potrebna bliska suradnja između ocjenjivača i ocjenjivanoga.

Postoji i treća struja koja nastoji pronaći sredinu između ove dvije te postići ravnotežu između odgovornosti i poboljšanja.

Uostalom, nisu agencije za osiguranje kvalitete jedine koje različito gledaju na ova pitanja. Ni interesi visokoobrazovnih ustanova i studentskih predstavnika nisu uvijek isti. Ustanove traže visok stupanj autonomije s minimalnim vanjskim regulacijama ili evaluacijama (i to na nivou cijele ustanove), dok studenti traže da ustanove budu javno odgovorne, što bi se očitovalo čestim inspekcijama na razini programa i kvalifikacija.

Konačno, standardi i smjernice su vezani samo uz tri ciklusa visokog obrazovanja opisanog u Bolonjskoj deklaraciji i nije im svrha da pokriju područje istraživanja ili cjelovitog upravljanja ustanovama.

### **Pozadina standarda i smjernica**

Ovaj dio izvješća sadrži skup predloženih standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u EHEA-i. Standardi i smjernice su napravljeni tako da budu primjenjivi na sve ustanove visokog obrazovanja i agencije za osiguranje kvalitete u Europi, bez obzira na strukturu, funkciju, veličinu i nacionalni sistem u kojem djeluju. Kao što je ranije spomenuto, nije se smatralo prikladnim u ovo poglavlje izvješća uključiti i detaljne postupke, budući da su institucionalni i agencijski postupci važan dio njihove autonomnosti. Ustanove i agencije, surađujući na zajedničkim pitanjima,

trebaju same odlučiti o proceduralnim posljedicama koje donosi usvajanje standarda sadržanih u ovom izvješću.

Kao svoju polaznu točku, standardi i smjernice podržavaju duh Deklaracije iz Graza (srpanj 2003.) koju je donijela Europska sveučilišna organizacija (EUA). U toj deklaraciji se navodi da je svrha europske dimenzije osiguranja kvalitete promicati međusobno povjerenje i poboljšati transparentnost, istovremeno poštujući različitosti nacionalnih konteksta i predmetnih područja. Sukladno deklaraciji iz Graza, standardi i smjernice sadržani u ovom izvješću priznaju primat nacionalnih sistema visokog obrazovanja, važnost institucionalne i agencijske autonomnosti unutar tih nacionalnih sistema i specifične zahtjeve različitih akademskih predmeta. Standardi i smjernice mnogo duguju iskustvu dobivenom tijekom rada na pilot-projektu „Transnacionalna europska evaluacija projekata“ (TEEP), kojim je koordinirala ENQA, a koji je, u tri discipline, istraživao operativne implikacije europskog transnacionalnog procesa osiguranja kvalitete.

Standardi i smjernice uzimaju u obzir i studiju konvergencije kvalitete, koju je ENQA objavila u ožujku 2005. Studija je istraživala uzroke razlika u nacionalnim pristupima osiguranju vanjske kvalitete te zapreke njihovoj konvergenciji. Nadalje, oni reflektiraju izjavu ministara u Berlinskom priopćenju „da sukladno principima nacionalne autonomije, primarnu odgovornost za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju snosi sama ustanova, a to pruža osnovu za stvarnu odgovornost akademskog sustava u nacionalnom okviru kvalitete“.

Stoga se u ovim smjernicama i standardima nastojalo postići ravnotežu između stvaranja i razvijanja unutarnje kulture kvalitete i uloge koju postupci osiguranja vanjske kvalitete mogu imati.

Nadalje, prilikom stvaranja standarda i smjernica od posebne su koristi bile sljedeće publikacije: ESIB-ove „Izjava o sporazumnom setu standarda, procedura i smjernica na europskoj razini“ (travanj 2004.) i „Izjava o stručnom pregledu agencija za osiguranje kvalitete i akreditaciju“ (travanj 2004.), EUA-ina „Načela o osiguranja kvalitete u kontekstu Berlinskog priopćenja“ (travanj 2004.), EURASHE-ina „Očitovanje o Bolonjskom procesu“ (lipanj 2004.) te pogotovo „Kodeks dobre prakse“, izdanje Europskog konzorcija za akreditiranje iz prosinca 2004.

Konačno, uključena je i međunarodna perspektiva, i to usporedbom standarda za vanjsko osiguranje kvalitete sa „Smjernicama za dobru praksu“. Usporedbu je provela međunarodna mreža INQAAHE.

## **Uvod u 1. i 2. dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje i vanjsko osiguranje kvalitete visokog obrazovanja**

Standardi i smjernice za unutarnje i vanjsko osiguranje kvalitete koji slijede su razvijeni za upotrebu u ustanovama visokog obrazovanja i agencijama za osiguranje

kvalitete koje djeluju u europskom prostoru visokog obrazovanja. Oni pokrivaju ključna područja vezana uz kvalitetu i standarde.

Svrha ovih standarda i smjernica je da posluže kao izvor pomoći i uputa ustanovama visokog obrazovanja prilikom razvijanja njihovih vlastitih sistema osiguranja kvalitete, kao i agencijama koje provode vanjsko osiguranje kvalitete te da doprinesu zajedničkom okviru referenci, koji mogu jednako koristiti i ustanove i agencije. Namjera ovih standarda i smjernica nije da diktiraju praksu, ili da budu interpretirani kao obavezni i nepromjenjivi.

U nekim zemljama europskog prostora visokog obrazovanja, ministarstva obrazovanja ili njima ekvivalentne organizacije snose odgovornost za neka od područja obuhvaćenih standardima i smjernicama, i ona su ta koja moraju osigurati prikladne mehanizme osiguranja kvalitete koji će biti podložni neovisnim revizijama.

### **Osnovna načela**

Standardi i smjernice temelje se na određenom broju osnovnih načela o osiguranju kvalitete, kako vanjskom tako i unutarnjem osiguranju u visokom obrazovanju na europskom prostoru visokog obrazovanja. Ona uključuju sljedeće:

- pružatelji visokog obrazovanja snose glavnu odgovornost za kvalitetu usluge i njeno osiguranje;
- kvaliteta i standardi visokog obrazovanja moraju jamčiti očuvanje društvenih interesa;
- kvaliteta akademskih programa se mora razvijati i poboljšavati u korist studenata i drugih korisnika visokog obrazovanja u europskom prostoru visokog obrazovanja;
- moraju postojati uspješne i učinkovite organizacijske strukture koje će pružati i podupirati te akademske programe;
- transparentnost i korištenje vanjske ekspertize su iznimno bitni u procesima osiguranja kvalitete;
- visokoobrazovne ustanove trebaju poticati razvoj kulture kvalitete;
- trebaju se razviti postupci kroz koje će visokoobrazovne ustanove pokazivati svoju odgovornost, uključujući i odgovornost za investiranje javnog i privatnog novca;
- osiguranje kvalitete za potrebe utvrđivanja odgovornosti je potpuno kompatibilno s osiguranjem kvalitete za svrhe poboljšavanja;
- ustanove trebaju biti sposobne demonstrirati svoju kvalitetu, u zemlji i inozemstvu;
- korišteni procesi ne smiju gušiti inovativnost i različitost.

### **Svrha standarda i smjernica**

Svrha standarda i smjernica je :

- da poboljšaju kvalitetu obrazovanja dostupnog studentima na visokoobrazovnim institucijama u europskom prostoru visokog obrazovanja;

- da pomažu visokoobrazovnim institucijama u upravljanju i poboljšavanju svoje kvalitete i pritom im pomognu opravdati njihovu institucionalnu autonomiju;
- da stvore podlogu za rad agencijama za osiguranje kvalitete;
- da učine vanjsko osiguranje kvalitete transparentnijim i razumljivijim svima uključenima u proces.

## **Ciljevi standarda i smjernica**

Ciljevi standarda i smjernica su:

- da potiču razvoj visokoobrazovnih institucija koje stimuliraju živ intelektualni i obrazovni napredak;
- da budu izvor pomoći i savjetovanja visokoobrazovnim institucijama i drugim relevantnim agencijama prilikom razvijanja njihove vlastite kulture osiguranja kvalitete;
- da informiraju i podižu očekivanja visokoobrazovnih institucija, studenata, zaposlenika i drugih nositelja interesa o procesima i rezultatima visokog obrazovanja;
- da doprinesu zajedničkom okviru referenci za pružanje visokog obrazovanja i osiguranje kvalitete unutar europskog prostora visokog obrazovanja.

## **Vanjsko osiguranje kvalitete**

Standardi i smjernice predloženi u ovom izvješću predviđaju važnu ulogu vanjskom osiguranju kvalitete. Njegova forma varira od sistema do sistema te može uključivati institucionalne evaluacije različitog tipa; evaluacije predmeta ili programa; akreditaciju na predmetnoj, programskoj i institucionalnoj razini te kombinaciju svega navedenoga.

Potpuni uspjeh takvih vanjskih evaluacija uvelike ovisi o postojanju jasne strategije unutarnjeg osiguranja kvalitete, koja ima svoje specifične ciljeve, ali i mehanizme i metode koji se koriste za ostvarenje tih ciljeva.

Osiguranje kvalitete mogu poduzeti vanjske agencije iz mnogobrojnih razloga, uključujući sljedeće:

- očuvanje nacionalnih akademskih standarda u visokom obrazovanju;
- akreditiranje programa i/ili institucija;
- zaštita korisnika,
- javna dostupnost neovisno potvrđenih informacija (kvalitativnih i kvantitativnih) o programima i ustanovama;
- poboljšanje i unapređivanje kvalitete.

Europske agencije za osiguranje kvalitete će u svom radu voditi računa o zakonskim, društvenim i kulturnim zahtjevima jurisdikcije i okružja u kojem djeluju. Europski standardi vezani za osiguranje kvalitete samih agencija za osiguranje kvalitete su sadržani u 3. dijelu ovog poglavlja.

Procesi koje provode agencije osiguranja kvalitete će ovisiti o njihovoj svrsi i rezultatima koje namjeravaju postići. Postupci koje će koristiti agencije koje su prvenstveno zainteresirane za poboljšanje kvalitete mogu se bitno razlikovati od onih koje koriste agencije čiji je prioritet čvrsta zaštita potrošača. Standardi koji slijede daju uvid u osnovnu dobru praksu diljem Europe, ali namjera im nije da pruže detaljne savjete o tome što bi trebalo pregledati ili kako bi se osiguranje kvalitete trebalo provoditi. To su pitanja kojima se bave nacionalne autonomije, iako izmjena informacija među agencijama i stručnjacima već vodi nastajanju dodirnih točaka.

Međutim, već postoje neka opća načela dobre prakse u vanjskom osiguranju kvalitete, a to su:

- treba poštovati institucionalnu autonomiju;
- interesi studenata i drugih nositelja interesa, poput predstavnika tržišta rada trebaju biti prioriteti vanjskog osiguranja kvalitete;
- treba koristiti rezultate unutarnjeg osiguranja kvalitete institucija, gdje god je to moguće.

„Smjernice“ pružaju dodatne informacije o dobroj praksi, a u nekim slučajevima i detaljnija objašnjenja o značenju i važnosti standarda. Iako smjernice nisu dio samih standarda, standarde bi trebalo razmatrati zajedno s njima.

## **1. dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje osiguranje kvalitete u visokoobrazovnim ustanovama**

### **1.1. Strategija razvoja i postupci za osiguranje kvalitete**

#### **Standard:**

Ustanove trebaju imati strategiju razvoja i odgovarajuće postupke za osiguranje kvalitete i standarda svojih programa i diploma. Također se trebaju jasno posvetiti razvoju kulture koja prepoznaje važnost kvalitete i osiguranja kvalitete. Da bi ovo postigle, ustanove trebaju razviti i implementirati strategiju za neprestano poboljšavanje kvalitete.

Strategija razvoja i postupci trebaju imati formalan status i biti javno dostupni. Također trebaju predvidjeti ulogu za studente i druge partnere.

#### **Smjernice:**

Formalne strategije i postupci pružaju okvir unutar kojeg ustanove visokog obrazovanja mogu razvijati i nadgledati učinkovitost svojih sistema za osiguranje kvalitete.

Također, one jačaju povjerenje javnosti u institucionalnu autonomiju. Strategije sadrže izjave o namjerama i glavnim sredstvima pomoću kojih će one biti ostvarene. Proceduralno savjetovanje pruža detaljniji uvid u načine pomoću kojih se strategija

implementira te daje korisne referentne točke onima kojima je potrebno znanje o praktičnim aspektima provođenja postupaka.

Izjava o strategiji razvoja trebala bi uključivati:

- vezu između podučavanja i istraživanja u ustanovi;
- strategiju ustanove za kvalitetu i standarde;
- organizaciju sistema za osiguranje kvalitete;
- odgovornost odsjeka, fakulteta, profesorskog zbora i drugih organizacijskih jedinica i pojedinaca za osiguranje kvalitete;
- uključenost studenata u osiguranje kvalitete;
- načine na koji se strategija implementira, nadgleda i pregledava.

Ostvarenje Europskog prostora visokog obrazovanja uvelike ovisi o predanosti na svim razinama ustanove da se osiguraju jasni i čvrsti rezultati; da je kadar spreman, voljan i sposoban omogućiti poduku i podršku koja će studentima pomoći da postignu te rezultate; te da postoji potpuno, pravovremeno i konkretno prepoznavanje onih koji su svojom stručnošću i trudom izuzetno doprinijeli radu ustanove. Sve visokoobrazovne ustanove moraju težiti unapređivanju i poboljšavanju obrazovanja koje nude svojim studentima.

## **1.2. Odobrenje, nadgledanje i periodičke revizije programa i nagrada**

### **Standard:**

Ustanove trebaju imati formalne mehanizme za odobrenje, periodičke revizije i nadgledanje svojih programa i diploma.

### **Smjernice:**

Povjerenje studenata i drugih partnera u visoko obrazovanje će se najbolje postići i održati učinkovitim aktivnostima osiguranja kvalitete koje će osigurati da programi budu dobro napravljeni, redovito nadgledani i periodički revidirani, što će pak osigurati njihovu trajnu relevantnost i aktualnost.

Osiguranje kvalitete programa i diploma mora uključivati:

- razvoj i objavljivanje jasnih, planiranih rezultata učenja;
- posvećivanje osobite pažnje obliku i sadržaju programa;
- posebne potrebe različitih oblika (npr. punog radnog vremena, djelomičnog, učenja na daljinu, učenja putem Interneta) i tipova visokog obrazovanja (akademsko, stručno, profesionalno);
- dostupnost prikladnih izvora za učenje;
- formalne postupke kojima će programe odobriti i druga tijela, a ne samo ona koja provode programe;



- nadgledanje napretka i postignuća studenata;
- redovite periodičke revizije programa (uključujući vanjske suradnike);
- redovite povratne informacije poslodavaca, predstavnika tržišta rada i drugih relevantnih organizacija;
- sudjelovanje studenata u procesima osiguranja kvalitete.

### **1.3. Ocjenjivanje studenata**

#### **Standard:**

Studente se treba ocjenjivati pomoću objavljenih kriterija, pravila i procedura koje se kontinuirano primjenjuju.

#### **Smjernice:**

Ocjenjivanje studenata je jedan od najvažnijih elemenata visokog obrazovanja. Rezultati ocjenjivanja imaju dubok učinak na njihove buduće karijere. Stoga je važno da se ocjenjivanje neprestano provodi profesionalno i da se u obzir uzme obimno znanje o procesima ispitivanja i testiranja. Ocjenjivanje također ustanovi pruža vrijedne informacije o učinkovitosti sustava podučavanja i učenja.

Postupci za ocjenjivanje studenata moraju:

- biti oblikovani tako da mjere postignuće planiranog rezultata učenja i drugih programskih ciljeva;
- biti prikladne svojoj svrsi, bilo dijagnostičkoj, formativnoj ili sumativnoj;
- imati jasne i objavljene kriterije ocjenjivanja;
- biti obavljene od ljudi koji shvaćaju ulogu ocjenjivanja u napredovanju studenata prema postizanju znanja i vještina vezanih za njihovu buduću kvalifikaciju;
- gdje god je to moguće, ne oslanjati se na procjene jednog ispitivača;
- uzeti u obzir sve moguće posljedice ispitivačkih pravila;
- imati jasna pravila o odsutnosti studenta, bolesti i drugim olakšavajućim okolnostima;
- osigurati da se ocjenjivanja provode u skladu sa službenim postupcima ustanove;
- biti podložni upravnim provjerama koje će osigurati ispravnost postupaka.

Nadalje, studenti trebaju biti jasno informirani o strategijama ocjenjivanja koje se koriste u njihovom programu, zatim o metodama ispitivanja i ocjenjivanja kojima će biti podvrgnuti, o tome što će se očekivati od njih i koji će se kriteriji primjenjivati u ocjenjivanju njihova znanja.

### **1.4. Osiguranje kvalitete nastavničkog kadra**

#### **Standard:**

Ustanove trebaju biti sigurne u kvalitetu i stručnost svog nastavnčkog kadra. Njihov nastavnički kadar treba biti dostupan vanjskim revizijama i ocjenjivan u izvješćima.

### **Smjernice:**

Profesori su najvažniji izvor znanja dostupan većini studenata. Stoga je važno da profesori imaju puno znanje o predmetu kojeg podučavaju, da raspolažu svim potrebnim vještinama i iskustvom koje će omogućiti da svoje znanje učinkovito prenesu studentima, kao i da dobivaju povratne informacije o svome radu. Ustanove moraju, prilikom zapošljavanja i angažiranja novog kadra, osigurati da novi kadar ima određenu količinu potrebnog znanja i sposobnosti. Nastavničkom kadru se moraju pružati prilike da razvija i unapređuje svoje kapacitete te ga treba ohrabrivati da cijeni svoje vještine. Ustanove, također, trebaju lošim profesorima dati mogućnost da poprave i unaprijede svoje vještine, a ako do toga ne dođe moraju ih smijeniti s njihove dužnosti.

#### **1.5. Resursi za učenje i pomoć studentima**

##### **Standard:**

Ustanove moraju studentima osigurati i učiniti dostupnima odgovarajuće i potrebne resurse za učenje.

##### **Smjernice:**

Uz svoje učitelje, studenti se oslanjaju i na razne druge resurse koji će im pomoći u učenju. Resursi variraju od fizičkih poput knjižnica ili kompjuterske opreme do ljudske potpore u obliku tutora, savjetnika i drugih savjetodavaca. Resursi za učenje i drugi načini potpore trebaju biti lako dostupni studentima, napravljeni tako da udovoljavaju njihovim potrebama i otvoreni za povratne informacije onih koji ih koriste. Ustanove trebaju nadgledati, pregledavati i poboljšavati učinkovitost sustava pomoći dostupnih njihovim studentima.

#### **1.6. Sustavi informiranja**

##### **Standard:**

Ustanove trebaju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje relevantnih informacija za učinkovitost upravljanja svojim studijskim programima i drugim aktivnostima.

##### **Smjernice:**

Samosvijest ustanova je polazna točka za učinkovito osiguranje kvalitete. Važno je da ustanove raspolažu sredstvima prikupljanja i analiziranja informacija o svojim

aktivnostima. Bez toga, ustanove neće znati što djeluje dobro, a čemu je potrebna pažnja. Također, neće znati ni rezultate inovativnih djelatnosti. Sustavi informiranja vezani uz kvalitetu, koji su potrebni pojedinim ustanovama će donekle ovisiti o lokalnim okolnostima, ali moraju uključivati barem sljedeće:

- Napredovanje studenata i postotke njihovog uspjeha;
- zapošljivost diplomanata;
- zadovoljstvo studenata njihovim programima;
- učinkovitost profesora;
- profil studentske populacije;
- dostupne resurse učenja i njihovu cijenu;
- ključne pokazatelje uspjeha ustanove.

Također, korisno je i da se ustanove uspoređuju s drugim sličnim ustanovama u europskom prostoru visokog obrazovanja, a i šire. To će im omogućiti da prošire radijus svoga znanja i da dođu do sredstava koja će im pomoći u poboljšanju njihovog djelovanja.

## **1.7. Informiranje javnosti**

### **Standard:**

Ustanove redovito trebaju izdavati pravovremene, nepristrane i objektivne informacije, i kvantitativne i kvalitativne, o programima i diplomama koje nude.

### **Smjernice:**

U ostvarenju svoje javne uloge, visokoobrazovne ustanove su odgovorne pružati informacije o programima koje nude, o planiranim rezultatima učenja, o kvalifikacijama koje nude, o profesorima, o procedurama učenja i ocjenjivanja koje nude, kao i o mogućnostima učenja dostupnim njihovim studentima. Objavljene informacije mogu uključivati stavove i mjesta zapošljavanja bivših studenata, te profil trenutne studentske populacije. Ove informacije moraju biti točne, nepristrane, objektivne i lako dostupne, i ne smiju se koristiti samo kao marketinška mogućnost. Institucija treba potvrditi je li ispunila svoja očekivanja na nepristran i objektivan način.

## **2. dio: Europski standardi i smjernice za vanjsko osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju**

### **2.1. Upotreba postupaka unutarnjeg osiguranja kvalitete**

**Standard:**

Postupci vanjskog osiguranja kvalitete moraju uzeti u obzir učinkovitost postupaka unutarnjeg osiguranja kvalitete opisanih u 1. dijelu Europskih standarda i smjernica.

**Smjernice:**

Standardi za unutarnje osiguranje kvalitete sadržani u 1. dijelu pružaju vrijednu osnovu za procese vanjskog osiguranja kvalitete. Da bi se odredilo u kojoj mjeri se ovi standardi slažu, važno je da se unutarnja načela i postupci ustanova pažljivo procijene tijekom provođenja vanjskih postupaka.

Ako su visokoobrazovne ustanove u mogućnosti dokazati učinkovitost svojih vlastitih procesa unutarnjeg osiguranja kvalitete i ako ti procesi mogu odgovarajuće osigurati kvalitetu i standarde, onda vanjski procesi ne moraju biti opsežni kao što bi inače bili.

## **2.2. Razvoj procesa vanjskog osiguranja kvalitete**

**Standard:**

Namjere i ciljevi procesa osiguranja kvalitete moraju biti definirani prije nego se odrede sami procesi. To moraju napraviti odgovorni (uključujući visokoobrazovne ustanove) i to se mora objaviti zajedno s opisom svih postupaka koje će se koristiti.

**Smjernice:**

Da bi se osigurala jasnoća svrhe i transparentnost procedura, u procese oblikovanja i razvijanja metoda vanjskoga osiguranja kvalitete se trebaju uključiti glavni nositelji interesa, uključujući ustanove visokog obrazovanja.

Budući da vanjsko osiguranje zahtijeva određeni angažman uključenih ustanova, preporučuje se provođenje preliminarnog ispitivanja kojim će se utvrditi prikladnost planiranih metoda, da se na taj način osigura nesmetan rad visokoobrazovnih ustanova.

## **2.3. Kriteriji za odlučivanje**

**Standard:**

Svaka formalna odluka donesena kao rezultat aktivnosti vanjskog osiguranja kvalitete mora biti temeljena na jasnim, objavljenim kriterijima koji se dosljedno primjenjuju.

**Smjernice:**

Formalne odluke koje donose agencije za osiguranje kvalitete imaju važan učinak na razmatrane ustanove i programe. U interesu pravednosti i pouzdanosti, odluke se moraju temeljiti na objavljenim kriterijima i tumačiti na provjeren način.

Zaključci se moraju temeljiti na zabilježenim dokazima, a ako bude potrebno agencije moraju imati pripravne metode moderiranja zaključaka.

## **2.4 Procesi prikladni svrsi**

### **Standard:**

Svi procesi vanjskog osiguranja kvalitete moraju biti napravljeni tako da se osigura njihova učinkovitost u postizanju predviđenih ciljeva i namjera.

### **Smjernice:**

Agencije osiguranja kvalitete u Europskog prostora visokog obrazovanja poduzimaju različite vanjske procese u različite svrhe i na različite načine. Međutim, iskustvo je pokazalo da postoje neki opće korišteni elementi u procesima vanjske revizije koji ne samo da pomažu u osiguranju njihove valjanosti, pouzdanosti i korisnosti, već pružaju i osnovu za europsku dimenziju u osiguranju kvalitete.

Posebno su vrijedni sljedeći od tih elemenata:

- inzistiranje da stručnjaci koji obavljaju vanjsko osiguranje kvalitete budu kompetentni za obavljanje svoje zadaće;
- pažljivo biranje stručnjaka;
- mogućnost potrebnih treninga i brifinga za stručnjake;
- korištenje međunarodnih stručnjaka;
- sudjelovanje studenata;
- osiguravanje postupaka pregleda koji će potvrditi donesene zaključke i rezultate;
- potreba samo-evaluacije/obilaska terena/objavljivanje izvješća/modela koji će jamčiti promjene nakon pregleda;
- priznavanje važnosti institucionalnog napredovanja i poboljšavanja strategija razvoja kao temeljnih elemenata u osiguranju kvalitete.

## **2.4. Izvještavanje**

### **Standard:**

Izvješća se trebaju objavljivati, te trebaju biti pisana stilom koji će biti jasan i čitljiv ciljanom čitateljstvu. Sve odluke, preporuke ili pohvale u izvješću trebaju biti lako dostupne čitateljima.

### **Smjernice:**

Da bi se osigurala maksimalna korist od procesa vanjskog osiguranja kvalitete, važno je da izvješća udovoljavaju potrebama ciljanoga čitateljstva.

Izvješća su često namijenjena različitim grupama čitatelja, te stoga treba obratiti posebnu pažnju na strukturu, sadržaj, stil i ton.

Općenito, izvješća moraju biti složena tako da sadrže opise, analize (uključujući relevantne dokaze), zaključke, naloge i preporuke. Stoga je prethodno potrebno laičkog čitatelja informirati o svrsi pregleda, njenoj formi i kriterijima korištenima u donošenju odluka. Ključni zaključci i preporuke trebaju biti lako dostupni čitateljima.

Izvješća treba tiskati u lako čitljivoj formi, a čitatelji i korisnici izvješća (unutar i izvan relevantnih ustanova) moraju imati mogućnost komentirati njihovu korisnost.

## **2.5. Postupci za daljnje djelovanje**

### **Standard:**

Procesi osiguranja kvalitete, koji sadrže preporuke za akciju ili koji zahtijevaju kasniji plan akcije, moraju imati unaprijed određene postupke za daljnje djelovanje koji se dosljedno primjenjuju.

### **Smjernice:**

U osiguranju kvalitete nisu primarni individualni događaji vanjske kontrole; primarno je neprestano nastojati obaviti što bolji posao. Vanjsko osiguranje kvalitete ne završava objavljivanjem izvješća. Ono treba uključiti strukturirane postupke za daljnje djelovanje kojima će se osigurati da se preporuke odgovarajuće provedu, te da se svi potrebni postupci izrade i provedu. Ovo može uključivati i daljnje sastanke s predstavnicima ustanova i programa.

Cilj je osigurati da se što prije obrade područja koja zahtijevaju poboljšanje te da se potiče svako daljnje poboljšanje.

## **2.6. Periodični pregledi**

### **Standard:**

Vanjsko osiguranje kvalitete ustanova i programa treba provoditi na cikličkoj osnovi. Trajanje ciklusa, kao i postupke koji će biti korišteni tijekom pregleda treba unaprijed jasno odrediti i objaviti.

### **Smjernice:**

Osiguranje kvalitete nije statičan, već dinamičan proces. Ono mora biti neprestano, a ne jednokratno. Ono ne završava prvim pregledom ili objavljivanjem formalnih postupaka za daljnje djelovanje. Ono se mora periodički obnavljati. Svi sljedeći vanjski pregledi moraju uzeti u obzir napredak postignut od zadnjeg pregleda. Agencija za vanjsko osiguranje kvalitete trebala bi jasno

odrediti procese kojima će se koristiti, i oni ustanovama ne smiju predstavljati napor veći od potrebnog za ostvarenje ciljeva.

## **2.7. Opća analiza**

### **Standard:**

Agencije za osiguranje kvalitete povremeno moraju objavljivati sažeta izvješća u kojima će iznositi opise i analize glavnih zaključaka svojih pregleda, evaluacija, procjena i sl.

### **Smjernice:**

Sve agencije za vanjsko osiguranje kvalitete posjeduju mnoštvo informacija o pojedinačnim programima i/ili ustanovama. Te informacije pružaju materijal za obavljanje strukturiranih analiza širom cijelog visokoobrazovnog sistema. Takve analize mogu pružiti vrlo korisne informacije o razvoju, trendovima, nastajanju dobre prakse i o područjima s stalno prisutnim slabostima ili teškoćama te mogu postati korisno oruđe za razvitak strategija i poboljšanje kvalitete. Agencije bi u svoje aktivnosti trebale uključiti postupke istraživanja i razvijanja, koji će im pomoći da maksimalno dobro obave svoj posao.

## **Uvod u 3. dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete**

Europske agencije za vanjsko osiguranje kvalitete su se počele razvijati početkom devedesetih. Sastavni element ovog razvoja je bila i suradnja, te podjela dobrih iskustava među agencijama. Već u razdoblju 1994./ 1995. tzv. europski pilot-projekti, koje je pokrenula Europska komisija rezultirali su osnovnom metodologijom osiguranja kvalitete: nezavisne agencije, samo-procjene, vanjski obilasci lokaliteta i javno izvještavanje, koju je iznijelo i Vijeće Europe u svojoj preporuci o osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju iz 1998. Stvaranje ENQA-e 2000. je stoga bilo logična formalizacija ove suradnje, a ENQA je mogla dalje graditi na temeljima stvorenima u devedesetima.

Europski standardi za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete koji slijede, razvijeni su na premisama ovog razvoja u kratkoj povijesti vanjskog osiguranja kvalitete u Europi.

Nadalje, svjesno se radi na tome da standardi ne budu ni previše detaljni ni previše propisujući. Oni ne smiju svoditi slobodu europskih agencija za osiguranje kvalitete na to da u svom radu i postupcima zrcale iskustva i očekivanja svog naroda ili regije.

Standardi moraju osigurati da profesionalnost, vjerodostojnost i integritet agencija budu vidljivi i očiti njihovim korisnicima te moraju omogućiti uspoređivanje rada među agencijama kako bi se stvorila potrebna europska dimenzija.

Treba dodati da će na ovaj način standardi doprinijeti međusobnom priznavanju agencija i rezultata njihovih evaluacija ili akreditacija. Doprinos tom priznavanju dala je Nordijska agencija za osiguranje kvalitete (NOQA) čiji rezultati se mogu naći u „Kodeksu dobre prakse“ objavljenom od strane Europskog konzorcija za akreditiranje (ECA).

Nekoliko smjernica je dodano da bi se pružile dodatne informacije o dobroj praksi, i da bi se u nekim slučajevima detaljnije objasnilo značenje i važnost standarda. Iako smjernice nisu dio samih standarda, standardi bi se trebali razmatrati zajedno s njima.

### **3. dio: Europski standardi za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete**

#### **3.1. Korištenje postupaka vanjskog osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju**

##### **Standard:**

Vanjsko osiguranje kvalitete agencija mora uzeti u obzir postojanje i učinkovitost procesa vanjskog osiguranja kvalitete opisanih u 2. dijelu Europskih standarda i smjernica.

##### **Smjernice:**

Standardi za vanjsko osiguranje kvalitete sadržani u 2. dijelu pružaju vrijednu osnovu za procese vanjskog procjenjivanja kvalitete. Standardi reflektiraju najbolju praksu i iskustva stečena tijekom razvoja vanjskog osiguranja kvalitete u Europi od početka devedesetih. Stoga je važno da se ovi standardi uključe u postupke koje će agencije za vanjsko osiguranje kvalitete primjenjivati prema visokoobrazovnim ustanovama.



Standardi za vanjsko osiguranje kvalitete bi zajedno sa standardima za vanjsko osiguranje agencija trebali činiti temelj za profesionalno i vjerodostojno vanjsko osiguranje kvalitete u visokoobrazovnim ustanovama.

### **3.2. Službeni status**

#### **Standard:**

Ovlaštene javne službe u europskom prostoru visokog obrazovanja trebaju formalno priznati agencije kao odgovorne za vanjsko osiguranje kvalitete te bi trebale biti utemeljene u zakonu. Također, trebaju udovoljavati svim zahtjevima zakonodavnog područja unutar kojeg djeluju.

### **3.3. Djelatnosti**

#### **Standard:**

Agencije trebaju redovito obavljati djelatnosti vanjskog osiguranja kvalitete (na razini UVO ili programa).

#### **Smjernice:**

Te djelatnosti mogu uključivati evaluacije, preglede, kontrole, procjene, akreditiranje ili druge slične aktivnosti i moraju biti dio osnovnih funkcija agencije.

### **3.4. Resursi**

#### **Standard:**

Agencije moraju imati adekvatne i proporcionalne resurse, kako ljudske tako i financijske, koji će im omogućiti da procese vanjskog osiguranja kvalitete obavljaju na uspješan i učinkovit način, uz odgovarajuću brigu za razvoj svojih procesa i postupaka.

### **3.5. Izjava o ciljevima**

#### **Standard:**

Agencije moraju imati jasne i izričite ciljeve u svom radu, koji će biti sadržani u javno dostupnoj izjavi.

#### **Smjernice:**

Ove izjave trebaju opisati ciljeve i namjere agencijskih procesa za vanjsko osiguranje kvalitete, podjelu rada s ključnim nositeljima interesa u visokom obrazovanju, pogotovo s visokoobrazovnim ustanovama te kulturni i povijesni kontekst njihovog rada. Izjave trebaju objasniti da je proces vanjskog osiguranja kvalitete velik posao za agenciju, te da postoje sistematski pristupi u ostvarenju njenih ciljeva i namjera. Također, treba postojati dokumentacija kojom će se pokazati kako su izjave pretvorene u jasnu strategiju razvoja i plan rada.

### **3.6. Neovisnost**

#### **Standard:**

Agencije trebaju biti neovisne do te mjere da imaju autonomnu odgovornost za svoje postupke i da na zaključke i preporuke u njihovim izvješćima ne može utjecati treća strana kao npr. UVO, ministarstvo ili drugi ključni nositelji interesa.

#### **Smjernice:**

Agencija će morati dokazati svoju neovisnost mjerama poput sljedećih:

- njena operativna neovisnost od visokoobrazovnih ustanova i vlasti je zajamčena službenom dokumentacijom (npr. instrumentima upravljanja ili zakonodavnim aktima);
- definiranje i provođenje njenih postupaka i metoda, imenovanje i angažiranje vanjskih stručnjaka i određivanje rezultata njenih procesa osiguranja kvalitete trebaju biti obavljani autonomno i neovisno od vlasti, UVO i organa političkog utjecaja;
- iako će se tijekom procesa osiguranja kvalitete konzultirati relevantne nositelje interesa u visokom obrazovanju, pogotovo studente, za konačni rezultat procesa osiguranja kvalitete je odgovorna agencija.

### **3.7. Korišteni procesi i kriteriji vanjskog osiguranja kvalitete**

#### **Standard:**

Procesi, kriteriji i postupci korišteni od agencija moraju biti prethodno određeni i javno dostupni. Procesi će morati uključivati sljedeće:

- samo-procjenу ili ekvivalentan postupak subjekta procesa osiguranja kvalitete;
- vanjsku procjenu od grupe stručnjaka, uključujući studente te obilazak terena po odluci agencije;
- objavljivanje izvješća, uključujući svaku odluku, preporuku ili druge formalne rezultate;
- postupke za daljnje djelovanje kojima će se pregledati sve akcije koje je subjekt procesa osiguranja kvalitete poduzeo u svjetlu preporuka sadržanih u izvješću.

## **Smjernice:**

Agencije mogu razviti i koristiti druge postupke i procese za posebne svrhe.

Agencije trebaju neprestano posebno brinuti o svojim deklariranim načelima i osigurati da se njihovi zahtjevi i procesi vrše profesionalno, te da se njihovi zaključci i odluke donose dosljedno, iako ih donose različite grupe ljudi.

Agencije koje donose formalne odluke o osiguranju kvalitete, ili zaključke koji imaju formalne posljedice, moraju predvidjeti žalbeni postupak. Oblik i narav te postupci moraju biti određeni pri ustrojstvu svake agencije.

### **3.7. Postupci odgovornosti**

#### **Standard:**

Agencije trebaju imati spremne postupke za utvrđivanje odgovornosti.

#### **Smjernice:**

Ove postupci moraju uključivati sljedeće:

1. Objavljenu strategiju razvoja osiguranja kvalitete same agencije, dostupnu na njejoj Internet stranici.
2. Dokumentaciju koja će pokazivati :
  - da postupci i rezultati agencije odražavaju njene ciljeve u osiguranju kvalitete;
  - da u radu svojih vanjskih stručnjaka, agencija ima i primjenjuje mehanizme kojima onemogućuje sukob interesa;
  - da agencija ima pouzdane mehanizme kojima osigurava kvalitetu svih djelatnosti i materijala koje proizvode njeni vanjski suradnici, u slučaju da u procesu osiguranja kvalitete postoje elementi koje obavljaju druge strane;
  - da agencija predviđa potrebne postupke vanjskog osiguranja kvalitete koji uključuju interni mehanizam povrata informacija (da može prikupiti povratne informacije od svoga osoblja i odbora/savjeta); interni mehanizam refleksije (može reagirati na vanjske i unutarnje preporuke za poboljšanje); te vanjski mehanizam povrata informacija (može skupiti povratne informacije od stručnjaka i pregledanih ustanova u svrhu budućeg poboljšanja) kako bi potpomogla svoj vlastiti razvoj i napredak.
3. Obavezan, ciklički vanjski pregled djelatnosti agencije najmanje jednom u pet godina.

### **3. Sistem stručnog pregleda za agencije za osiguranje kvalitete**

U Berlinu, ministri su zatražili ENQA-u da „ putem svojih članova i u suradnji s EUA, EURASHE i ESIB-om, (...) istraži načine osiguravanja prikladnog sistema stručnog pregleda za osiguranje kvalitete i/ ili akreditaciju agencija ili tijela.“

ENQA i njeni partneri su u izvršavanju ovog zahtjeva krenuli od činjenice da sustav stručnih revizija agencija mora uključiti, ne samo sami proces stručne revizije, već i pažljivo razmatranje standarda kvalitete na kojima revizija može počivati. Nadalje, na snazi je i dogovor da stručne revizije agencija trebaju biti interpretirane kao sredstva pomoću kojih će se ostvarivati transparentnost i evidentnost u radu agencije, te usporedba kvalitete među agencijama.

Stoga, ovo izvješće predlaže stvaranje registra priznatih agencija za vanjsko osiguranje kvalitete koje djeluju u Europskom prostoru visokog obrazovanja. Prijedlog je u osnovi reakcija na predviđanje da će u bliskoj budućnosti porasti broj agencija za osiguranje kvalitete koje će nastojati iskoristiti potrebu za osiguranjem kvalitete za vlastitu zaradu. Iskustvo je pokazalo da je teško kontrolirati takve djelatnosti, ali Europa ima jedinstvenu mogućnost da napravi sistem upravljanja tim novim tržištem, i to ne da bi zaštitila interese već etabliranih agencija, već da bi osigurala da se prednosti osiguranja kvalitete ne umanje djelovanjem sumnjivih agencija.

Rad na ostvarenju ovog prijedloga je uzeo u obzir europski kontekst i potrebe. Svi uključeni u proces su istovremeno svjesni da se slične aktivnosti i pokušaji odvijaju i na međunarodnoj sceni. Stoga ovo poglavlje započinje kratkom analizom međunarodnih iskustava i inicijativa relevantnih za stvaranje ovog dijela izvješća. Zatim iznosi predložene sisteme stručne revizije temeljene na principu podjele odgovornosti i na europskim standardima za agencije za vanjsko osiguranje, te predstavlja preporučeni registar za agencije za vanjsko osiguranje koje djeluju u Europi. Ključnu ulogu u sastavljanju ovog registra ima udovoljavanje stručnih revizija i agencija europskim standardima. Konačno, predloženo je osnivanje Europskog savjetodavnog foruma za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju.

#### **Međunarodni kontekst**

Europa nije jedini prostor gdje se trenutno odvijaju vrlo dinamične aktivnosti na području osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju. Ovaj odlomak donosi neka od iskustava i inicijativa organizacija kao što su Međunarodna mreža za agencije za osiguranje kvalitete i visokom obrazovanju (INQAAHE)<sup>1</sup>, Međunarodna organizacija

---

<sup>1</sup> INQAAHE= International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (op.p.)

sveučilišnih predsjednika (IAU)<sup>1</sup>, Vijeće za akreditiranje visokog školstva (CHEA)<sup>2</sup> iz SAD-a, OECD i UNESCO.

Iskustvo ovih organizacija stečeno u radu na osiguranju kvalitete je bilo iznimno korisno prilikom stvaranja ovog izvješća. Iako ova međunarodna iskustva nisu izravno uključena u specifične preporuke, neki ključni međunarodni elementi prikazani ispod, su povezani uz preporuke u ovom poglavlju.

Prepoznavanje dobre kvalitete i dobre prakse agencija za vanjsko osiguranje kvalitete je na listi međunarodnih prioriteta već nekoliko godina. INQAAHE je 1999. pokrenula raspravu o „etiketi“ kvalitete za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete, ideja koju je originalno inicirao IAUP, a koja bi omogućila visokoobrazovnim ustanovama da prepoznaju one agencije koje su kvalificirane ispuniti zahtjeve vanjskog osiguranja kvalitete. Ideja je naišla na opće neodobravanje, pa se umjesto toga, INQAAHE fokusirao na stvaranje kriterija dobre prakse za agencije. Rezultat toga je set načela koja predstavljaju zajedničke odrednice dobre prakse, te istovremeno prepoznaju međunarodnu različitost agencija po pitanju svrhe i povijesno-kulturnog konteksta.

Po pitanju preporuka za stručne revizije agencija relevantan je i rad CHEA-e. CHEA je nevladina organizacija koja funkcionira kao krovna organizacija za američke regionalne, specijalizirane, nacionalne i profesionalne agencije za akreditiranje. Od organizacija za akreditiranje se očekuje da unaprijede akademsku kvalitetu, pokažu odgovornost, ohrabruju napredak, koriste odgovarajuće postupci, kontinuirano procjenjuju postupke akreditiranja i posjeduju zadovoljavajuće resurse. CHEA će zahtijevati da se članovi podvrgnu tzv. pregledima priznavanja svako šest godina. Postoje osnovne sličnosti i kompatibilnosti među CHEA-inim pristupima i prijedlozima u ovom izvješću, na primjer po pitanju cikličkih revizija. Međutim, u ovom izvješću se prednost daje određenom fokusu na osiguranje kvalitete agencija.

OECD i UNESCO su poduzeli posebnu inicijativu kako bi razradili smjernice za pružanje kvalitete u međudržavnoj visokoobrazovnoj suradnji. Njihove smjernice trebaju biti finalizirane do 2005., ali već u nastajanju samog projekta je uočen kontrast između potrebe da se regulira internacionalizacija visokog obrazovanja i činjenice da se postojeći nacionalni kapaciteti za osiguranje kvalitete usredotočuju uglavnom samo na domaću ponudu domaćih ustanova. Stoga se postojeći sistemi za osiguranje kvalitete nalaze pred izazovom da razviju odgovarajuće metodologije i mehanizme koji će obuhvatiti strane programe i pružatelje obrazovanja zajedno s domaćima, te da se tako maksimalno uvećaju blagodati, a spriječe potencijalne nepovoljnosti koje donosi internacionalizacija visokog obrazovanja.

U predloženim OECD- UNESCO smjernicama preporučuje se da agencije za vanjsko osiguranje kvalitete osiguraju da njihovi aranžmani osiguranja kvalitete uključuju strane i profitabilne ustanove/ pružatelje, kao i mogućnost obrazovanja na daljinu i drugih nekonvencionalnih načina obrazovanja. Međutim, oni su svjesni i da će uključivanje stranih pružatelja usluga u domenu nacionalnih agencija u većini slučajeva zahtijevati promjene u nacionalnim zakonodavnim i administrativnim procedurama.

---

<sup>1</sup> IAUP= International Association of University Presidents (op.p.)

<sup>2</sup> CHEA= Council for Higher Education Accreditation (op.p.)

Ovo izvješće prepoznaje važnost i implikacije internacionalizacije za osiguranje kvalitete u visokoobrazovnim ustanovama. Iako se smatralo preuranjenim uključiti referencu za ovo u predloženim Europskim standardima za vanjsko osiguranje kvalitete, prijedlog za stvaranje europskog registra izričito uključuje strane agencije koje djeluju na području Europe, kao i europske agencije s prekograničnim aktivnostima.

Također treba naglasiti da trenutni europski proces potpuno udovoljava OECD-UNESCO preporukama da agencije moraju podupirati i jačati postojeće regionalne i međunarodne mreže.

## **Cikličke revizije agencija**

Područje vanjskog osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju je relativno novo u Europi. Ipak, porast interesa može se smatrati elementom rastućeg sazrijevanja među agencijama koje su prošlih godina svjedočile zanimanju za poboljšanje vjerodostojnosti rada agencija, s posebnim fokusom na unutarnje i vanjsko osiguranje kvalitete samih agencija.

Radionica ENQA-e održana u veljači 2003. u Španjolskoj za temu je imala osiguranje kvalitete agencija. Sudionici su raspravljali o postojećim iskustvima u vanjskoj evaluaciji agencija, a jedan od zaključaka radionice je bila i preporuka ENQA-i da obavlja cikličke vanjske revizije svojih agencija članica. Sukladno tome, ENQA je zaprimila berlinski nalog u vrijeme kad se već započelo s raspravama o vanjskim revizijama kvalitete i kad su one već bile među temama E4 sastanaka.

Ovo izvješće preporučuje da svaka europska agencija u maksimalno petogodišnjem razdoblju mora obaviti cikličku reviziju, ili biti podvrgnuta istoj, u svrhu kontrole njenih procesa i aktivnosti.

Rezultati će biti zabilježeni u izvješću kojim će se utvrditi u kojoj mjeri agencija udovoljava europskim standardima za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete (vidi 2. poglavlje, 3. dio).

U budućnosti će mapa agencija za vanjsko osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju na Europskom prostoru visokog obrazovanja biti puno kompliciranija. Stoga je važno da se i zemlje koje nisu članice ENQA-e uključe u razmatranja o osiguranju kvalitete agencija. Još je važnije da agencije i izvan Europe imaju otvorenu mogućnost vlastitog vrednovanja po preporučenim europskim standardima. Preporuke ovog izvješća nisu usmjerene isključivo na nacionalno priznate europske agencije, tj. na sadašnje ili potencijalne članice ENQA-e. Štoviše, i strane agencije koje djeluju u Europi, kao i europske agencije koje nisu nacionalno priznate, moraju imati mogućnost da se odluče za reviziju koja procjenjuje njihovo udovoljavanje europskim standardima.

Predloženi su sljedeći opći principi za cikličke revizije:

- Agencije za vanjsko osiguranje kvalitete, koje su službeno priznate i potvrđene kao nacionalne agencije od zemlje potpisnice Bolonjske deklaracije, moraju

biti provjerene na nacionalnoj osnovi, poštujući pritom načelo podjele odgovornosti, čak ako djeluju i izvan nacionalnih granica.

- Agencije koje nisu službeno priznate i potvrđene u zemlji potpisnici Bolonjske deklaracije mogu se odlučiti da budu provjerene po europskim standardima za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete.
- Revizije trebaju slijediti proces koji obuhvaća samo-procjenju, nezavisnu skupinu stručnjaka i objavljivanje izvješća.

Vanjske revizije će uglavnom biti inicirane na nacionalnom ili agencijskom nivou. Stoga se očekuje da će revizije agencija obično uslijediti iz nacionalnih pravila ili iz postupaka unutarnjeg osiguranja kvalitete koji su na snazi u agenciji.

Ovim izvješćem se snažno želi naglasiti važnost poštivanja načela podjele odgovornosti, te se stoga predlaže da ENQA, u pogledu svojih članica, preuzme inicijativu prema agenciji samo onda kada u razdoblju od pet godina nikakva inicijativa nije poduzeta na nacionalnoj ili agencijskoj razini. U slučaju da agencija nije članica ENQA-e, te da u razdoblju od pet godina nije podvrgnuta reviziji na svoju ili nacionalnu inicijativu, Europski odbor za registraciju je odgovaran za pokretanje revizije.

Razlozi nacionalnog iniciranja revizije mogu biti svekoliki, kao npr. provjera je li agencija ispunila nacionalni nalog. Ipak, ključni element ovog prijedloga je da revizije - nevezano uz to jesu li inicirane na nacionalnoj, agencijskoj ili ENQA-inoj razini - moraju uvijek izričito uzeti u obzir u kojoj mjeri agencija udovoljava europskim standardima za agencije za vanjsko osiguranje. Sukladno tome, revizija agencije neće otkriti samo koliko ona udovoljava europskim standardima, već i koliko udovoljava kriterijima za članstvo u ENQA-i.

Konačno, izvještaj naglašava da će uključenost međunarodnih stručnjaka, koji posjeduju odgovarajuću stručnost i iskustvo, koristiti procesu revizije.

Postupci nakon cikličke revizije će ponajprije biti odgovornost nacionalnih autoriteta ili vlasnika agencije, te naravno same agencije. ENQA će sudjelovati u njima samo u slučaju agencija članica gdje ENQA mora potvrditi da je stupanj udovoljavanja europskim standardima sukladan reviziji. Ako to nije slučaj, pravila ENQA-e će specificirati posljedice.

Ilustrativan primjer procesa vanjske revizije agencije je prikazan u dodatku ovom izvještaju.

## **Registar agencija za vanjsko osiguranje kvalitete koje djeluju u Europi**

Prije berlinske ministarske konferencije iz 2003. ENQA se posvetila tome da u suradnji s relevantnim nositeljima interesa razvije europski registar agencija za osiguranje kvalitete, obuhvaćajući javne, privatne i tematske agencije, koje djeluju ili namjeravaju djelovati na području Europe.

Registar bi zadovoljio interese visokoobrazovnih ustanova i vlasti, tako što bi identificirao profesionalne i vjerodostojne agencije za osiguranje kvalitete u Europi. U osnovi interesa je prvenstveno komplicirano područje priznavanja diploma stečenih u inozemstvu. Procesi priznavanja bi bili ojačani kad bi bilo jasno vidljivo u kojoj mjeri

su priznate agencije osigurale kvalitetu pružatelja obrazovanja. Zatim, povećava se mogućnost da visokoobrazovne ustanove traže osiguranje kvalitete od agencije izvan nacionalnih granica. U tom slučaju bi im pouzdan registar pomogao da pronađu profesionalnu agenciju.

Najvažnije svojstvo registra bi dakle bila informativna vrijednost koju nudi UVO i drugim nositeljima interesa, a i sam registar bi mogao postati vrlo koristan instrument za postizanje transparentnosti i komparativnosti vanjskog osiguranja kvalitete u visokoobrazovnim ustanovama.

U registru mora biti evidentno u kojoj mjeri sudionici udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete. Međutim, važno je naglasiti da namjera ovog izvješća nije da registar služi kao mjerni instrument.

Registar bi trebao biti otvoren za aplikacije svih agencija iz Europe, uključujući i one koje djeluju iz zemalja izvan Europe ili onih s transnacionalnom ili internacionalnom bazom.

Agencije će biti razmještene u različite odjeljke registra, ovisno o tome jesu li stručno provjerene, udovoljavaju li europskim standardima ili ne, te djeluju li isključivo unutar nacionalnih granica ili i izvan njih.

Moguća struktura registra slijedi:

Odjeljak 1. *Stručno provjerene agencije, podijeljene u sljedeće kategorije:*

- Europske nacionalne agencije koje su provjerene i udovoljavaju europskim standardima.
- Europske nacionalne agencije koje su provjerene, ali ne udovoljavaju europskim standardima.
- Strane, neeuropske agencije koje djeluju u Europi, provjerene su i udovoljavaju europskim standardima.
- Strane, neeuropske agencije koje djeluju u Europi, provjerene su, ali ne udovoljavaju europskim standardima.

Odjeljak 2. *Agencije koje nisu prošle stručnu reviziju*

- Europske nacionalne agencije i strane, neeuropske agencije koje nisu provjerene te su stoga razvrstane po informacijama dobivenima iz njihovih prijava za uključanje u registar.



PREDLOŽENA STRUKTURA REGISTRA		Provjerene		Nisu provjerene
		Usklađene s europskim standardima	Neusklađene s europskim standardima	
Europske nacionalne agencije	Nacionalne agencije			
	Međudržavne agencije			
Europske ne-nacionalne agencije				
Izvan-europske agencije koje djeluju na području Europe				

Tablica 1. Struktura registra

Europski odbor za registraciju će odlučivati o primanju u europski registar. Jedan od kriterija za primanje će biti udovoljavanje europskim standardima za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete sukladno cikličkoj reviziji. Drugi kriteriji će uzeti u obzir različitosti visokoobrazovnih sistema.

Odbor će biti labava, nebirokratska konstrukcija od devet članova koje će nominirati EURASHE, ESIB, EUA, ENQA i organizacije koje predstavljaju europske poslodavce, unije i profesionalne organizacije, plus predstavnici vlade. Ovi članovi će djelovati individualno, a ne kao zastupnici gore navedenih organizacija. ENQA će obavljati tajničke dužnosti za odbor koji će se sastajati barem jednom u pola godine.

Europski odbor za registraciju će, kao jednu od svojih prvih zadaća, formalizirati vlasništvo nad registrom.

Druga prioritetna zadaća za odbor će biti da ustanove nezavisni i pouzdani sustav žalbi kako bi se osigurala prava onih kojima je odbijeno članstvo u registar. Ovaj sistem žalbi treba biti napravljen odmah nakon što odbor postane funkcionalan.

## **Europski savjetodavni forum za osiguranje kvalitete u visokom školstvu**

Od sastanka u Pragu 2001. E4 grupa koja se sastoji od ENQA-e, EUA, ESIB-a i EURASHE se redovito sastajala kako bi raspravljala o pojedinim pogledima na Bolonjski proces te o europskoj kvaliteti u visokom obrazovanju. Nakon Berlinske konferencije iz 2003. glavni fokus sastanaka E4 grupe je postao provedba naloga ministara o osiguranju kvalitete u visokom obrazovanju.

Budući da se ova suradnja na europskoj razini pokazala konstruktivnom, četiri organizacije su se složile da će Europski savjetodavni forum za osiguranje kvalitete u visokom školstvu nastaviti s radom na temeljima E4 grupe. Osnivanje takvog foruma bi s praktične strane učvrstilo trenutnu suradnju četiri organizacije i učinilo je trajnijom. Forum bi funkcionirao primarno kao savjetodavno tijelo za ključne europske nositelje interesa i nalikovao bi trenutnim aranžmanima gdje četiri navedene organizacije financiraju vlastite troškove i sudjelovanje bez stvaranja nove administrativne strukture. U duljem periodu forum bi uključio i predstavnike tržišta rada.

## 4. Buduće perspektive i izazovi

Ovaj izvještaj sadrži prijedloge i preporuke koje su razvili i koje podržavaju ključni europski igrači iz svijeta osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju. Samo postojanje izvještaja svjedoči o postignuću zajedničkog razumijevanja na području gdje se takvo razumijevanje može smatrati samo po sebi nemogućim, kad se uzmu u obzir različiti interesi koji su u igri. Prijedlozi nude povećanu transparentnost, sigurnost i obaviještenost o visokom obrazovanju za studente i društvo općenito. Također, nude visokoobrazovnim ustanovama priznavanje i kredibilitet, te mogućnost da dokažu svoju posvećenost visokoj kvaliteti u okruženju koje postaje sve skeptičnije i kompetitivnije. Prijedlozi namijenjeni agencijama za osiguranje kvalitete se bave poboljšanjem njihove vlastite kvalitete i kredibiliteta te njihovim produktivnijim uključivanjem u širu europsku profesionalnu zajednicu.

Međutim, prijedlozi će ostati samo prijedlozi ako ih se ne poprati i učinkovitom strategijom implementacije. Ako ih prihvate ministri u Bergenu<sup>1</sup>, odmah će započeti rad na implementaciji ključnih elemenata ovog izvješća. Stvaranje registra agencija za osiguranje kvalitete bi trebalo započeti u drugoj polovici 2005., a 2006. registar bi trebao biti spreman za uporabu.

ENQA je omogućila dodatne resurse koji će biti potrebni za ostvarenje tog pothvata. Nakon ministarske konferencije, ENQA će poduzeti konkretne korake k stvaranju Europskog odbora za registraciju. Odbor će svoj rad započeti formalizacijom vlasništva nad registrom i stvaranjem protokola koji će se temeljiti na preliminarnim akcijama koje je ENQA poduzela u proljeće 2005. Očekuje se da će se prve cikličke revizije poduzeti tijekom 2005.

Europski savjetodavni forum za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju će također biti među prvim inicijativama. Stoga će glavne teme sastanke E4 grupe koji se treba održati u lipnju 2005. biti upravo stvaranje Foruma te rezultati ministarske konferencije u Bergenu. Također, raspravljat će se i o budućoj suradnji s ključnim nositeljima interesa, poput predstavnika tržišta rada. ENQA će se također, prije svoje generalne skupštine predviđene za rujan 2005., sastati s drugim europskim mrežama za osiguranje kvalitete.

Mogućnost brze implementacije nekih od prijedloga u ovom zaključku ne smije navoditi na mišljenje da će biti jednostavno provesti i ostale prijedloge. Proces prihvaćanja standarda za unutarnje i vanjsko osiguranje kvalitete će biti puno dugotrajniji, jer će on ovisiti o spremnosti zemalja potpisnica, koje imaju dugu tradiciju snažnog visokog obrazovanja, da se mijenjaju i razvijaju. Prihvaćanje standarda za unutarnje osiguranje kvalitete će biti veliki izazov za neke visokoobrazovne ustanove, i to pogotovo za one koje tek razvijaju osiguranje kvalitete te one koje nisu zainteresirane za potrebe studenata i njihovu budućnost. Slično tome, i standardi za vanjsko osiguranje kvalitete za agencije za osiguranje kvalitete će zahtijevati od svih sudionika, a pogotovo od agencija, da vrlo pažljivo ocijene svoju praksu u svjetlu europskih očekivanja. Novi postupci cikličke revizije će pružiti pravovremeni fokus za ovu svrhu. Prihvaćanje standarda na općoj razini će biti moguće tek kad se shvate sve prednosti koje oni donose.

---

<sup>1</sup> Ministri su izvještaj prihvatili i potvrdili u svibnju 2005. na konferenciji u Bergenu (op.p)

Europski prostor visokog obrazovanja djeluje na temelju individualne nacionalne odgovornosti za visoko obrazovanje što podrazumijeva autonomiju u pitanjima vanjskog osiguranja kvalitete. Zbog toga ovo izvješće ne nameće pravila, ali daje preporuke i prijedloge u duhu međusobnog poštovanja među profesionalcima; stručnjacima iz visokoobrazovnih ustanova uključujući studente, ministarstva i agencije za osiguranje kvalitete. Neke zemlje potpisnice (Bolonjske deklaracije) će htjeti standarde i procese revizije odmah unijeti u svoje administrativne i zakonodavne okvire. Druge će htjeti duže razmišljati o koristi tog postupka, važući prednosti promjene naspram prednostima nepromijenjenog stanja. Predloženi Europski savjetodavni forum za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju bi trebao biti korisno mjesto gdje će se raspravljati, debatirati i učiti o novim razmišljanjima, iskustvu drugih sustava te sličnostima i razlikama nacionalnih iskustava.

Sve u svemu, ENQA-u, njene E4 partnere i druge ključne nositelje interesa čeka mnoštvo izazova u godinama koje dolaze. Stoga se u izvješće posebno naglašava da završavanje izvješća nije isto što i ispunjenje bolonjskih ciljeva za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja. I agencijama za vanjsko osiguranje kvalitete i visokoobrazovnim ustanovama predstoji još mnogo posla kako bi se implementirale preporuke ovog izvješća i osigurala implicirana kultura kvalitete. Ako želimo da se ostvari potpuno funkcionalna europska dimenzija osiguranja kvalitete u EHEA-i, morat ćemo neprestano raditi na procesu započetom berlinskim nalogom.

Danas je moguće lakše ostvariti europski prostor visokog obrazovanja sa snažnim, autonomnim i učinkovitim visokoobrazovnim ustanovama, jasnim shvaćanjem važnosti kvalitete i standarda, dobrim stručnim revizijama, pouzdanim agencijama za osiguranje kvalitete, učinkovitim registrom i povećanom suradnjom s drugim ključnim nositeljima interesa, poput poslodavaca, a prijedlozi u ovom izvješću će pomoći u ostvarenju te vizije.

## **Dodatak:**

# **Ciklički pregled agencija za osiguranje kvalitete- teoretski model**

Model predstavljen u ovom dodatku je predloženi indikativni okvir vanjskog pregleda za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete. To je primjer pouzdanog procesa koji je prikladan za ustanovljavanje koliko agencije za vanjsko osiguranje kvalitete udovoljavaju europskim standardima. Svrha mu je da bude poučan i ilustrativan. Stoga je precizniji i detaljniji nego što će vjerojatno biti potrebno u individualnim stručnim pregledima agencija. Model predstavljen u ovom dodatku se ni u kojem slučaju ne smije smatrati standardom za procese pregleda. Također, treba naglasiti da su u predloženom modelu terminom „evaluacija“ obuhvaćeni ciljevi i procesi. Umjesto njega, mogu se koristiti i termini „akreditacija“ ili „revizija“.

Proces uključuje sljedeće elemente:

- stvaranje opisa posla (terms of reference) i protokola pregleda;
- nominiranje i imenovanje grupe stručnjaka;
- samo-procjenju agencija;
- obilazak terena;
- izvještavanje.

### **1. Opis posla ( *terms of reference* )**

Opis posla mora sadržavati ciljeve pregleda u odnosu na perspektive i interese autoriteta, nositelja interesa i samih agencija. Mora obuhvaćati sve glavne zadaće i djelatnosti agencije, i to tako da bude očito da ne postoje nikakve skrivene namjere.

### **2. Samo-procjena**

#### **2.1. Temeljne informacije o agenciji kao temelj pregleda**

Relevantne temeljne informacije su potrebne da bi se razumio kontekst u kojem agencija djeluje.

Očekuje se da odlomak uključuje sljedeće:

##### **2.1.1. Kratak prikaz nacionalnog visokoobrazovnog sustava, uključujući:**

- strukturu akademskog stupnja;
- institucionalnu strukturu;
- postupci i strane uključene u razvijanje novih predmeta, programa i ustanova

- drugi postupci osiguranja kvalitete;
- status visokoobrazovnih ustanova u odnosu na vlasti.

### **2.1.2. Kratak pregled povijesti određene agencije i evaluaciju visokog obrazovanja općenito:**

- izjava o ciljevima;
- utemeljenje agencije (vlast, visokoobrazovna ustanova, drugo);
- financiranje agencije;
- pravo na iniciranje evaluacija;
- unutarnja organizacija agencije; uključujući postupke za imenovanje i sastavljanje odbora/savjeta;
- druge odgovornosti agencije, uz evaluaciju visokog obrazovanja;
- međunarodne aktivnosti agencije, uključujući formalne sporazume kao i druge aktivnosti, npr. sudjelovanje na konferencijama, radnim grupama i izmjeni kadra;
- uloga agencije u daljnjim postupcima evaluacije: posljedice i sankcije.

## **2.2. Vanjsko osiguranje kvalitete obavljeno od agencije**

Agencije trebaju podastrijeti dokaze da na redovitoj bazi obavljaju vanjsko osiguranje kvalitete visokoobrazovnih ustanova ili programa. Ovo osiguranje kvalitete mora uključiti bilo evaluaciju, bilo akreditiranje, pregled, kontrolu ili procjenu, a ovi procesi čine osnovne funkcije agencije.

Pod „redovitom“ se smatra da se evaluacija planira na temelju sistematičnih postupaka i da je nekoliko procjena kvalitete provedeno u posljednje dvije godine.

Dokazi moraju uključivati:

- opis metodološkog djelokruga agencije;
- pregled broja obavljenih procjena kvalitete; kao i broj ocijenjenih jedinica.

## **2.3. Metode evaluacije koje agencije primjenjuju**

### **2.3.1. Temeljne informacije**

Da bi se ustanovilo radi li agencija na temelju transparentnih metodoloških procedura, potreban je pregled svih planiranih evaluacija i drugih ključnih pitanja.

Ovaj pregled treba uključivati:

- postupke za obavješćavanje i komunikaciju s evaluiranim ustanovama;
- strategiju agencije za sudjelovanje studenata;

- postupci povezani sa stvaranjem opisa posla/ projektnog plana za pojedine procjene;
- reference za evaluaciju (prethodno definirani kriteriji, zakonski dokumenti, profesionalni standardi, deklarirani ciljevi ocjenjivane ustanove);
- do koje se mjere metodološki elementi prilagođuju specifičnim pregledima.

### **2.3.2. Metodološki elementi**

Prikaz koji će pružiti dokaze da je metodologija koju agencija primjenjuje prethodno definirana i javna te da su rezultati pregleda javni.

Metodologija mora uključivati:

- samo-procjenju ili ekvivalentne postupke objekta evaluacije;
- vanjsku evaluaciju grupe stručnjaka i obilazak terena po odluci agencije;
- objavljivanje izvješća s javnim rezultatima.

Agencija može primjenjivati i druge metodologije ako su prikladne svrsi.

Odluke i izvještaji agencije moraju biti dosljedni po pitanju principa i zahtjeva, čak i ako ih donose različite grupe.

Ako agencija donosi odluke o evaluaciji, mora postojati sustav žalbi. Ta metodologija se primjenjuje po potrebama agencije.

Ako agencija mora donijeti preporuke i/ili uvjetne odluke, postoje postupci za daljnje djelovanje kojima će se provjeriti rezultati.

### **2.3.3. Prikaz uloge vanjske stručne skupine**

Prikaz uloge koju ima vanjska stručna skupina mora uključivati:

- postupke za nominiranje i imenovanje stručnjaka, uključujući kriterije za korištenje međunarodnih stručnjaka i predstavnika nositelja interesa poput poslodavaca i studenata;
- metode pripremanja i treniranja stručnjaka;
- sastajanje stručnjaka; broj, opseg i raspored u odnosu na cjelokupni proces evaluacije;
- podjela radu između agencije i stručnjaka;
- uloga agencijskog osoblja u evaluaciji;
- imenovanje članova agencijskog kadra zaduženih za evaluaciju.

### **2.3.4. Dokumentacija**

Potrebno je nekoliko prikaza agencijskih procedura za dokumentiranje kako bi se ustanovile postupci za samo-procjenju agencije i obilazak terena:

#### *2.3.4.1. Prikaz procedura vezanih uz samo-procjenju:*

Ovaj prikaz mora uključivati:

- specifikaciju sadržaja u smjernicama određenima od agencije;
- agencijske proceduralne savjeti;
- zahtjeve za sastavljanje timova za samo-procjenju, uključujući uloge studenata;
- treniranje/informiranje timova za samo-procjenju;
- vrijeme predviđeno za obavljanje samo-procjene.

#### 2.3.4.2. *Prikaz procedura vezanih uz obilazak terena*

Ovaj prikaz mora uključivati:

- upitnike/ protokole ispitivanja;
- načela za odabir sudionika/ informanata (kategorije i specifični sudionici);
- načela za duljinu obilaska;
- broj sastanaka i prosječno trajanje;
- dokumentaciju sastanaka (unutarnji/vanjski, zapisnik, prijepisi i dr.)
- metode rada vanjske stručne skupine.

#### 2.3.4.3. *Izvješća*

Dokumentacija mora uključivati sljedeće informacije o izvješćima:

- svrha izvješća;
- stvaranje izvješća (agencijski kadar ili stručnjaci);
- format izvješća (dizajn i duljina);
- sadržaj izvješća (dokumentacija ili samo analiza/preporuke);
- načela za dobivanje povratnih informacija o stvorenom izvješću od evaluiranih stranaka;
- postupci i načela objavljivanja (pristup medijima);
- neposredni daljnji postupci (npr. seminari i konferencije);
- dugoročni daljnji postupci (npr. daljnje evaluacije ili obilasci).

#### **2.3.5. Sustav žalbi**

Agencija mora imati dokumentiran sustav žalbi protiv svojih odluka, te kako se ova metodologija primjenjuje za potrebe agencije. Iz dokumentacije mora biti očito u kojoj se mjeri sustav žalbi temelji na procesima saslušanja, kojima agencija mora omogućiti da strane koje su prošle evaluaciju komentiraju i preispituju rezultate evaluacije.

U osnovi, agencija mora pružiti dokaze da sistem žalbi daje stranama pod evaluacijom mogućnost da izraze svoje mišljenje o rezultatima evaluacije.

#### **2.4. Dodatna dokumentacija**

Dodatna dokumentacija mora dati prikaz upotrebe istraživanja, statističkih materijala i drugih načina dokumentacije koji nisu drugdje spomenuti, a materijal mora biti javno dostupan.



## **2.5. Postupci za sustav kvalitete za agencije**

Agencija mora imati dokumentirane mehanizme unutarnjeg osiguranja kvalitete koji udovoljavaju onim navedenim europskim standardima za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete.

## **2.6. Završna razmišljanja**

Potrebna je analiza agencijskih snaga, slabosti, mogućnosti i prijetnji koja će dati prikaz sposobnosti agencije da se prilagodi novim zahtjevima i trendovima i da neprestano poboljšava svoje djelatnosti te istovremeno održava čvrsti i pouzdani metodološki okvir i model upravljanja.

# **3. Smjernice za vanjsku revizijsku skupinu**

Ove smjernice opisuju što se očekuje od vanjske revizijske skupine. One savjetuju o:

- Imenovanju i općoj organizaciji;
- Obilasku terena;
- Stvaranju izvještaja.

Kao što je gore opisano, agencija pod revizijom mora pružiti izvještaj o samo-procjeni u skladu s navedenim smjernicama. Samo-procjena se mora poslati vanjskoj revizijskoj skupini minimalno mjesec dana prije njihovog obilaska.

## **3.1. Imenovanje vanjske revizijske skupine**

Ovaj odlomak se bavi imenovanjem stručnjaka koji bi trebali obaviti pregled.

Vanjska stručna skupina se treba sastojati od sljedećih stručnjaka:

- jedan ili dva stručnjaka za kvalitetu (međunarodni);
- predstavnik visokoobrazovne ustanove (nacionalni);
- studentski predstavnik (nacionalni);
- predstavnik nositelja interesa (npr. poslodavac, nacionalni):

Jednoga od ovih stručnjaka treba izabrati za predsjednika vanjske revizijske skupine. Također, preporuča se da se skupini pridruži jedna osoba koja će obavljati dužnosti tajnika, a djeluje neovisno od agencije.

Stručnjake mogu nominirati agencije, nositelji interesa ili lokalna uprava, ali kako bi se osigurala pouzdanost revizije, potrebno je da stručnjake imenuje organizacija neovisna od agencije. Ta organizacija npr. može biti ENQA ili agencija koja nije uključena u proces revizije. Temelj za priznavanje stručnjaka mora biti dokaz o njihovoj neovisnosti. Ipak, agencija pod revizijom mora imati mogućnost komentirati završni sastav revizijske skupine.

### **3.2. Obilazak terena**

Mora postojati protokol za obilazak terena koji se temelji na sljedećim preporukama: Preporučeno trajanje obilaska terena je dva do tri dana, uključujući pripremu i daljnje postupke, ovisno o tome koliko je vanjska revizijska skupina upoznata sa stanjem u agenciji.

Dan prije samog obilaska, skupina će se sastati i dogovoriti relevantne teme za obilazak. Svrha obilaska je da se potvrdi samo-procjena agencije i na tome se moraju temeljiti nacrti intervjua.

Obilazak može uključiti zasebne sastanke s članovima agencijske uprave, rukovodstvom, osobljem, stručnjacima, vlasnicima/ključnim nositeljima interesa i predstavnicima evaluiranih institucija te članovima odbora za unutarnju samo-procjenu.

### **3.3. Priprema izvješća**

Osim na ispunjavanje općih uvjeta, izvještaj se mora usredotočiti na udovoljavanje europskim standardima za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete kako je propisano u „protokolu za samo-procjenu“. Također mora se usredotočiti na mogućnosti i preporuke za daljnje poboljšanje rada.

Nakon obilaska terena vanjska revizijska skupina će, uz pomoć tajnika, sastaviti izvještaj. Završna verzija izvještaja treba biti poslana agenciji pod revizijom kako bi ista mogla prokomentirati utvrđene pogreške.

## INDEKS POJMOVA

**ENQA** – European Association for Quality Assurance in Higher Education/Europska organizacija za osiguranje kvalitete u visokom školstvu

**BFUG** – Bologna follow-up group/Grupa za promicanje Bolonjskog procesa

**E4** – Stručna skupina koju čine ENQA, EURASHIE, ESIB i EUA.

**EHEA** – European Higher Education Area/Europski prostor visokog obrazovanja

**EURASHE** – European Association of Institutions in Higher Education/Europsko udruženje institucija visokog obrazovanja

**EUA** – European University Association/Udruga europskih sveučilišta

**ESIB** – The National Unions of Students in Europa/Nacionalni savezi studenata Europe

**European Register Committee** – Europski odbor za registraciju

**European Consultative Forum for Quality Assurance in Higher Education** – Europski savjetodavni forum za osiguranje kvalitete u visokom školstvu

**Berlin communiqué** - Berlinsko priopćenje (Ministarska konferencija, Berlin 2003.)

**Bergen communiqué** - Bergensko priopćenje (Ministarska konferencija, Bergen 2005.)

**ECA** – European Consortium for Accreditation/Europski konzorcij za akreditiranje

**CEE Network** – Central and Eastern European Network of Quality Assurance Agencies/ Mreža agencija za osiguranje kvalitete centralne i istočne Europe.

**TEEP** – Transnational European Evaluation Project/Trans-nacionalni europski evaluacijski projekt

**COE** – Council of Europe/Vijeće Europe

**NOQA** – Nordic Quality Assurance Network in Higher Education /Nordijska mreža za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju

**INQAAHE** – International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education/Međunarodna mreža agencija za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju

**IAUP** – International Association of University Presidents/Međunarodna organizacija sveučilišnih predsjednika

**CHEA** – Council for Higher Education Accreditation in the USA/Vijeće za akreditacije u visokom školstvu Sjedinjenih Američkih Država.

**UNESCO** – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

**OECD** – Organization for Economic Co-operation and Development/Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj

**Peer review** – stručni pregled

**Stakeholders** – nositelji interesa