

Vanja Ivošević

Daniel Mondekar

Koen Geven

Alex Bols

VODIČ
KROZ OSIGURANJE KVALITETE
U VISOKOM ŠKOLSTVU

Priručnik za profesore i studente

Zagreb, ožujak 2006.

SOCIJALDEMOKRATSKA STUDENTSKA UNIJA (SSU)



Trg Drage Iblera 9
10 000 Zagreb
Tel./fax 01/4550 333
info@ssu.hr
<http://www.ssu.hr>

Predgovor

Preuzimanjem obveza unutar Bolonjskog procesa, ali i približavanjem EU, Hrvatska je preuzela obvezu uvođenja sistema osiguranja kvalitete u institucijama visokog obrazovanja (sveučilišta, veleučilišta i visoke škole).

Međutim, sistematiziranog uvida u osiguranje kvalitete, dostupnog široj akademskoj zajednici, studentima, profesorima, osoblju i javnosti na hrvatskom jeziku, još nije bilo. Stoga je cilj ovog vodiča kroz osiguranje kvalitete učiniti dostupnima informacije o osiguranju kvalitete što široj zainteresiranoj javnosti, a prioritet su nam bili upravo studenti i profesori.

Vodič kroz osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju za studente nastao je zahvaljujući financiranju CARDS programa.

Bitno je napomenuti da je vodič temeljen na «Quality Assurance Handbook» koji je pripremio ESIB – The National Unions of Students in Europe (www.esib.org). Iz ESIB-ovog izdanja preuzeti su u cijelosti tekstovi 3. poglavlja i završnog 7. poglavlja te definicije iz 2. poglavlja. S obzirom da je ESIB svoju publikaciju izdao 2003. ostali tekstovi tog izdanja nisu preuzeti.

5. poglavlje je preuzeto iz ESIB-ove analize Bolonjskog procesa pripremljene na temelju istraživanja provedenog u suradnji sa svim članicama ESIB-a, a predstavljenog na ministarskoj konferenciji u Bergenu.

1. i 4. poglavlje sastavila je Vanja Ivošević, kao i pregled institucija te revidiranje definicija dano u 2. poglavlju. Vanja Ivošević studentica je na Fakultetu političkih znanosti u Zagrebu. 2003. izabrana je za članicu ESIB-ovog Izvršnog odbora, a 2005. postala je i ESIB-ova predsjednica. Tijekom mandata predstavljala je interese europskih studenata, između ostalog u Bolonjskom procesu i u radu E4 grupe.

Prikaz sistema osiguranja kvalitete u Nizozemskoj pripremio je Koen Geven, student političkih znanosti na Sveučilištu u Amsterdamu. Koen Geven bio je član Izvršnog odbora nizozemske studentske udruge – LSVb, a sada je član ESIB-ovog odbora za pitanja komodifikacije visokog obrazovanja (CoCo). Između ostalog, predstavlja ESIB i u programu evaluacija koje provodi EUA te E4.

Prikaz sistema osiguranja kvalitete u Engleskoj pripremio je Alex Bols. Alex Bols bio je glavni tajnik ESIB-a od 2002. do 2005. Trenutno radi za organizaciju koja okuplja sveučilišta Ujedinjenog Kraljevstva (Universities UK).

Bez velike pomoći Daniela Mondekara u oblikovanju tema i informacijama o trenutnom stanju u visokom obrazovanju u Hrvatskoj ovaj vodič ne bi zaživio. Daniel Mondekar student je magistrskog studija povijesti na Filozofskom fakultetu u Zagrebu i predsjednik Socijaldemokratske studentske unije.

I. Uvod

Osiguranje kvalitete temeljni je element reforme visokog obrazovanja u Hrvatskoj i osnovni preduvjet stvaranja europskog prostora visokog obrazovanja.

Pri uvođenju osiguranja kvalitete prvenstveno se mora krenuti od dva jednako važna pitanja: što studenti vide kao cilj visokog obrazovanja i što je uloga visokog obrazovanja u društvu. Odgovor na ova dva pitanja može se postići jedino otvorenom i javnom raspravom, u kojoj ravnopravno sudjeluju predstavnici vlasti, društva, privrede te cjelokupna akademska zajednica koja uključuje studente kao jednakopravne partnere u upravljanju visokim obrazovanjem.

Tek nakon što se postigne društveni konsenzus o ulozi visokog obrazovanja u društvu, a samim time i uloga koju visokoobrazovne institucije moraju odigrati, moguće je ući u oblikovanje sistema osiguranja kvalitete. Bitno je reći kako uloga visokog obrazovanja nikad nije jednoznačno određena, već reflektira svu kompleksnost visokog obrazovanja i položaja visokog obrazovanja u društvu. Svaki sistem osiguranja kvalitete, kroz dogovaranje državnih standarda koje visoko obrazovanje mora ispuniti te kroz procedure unutar institucijske i vanjske evaluacije, odražava dogovorene uloge i ciljeve visokog obrazovanja. S obzirom da bi visoko obrazovanje trebalo biti dinamično, odnosno trebalo bi napredovati i mijenjati se kako se cjelokupno društvo mijenja, a osiguranje kvalitete bi trebalo primarno služiti upravo napretku visokog obrazovanja, ni ono ne može biti statično. Stoga je osiguranje kvalitete proces koji se kontinuirano treba graditi.

Bitno je reći da svaki sistem osiguranja kvalitete odražava nacionalni sistem visokog obrazovanja te lokalni društveni okvir u kojem institucije visokog obrazovanja funkcioniraju. Međutim, stvaranjem europskog prostora visokog obrazovanja, europskog tržišta rada, povećanjem mobilnosti studenata i profesora, povećanim brojem institucija te "globalizacijom" obrazovanja, osiguranje kvalitete postalo je bitno i na europskoj razini. Stoga su ustanovljeni europski standardi visokog obrazovanja koji se moraju primjenjivati u svim zemljama sudionicama Bolonjskog procesa.

U Hrvatskoj gdje je osiguranje kvalitete u začetku, najbitnije je kvalitetno informirati što širu akademsku zajednicu, od profesora preko studenata do administrativnog osoblja koji će osiguranje kvalitete implementirati u praksi i provoditi na svojim institucijama. Ali iznimno je važno i poznavati prilike u zemljama u kojima osiguranje kvalitete postoji već desetljećima te učiti iz njihovih iskustava.

Hrvatska se nalazi u jedinstvenoj situaciji. Dovoljno smo na početku uvođenja osiguranja kvalitete da bismo mogli odmah u potpunosti implementirati sve europske uvjete i standarde. Tu priliku jednostavno ne smijemo propustiti.

U ovom vodiču donosimo vam definicije vezane uz osiguranje kvalitete, jer bez usuglašene i jasne terminologije ne možemo očekivati kvalitetnu raspravu o ciljevima, načinu primjene i odgovornostima pojedinih tijela i interesnih grupa o uvođenju osiguranja kvalitete. Zatim vas vodimo kroz povijest osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju, s posebnim naglaskom na iskustva koja možemo primijeniti iz iskustva privrede i industrije. Slijedi prikaz rasprava te postignutih standarda na europskom i svjetskom nivou u osiguranju kvalitete, praćen pregledom trenutne situacije u osiguranju kvalitete u Europi, s izdvojenim primjerima Nizozemske i Engleske. Završavamo posebnim poglavljem o načinu uključivanja u osiguranje kvalitete, koje je namijenjeno prvenstveno studentima.

Odabirom poglavlja i tema nadali smo se pružiti cjeloviti vodič kroz osiguranje kvalitete koji bi trebao služiti kao poticaj raspravi o osiguranju kvalitete unutar akademske zajednice, ali i cjelokupne javnosti, a ne dati odgovor na to kako bi sistem osiguranja kvalitete trebao izgledati i biti implementiran u Hrvatskoj. Kvalitetan i svrsishodan sistem osiguranja kvalitete može biti uveden jedino ukoliko se otvoreno i javno raspravi, i ako se postignu jedinstveni zajednički ciljevi osiguranja kvalitete iz kojih će proslijediti i standardi i procedure te način implementacije istih.

II. Definicije pojmova i institucije vezane uz osiguranje kvalitete

Uvod

U bilo kojoj diskusiji o osiguranju kvalitete u visokom obrazovanju iznimno je važno započeti s definiranjem termina i fraza koje se koriste. Ovdje navedene definicije opće su prihvaćene i trebale bi omogućiti čitatelju bolje razumijevanje teksta, ali i diskusija koje se trenutno vode, a vezane su uz osiguranje kvalitete. Uz svaki pojam na hrvatskom jeziku dan je i prijevod na engleski jezik kako bi se zainteresiranim čitateljima omogućilo i bolje razumijevanje literature vezane uz visoko obrazovanje na engleskom jeziku.

Definicijama je dodan i kratak popis institucija koje se spominju u tekstu i koje intenzivno rade na području osiguranja kvalitete.

Definicije

KVALITETA (*Quality*)

**Fitness for purpose* - Juran*

"Conformance to requirements" – Crosby

Definicija kvalitete u obrazovanju jest "kontinuirani proces koji **osigurava ispunjavanje** dogovorenih standarda". Dogovoreni standardi trebali bi osigurati da svaka obrazovna institucija gdje je kvaliteta osigurana ima potencijal ostvarivanja visoke kvalitete sadržaja i rezultata.

OSIGURANJE KVALITETE (*Quality Assurance*)

Osiguranje kvalitete odnosi se na sredstva ili procese kojima institucija jamči da se standardi i kvaliteta obrazovanja koje nudi održavaju i unaprjeđuju.

Termin Quality Assurance (QA), odnosno osiguranje kvalitete, danas se koristi i za vanjsko (External Quality Assurance) osiguranje kvalitete i za unutar institucijsko osiguranje kvalitete (Internal Quality Assurance). Stoga je iznimno bitno pratiti kontekst u kojem se termin koristi.

VANJSKO OSIGURANJE KVALITETE (External Quality Assurance) ***i UNUTAR INSTITUCIJSKO OSIGURANJE KVALITETE (Internal Quality Assurance)***

Vanjsko osiguranje kvalitete odnosi se na sredstva ili procese kojima nezavisna institucija (agencija za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju) jamči da se standardi i kvaliteta obrazovanja koje visokoobrazovna institucija nudi održavaju i unaprjeđuju. Vanjsko osiguranje kvalitete provodi se periodički (u Europi najčešće svakih 3 do 5 godina), na bilo kojoj razini, od evaluacije pojedinih programa do sveučilišne razine te najčešće služi kao temelj akreditaciji.

Unutar institucijsko osiguranje kvalitete (ili unutarnje osiguranje kvalitete, op.a.) odnosi se na sredstva ili procese kojima sama visokoobrazovna institucija jamči da se standardi i kvaliteta obrazovanja koje visokoobrazovna institucija nudi održavaju i unaprjeđuju. Provodi se kontinuirano (svakog semestra na primjeru evaluacije pojedinih predmeta), na svim razinama, od evaluacije pojedinih predmeta preko programa, do samog vodstva i funkcioniranja visokoobrazovne institucije. Rezultati unutar institucijskog osiguranja kvalitete najčešće su prvi dokumenti koji se razmatraju u pripremi vanjskog osiguranja kvalitete.

KONTROLA KVALITETE (Quality Control)

Kontrola kvalitete odnosi se na formalni i neformalni proces verifikacije koji koriste institucije kako bi pratile kvalitetu i standarde, a kojim osiguravaju zadovoljavajuće rezultate.

UNAPRJEĐIVANJE KVALITETE (Quality Enhancement)

Unaprjeđivanje kvalitete je proces pozitivnog mijenjanja aktivnosti unutar institucije kako bi se osigurao kontinuiran napredak u kvaliteti obrazovanja koju institucija pruža.

PROCJENA KVALITETE (Quality Assessment)

Procjena kvalitete je proces **vanjske evaluacije** koju provodi tijelo izvan institucije visokog obrazovanja, s posebnim naglaskom na kvalitetu iskustva studenata u instituciji.

REVIZIJA KVALITETE (Quality Audit)

Revizija kvalitete je proces ispitivanja procedura visokoobrazovne institucije, kojom institucija osigurava kvalitetu i standarde kako bi se osiguralo ostvarivanje standarda kvalitete i provjerilo jesu li dogovoreni standardi uspješno implementirani te zadovoljavaju li zadane ciljeve. Posebno bitan cilj kontinuiranog QUALITY AUDIT-a je "ustanoviti do koje mjere institucije učinkovito iskorištavaju svoje odgovornosti za standarde diploma izdanih u njihovo ime i za kvalitetu obrazovanja koje pružaju kako bi studenti uspjeli zadovoljiti standarde."

KULTURA KVALITETE (Quality Culture)

Kultura kvalitete je stvaranje visokokvalitetnog stupnja mehanizama osiguranja i provjere kvalitete unutar same institucije te kontinuirane primjene rezultata te provjere. Kultura kvalitete može se definirati i kao sposobnost institucije ili individualnog programa da razvije sistem osiguranja kvalitete u svakodnevnom radu institucije i time postigne kontinuirano osiguranje kvalitete, ne oslanjajući se isključivo na periodičku evaluaciju.

AKREDITACIJA (Accreditation)

Akreditacija je rezultat revizije obrazovnog programa ili institucije, koja prati postizanje unaprijed dogovorenih standarda. Može se definirati kao priznavanje programa ili institucije, ukoliko zadovoljavaju dogovorene standarde.

Institucije

Navedene su samo one institucije koje se spominju u tekstu, što ne znači da ne postoje druge institucije koje se bave osiguranjem kvalitete.

ESIB

ESIB - The National Unions of Students in Europe je europska krovna organizacija koja kroz svoje članove predstavlja preko 11 milijuna studenata u Europi. 45 nacionalnih studentskih udruga iz 34 zemlje Europe članice su ESIB-a. ESIB je aktivno uključen kao jedini predstavnik studenata u Bolonjski proces i redovito predstavlja studentske interese prema institucijama Europske Unije, Vijeća Europe, UNESCO-a, OECD-a, EUA i drugih.

www.esib.org

EUA

European University Association je organizacija koja okuplja predstavnike sveučilišta i rektorskih konferencija iz cijele Europe. Ciljevi EUA su predstavljanje interesa sveučilišta u Bolonjskom procesu te prema institucijama koje se bave visokim obrazovanjem.

www.eua.be

ENQA

European Network for Quality Assurance je europska mreža nacionalnih agencija za osiguranje kvalitete u Europi. Tek su od konferencije u Bergenu (2005.) uključeni u Bolonjski proces, a cilj im je predstavljanje interesa agencija za osiguranje kvalitete.

www.enqa.net

EURASHE

European Association of Institutions in Higher Education je mlada organizacija koja okuplja predstavnike institucija visokog obrazovanja koje nisu sveučilišta i predstavljaju njihove interese na europskoj razini.

www.eurashe.be

E4

ENQA, EUA, EURASHE i ESIB, s predstavnicima Europske komisije, na ministarskoj su konferenciji održanoj u Berlinu, u sklopu Bolonjskog procesa, dobili nalog prirediti prijedlog zajedničkih standarda, procedura i smjernica u osiguranju kvalitete na europskoj razini. Vrlo često se isključivo u kontekstu razvoja europske dimenzije spominje zajednički rad te četiri organizacije kao rad grupe E4. Međutim, to nikako ne znači da često imaju različite poglede, kako na visoko obrazovanje, tako i na osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju.

ECA

European Consortium for Accreditation organizacija je koja okuplja agencije za akreditaciju. Cilj joj je omogućiti priznavanje rezultata akreditacija između članica do 2007.

www.eaconsortium.net

UNESCO

United Nations Education, Science and Culture Organisation je međudržavna organizacija koja se u sklopu Ujedinjenih naroda bavi pitanjima obrazovanja.

www.unesco.org

OECD

Organization for Economic Cooperation and Development međudržavna je organizacija koja okuplja ekonomski najnaprednije zemlje svijeta i prvenstveno se bavi načinima daljnjeg poboljšanja ekonomije tih zemalja. Tek odnedavno počela se intenzivnije baviti i pitanjima obrazovanja i visokog obrazovanja.

www.oecd.org

III. Povijest osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju

Tema osiguranja kvalitete je oduvijek bila od iznimne važnosti, originalno, privatnom sektoru, poglavito u industriji. Međutim, sada je jako važna i u obrazovanju, ali i u ostalim javnim sektorima. Kvaliteta ostaje najvažniji faktor pri kreiranju vrijednosti proizvoda ili usluge za primatelja. Kvaliteta je, isto tako, sredstvo kojim se proizvod ili usluga razlikuje od svojih takmaca. S obzirom da je privatni sektor vođa u osiguranju kvalitete, organizacije i institucije u javnom sektoru mogu učiti iz iskustava privatnog sektora.

Stoga se ovo uvodno poglavlje posebno bavi poviješću i metodama osiguranja kvalitete koje se primjenjuju u privatnom sektoru, kako bi se održala i unaprijedila visoka kvaliteta proizvoda i usluga te načinima na koji se oni mogu primijeniti u institucijama obrazovanja. Može se predvidjeti da će prilagodba najuspješnijih i najvažnijih strategija pomoći institucijama u stvaranju viših standarda kvalitete u obrazovanju. Dijeljenje rezultata i metodologija prakse osiguranja kvalitete pomoći će umanjiti probleme poput povećanja broja studenata, smanjenog financiranja i priznavanja studijskih programa i diploma.

Osiguranje kvalitete pojavilo se kao principijelna metodologija u proizvodnji u zapadnom svijetu kroz 50-te, te u ranim 60-tim godinama 20. stoljeća. Koncept kvalitete je prilično neuhvatljiv jer se odnosi na relativnu, iako primjetnu razliku između jedne stvari i druge. Relativni pojmovi poput "bolji", "superioran", "prihvatljiv" se primjenjuju kako bi se procijenila kvaliteta. Međutim, kvaliteta je univerzalno prihvaćen faktor u uspješnoj privredi. Najbolje tvrtke su one koje zadovoljavaju standarde kvalitete i za koje je usluga korisnicima opsesija na svakom pojedinom tržištu na kojem djeluju.

Potrebno je razumjeti razliku u filozofiji koja dominira u osiguranju kvalitete u privredi i onoj u javnim uslugama. Unutar privredne i industrijske filozofije u zadnjih 50 godina fokus je bio na treniranju zaposlenika, kako bi se predvidjeli i zaustavili problemi te unaprjeđivanju i osnaživanju organizacijskih sistema i kontinuiranom poboljšanju učinkovitosti. U javnom je sektoru, poput zdravstvenog i obrazovnog, filozofija osiguranja kvalitete temeljena na "watchdog"¹ pristupu

¹ "watchdog" pristup u slobodnom prijevodu bio bi pristup psa stražara

koji se oslanja na vladinu kontrolu, profesionalne reference, revizije i nedavno razvijene inspekcije nezavisnih stručnjaka kako bi se održali standardi, iskorijenila loša praksa i riješili problemi.

Koncept osiguranja kvalitete nije nov, međutim, terminologije i metodologije koje se sada koriste kako bi se definiralo, razvilo i primijenilo osiguranje kvalitete su relativne nove. Postoji veliki broj različitih perspektiva onoga što bi trebala značiti kvaliteta u visokom obrazovanju. Ponuđene su različite definicije, ali konsenzus nikad nije postignut. Najrašireniji i najbolje prihvaćen kriterij kvalitete u visokom obrazovanju najvjerojatnije je **“fitness for purpose”**. Konsenzus oko ovog kriterija ne rješava problem onoga što znači kvaliteta u visokom obrazovanju, već samo nosi diskusiju jedan korak naprijed k pitanju “što je smisao visokog obrazovanja?”. Međutim, ovaj korak je iznimno koristan jer, u velikoj mjeri, se upravo različita mišljenja o ciljevima visokog obrazovanja nalaze iza različitih koncepata kvalitete u visokom obrazovanju. **Različiti pristupi kvaliteti reflektiraju različite pristupe samom visokom obrazovanju.** Nekoliko različitih pristupa kvaliteti u teoriji i praksi će biti prikazani u kasnijem poglavlju. Koncepti kvalitete kategorizirani su na različite načine, prikazujući različite perspektive i osvjetljujući različite aspekte.

Većina pojedinaca uključuje više od jedne perspektive u svoje vlastite koncepte kvalitete. Stoga, kad se promatraju perspektive osiguranja kvalitete na individualnoj razini, može se učiniti da nema nekih značajnih razlika. Isto tako, pripisivanje određene perspektive određenoj grupi nositelja interesa² ne bi trebalo značiti da svaki pojedinac u toj grupi promatra kvalitetu na isti način. U svakoj grupi postoje individualne razlike. Međutim, perspektive različitih grupa unutar akademske zajednice predstavljaju temeljno različite perspektive onoga čemu služi obrazovanje. Stoga je bitno opisati svaku perspektivu pojedinačno, kako bi se dobila jasna slika o onome što svaka od perspektiva o kvaliteti u visokom obrazovanju predstavlja, koji su joj ideološki temelji i koje su implikacije predloženog vida kvalitete. Također, to će omogućiti otkrivanje točaka slaganja i neslaganja, pružajući korisnu početnu točku za pregovore o zajedničkoj platformi za kvalitetan rad u danoj situaciji.

Uistinu, osiguranje kvalitete neprimjetno je dominiralo svim dijelovima života od industrije, uslužnih centara i bolnica do obrazovanja. Potreba za kvalitetom pokazala se odlučujućim faktorom u odlučivanju o uspjehu ili propasti mnogih proizvoda i usluga tijekom razvoja društva, iako je često bila više naznačena nego eksplicitno analizirana i mjerena. Naravno, postoje prednosti u većoj primjeni eksplicitnih mjerenja kvalitete. Između ostalih, povećana mogućnost da se spremno usporede slični proizvodi i usluge, razvoj jedinstvenih zajedničkih standarda i naravno, širi spektar informacija za korisnike. Stoga, naglasak na potrebi za uporabu eksplicitnih mjerenja kako bi se pratila i provjerila kvaliteta je izazov na koji svi mi koji se bavimo visokim obrazovanjem moramo odgovoriti.

Visoko obrazovanje i osiguranje kvalitete: prve poveznice

Povećana potražnja za kvalitetnim visokim obrazovanjem studenata i cjelokupnog društva govori da se sada visokoobrazovne institucije suočavaju sa sličnim pritiscima kojima je privatni sektor izložen već desetljećima. Implikacije su iznimno ozbiljne upravo za visokoobrazovne institu-

² Nositelji interesa ili ključni nositelji interesa termin je koji se u tekstu koristi kao prijevod engleske riječi “stakeholders” koja označava interesne skupine unutar područja visokog obrazovanja. Obuhvaća, između ostalih, studente, profesore, akademsko osoblje, vladu, sindikate itd.

cije kojima nedostaju financije i infrastrukturni resursi te često imaju problema s priznavanjem diploma i vlastitih institucija, a u novije vrijeme imaju sve jaču konkurenciju lokalnih, međunarodnih i institucija obrazovanja koje koriste nove metode obrazovanja poput ICT tehnologije.

Neke od lekcija koje bi bilo dobro naučiti iz svijeta privatnog sektora:

- o Kvaliteta mora postati vodeći princip u apsolutno svakom dijelu rada institucije (stvaranje kulture kvalitete);
- o Nužno je dobro poznavati potrebe studenata i profesora (aktera povezanih s uslugom);
- o Stvaranje želje za visokoobrazovnom institucijom kroz zadovoljavanje socijalnih i ekonomskih trendova, dok institucija istovremeno održava visoki stupanj akademske integriteta i superiorne kvalitete.

Institucije koje nude kvalitetu i vrijednosti u ponudi svojih obrazovnih usluga će najvjerojatnije rasti i napredovati. Takve institucije ostvaraju pogodnosti kao što su jača lojalnost studenata i osoblja, niža osjetljivost na ekonomske promjene, sposobnost vladanja višim prihodima i veća autonomija od državne u razvijanju vlastite politike razvitka. Neke visokoobrazovne institucije osjećaju probleme pri nošenju s rastućim potrebama studenata i zadržavanjem akademskog osoblja. Neki od razloga mogli bi biti da i studenti i osoblje percipiraju drugu instituciju kao onu koja pruža vrijednije obrazovanje u smislu kvalitete (priznavanje, razvoj karijere, usluge i potpora studentima itd.). Stoga postaje imperativ za visokoobrazovne institucije osigurati da su upravo njihove usluge one koje su u potražnji. Kako bi se osigurala socijalna uloga visokoobrazovnih institucija, država mora razviti i implementirati razne strategije kojima će se razviti visoko obrazovanje koje će istovremeno biti i kvalitetno i dostupno studentima. Rast i razvoj metodologija osiguranja kvalitete te implementacija rezultata evaluacija i njihovih preporuka, institucionalno i socijalno, ključan je faktor u postizanju tog cilja.

Osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju

Nova forma osiguranja kvalitete

Primjena osiguranja kvalitete u sferi visokog obrazovanja, dok ima iste osnovne ciljeve definiranja i priznavanja kvalitete, zakomplicirana je važnom socijalno-ekonomskom ulogom koju obrazovanje igra u razvoju lokalnog, nacionalnog i globalnog društva. Kvaliteta je razlikovna karakteristika koja vodi studente pri izboru visokog obrazovanja, ali i visokoobrazovne institucije kada to obrazovanje pruža. Otkad je ostvarenje jasnih i transparentnih sistema osiguranja kvalitete i akreditacije postalo jednim od ciljeva Bolonjskog procesa, integracija i implementacija sistema osiguranja kvalitete u visoko obrazovanje je postala ključno pitanje u gotovo svim zemljama Europe. Ovaj potez koji vodi integriranju osiguranja kvalitete u visoko obrazovanje je pogodovao institucijama i studentima, postavljajući za cilj model međunarodne suradnje u visokom obrazovanju koji će unaprijediti kvalitetu, transparentnost i usporedivost diploma i studija koji su uključeni u proces. Pogodnosti koje mogu dobiti, ako imaju priznati sistem osiguranja kvalitete na razini programa, fakulteta, institucije i na nacionalnoj razini, su jasne i poznate institucijama, ali i studentima, akademskoj zajednici i društvu općenito.

Definiranje osiguranja kvalitete u obrazovanju

Kvaliteta u visokom obrazovanju, prema članku 11. Svjetske deklaracije o visokom obrazovanju Ujedinjenih Naroda, je višedimenzionalni koncept koji obuhvaća sve njegove funkcije i aktivnosti: podučavanje i akademske programe, istraživanje i stipendije za studente, zapošljavanje osoblja, studente, fakultete, zgrade, opremu, akademsko okruženje, usluge i zajednicu. Osiguranje kvalitete trebalo bi preuzeti formu unutarnje samoevaluacije i vanjske revizije, koju otvoreno provodi tim nezavisnih stručnjaka, ako je moguće s međunarodnim ekspertizama, koje se smatraju ključnima za unaprjeđenje kvalitete. Nezavisni državni organi trebali bi biti osnovani kao definiranje međunarodno priznatih usporedivih standarda kvalitete. Dužna pažnja trebala bi se pokloniti specifičnom institucionalnom, nacionalnom i regionalnom kontekstu kako bi se uzela u obzir različitost i izbjegla uniformnost. Ključni nositelji interesa bi trebali biti integralni dio institucionalnih procesa evaluacije. Kvaliteta isto tako zahtijeva da visoko obrazovanje bude okarakterizirano međunarodnom dimenzijom (razmjena znanja, interaktivno umrežavanje, mobilnost profesora i studenata, međunarodni istraživački projekti), dok istovremeno uzima u obzir i lokalne kulturne vrijednosti i okolnosti.

Principi osiguranja kvalitete u obrazovanju

Aristotel je u osmoj knjizi svoje Politike izjavio: "Ovo obrazovanje i ovi studiji postoje zbog sebe samih". U ovom kontekstu, osiguranje kvalitete trebalo bi postojati uz podržavanje ideala "fitness for purpose of education", gdje je svrha obrazovanja razvoj društva i obrazovanja pojedinca. Opet postoje dva pristupa koji se mogu izabrati pri osiguranju kvalitete, koji mogu definirati metode i tip procesa osiguranja kvalitete koje visokoobrazovne institucije mogu kombinirati:

- o **Intrinzične kvalitete/vrijednosti** visokog obrazovanja odnose se na osnovne vrijednosti i ideale iz samog srca visokog obrazovanja; nesputana potraga za istinom i neinteresnom potragom za znanjem. Usmjerava se na proces stvaranja znanja i učenja studenata. Iako će se većina članova akademske zajednice složiti da je kvaliteta visokog obrazovanja više od toga, intrinzična kvaliteta predstavlja temelj akademske kvalitete. Akademska zajednica može se promatrati kao čuvar intrinzične kvalitete.
- o **Ekstrinzične kvalitete** odnose se na kapacitete visokoobrazovne institucije da odgovori na mijenjajuće potrebe društva s kojim uzajamno djeluje. Ekstrinzična kvaliteta brine se o zahtjevima društva koje ono upućuje visokom obrazovanju. Ovi zahtjevi se mijenjaju zajedno s društvenim i socijalnim promjenama koje se događaju tijekom vremena. Moglo bi se raspravljati koliko bi se ekstrinzična kvaliteta trebala određivati prema zahtjevima ekonomije ili države (vlade) – oboje su stupovi društva.

Stoga se otvaraju nova pitanja poput:

- ⇒ Svrha obrazovanja?
- ⇒ Načini na koje obrazovne institucije ispunjavaju potrebe društva i tko o tome odlučuje?
- ⇒ Kompleksni proces podučavanja i učenja i njegova evaluacija?
- ⇒ Razvoj primjerenog znanja i sposobnosti akademskog osoblja kako bi im se omogućilo unaprjeđivanje svojih vještina kao predavača.

Spajanje kvalitete i obrazovanja

Osiguranje kvalitete je još uvijek predmet debate u mnogim zemljama. Često obrazovne institucije odgovaraju na pritisak vlada da "više pažnje posvećuju kvaliteti i pokažu više odgovornosti za kvalitetu svojih institucija". Pitanje akademske autonomije i slobode jedno je od najkontroverznijih područja debate među akademikima kada se pokušava uvesti funkcionalan sistem osiguranja kvalitete. Kako bismo odgovorili na ovaj problem i postavili temelje za budućnost sistema osiguranja kvalitete u obrazovanju, prvo moramo razriješiti sljedeća pitanja:

- o Koje je značenje i vrijednost osiguranja kvalitete?
- o Koji su odnosi sistema osiguranja kvalitete i sistema akreditacije?

Koje je značenje i vrijednost osiguranja kvalitete?

Osiguranje kvalitete je uvjet koji vodi ostvarenju transparentnosti. Ono će instituciji osigurati *akademsku* kvalitetu (predavanja, curriculum, itd.), *strukturalnu* kvalitetu (zgrade, kompjutori, prostorije, itd.), ponudu predmeta te omogućiti nezavisan i objektivni uvid u njihovu kvalitetu. Transparentnost bi trebala biti **dijalektična**, što znači da bi osiguranje kvalitete trebalo osigurati transparentnost rada institucije, ali bi i sam proces osiguranja kvalitete trebao biti transparentan, dozvoljavajući javan uvid u rezultate osiguranja kvalitete. Kao studenti posebno želimo otkloniti zapreke učinkovitoj mobilnosti studenata, priznavanju dijelova studija, predmeta i samih kvalifikacija te osigurati "**fitness for purpose**" našeg obrazovanja, kao i da rezultati visokog obrazovanja zadovoljavaju naša očekivanja.

Koji su odnosi sistema osiguranja kvalitete i sistema akreditacije?

Osiguranje kvalitete preduvjet je akreditaciji. Visokoobrazovne institucije stalno se mijenjaju i napreduju, akreditacija je temeljena na evaluaciji provedenoj u jednom trenutku u vremenu, s posebnom pažnjom na nekom određenom djelu institucije (program, predmet, objekt, itd.) ili cjelokupnoj instituciji. Evaluacija vodi dodjeljivanju certifikata ili priznavanja da određeni dio institucije ili sama institucija zadovoljavaju određene standarde. Kada se provodi akreditacija, osiguranje kvalitete trebalo bi garantirati da izmjereni standardi u akreditacijskom procesu mogu biti održavani dugoročno. Stoga akreditacija ne može biti potpuna ukoliko se sva tri koraka navedena u "Politici osiguranja kvalitete i akreditacije" ne provode i ukoliko se proces ne promatra kao kontinuiran. Važnost akreditacije za studente može se navesti u sljedeće tri točke:

- ⇒ Akreditacija pruža studentima programe koji su jasno definirani kao zadovoljavajući. Akreditacija pruža dodatnu sigurnost da program koji student upisuje ili ga već pohađa može ostvariti ono što se njime predviđa.
- ⇒ Akreditacija omogućuje mobilnost studenata jer pruža instituciji nezavisnu potvrdu programa studija i institucije iz kojih student dolazi. Dobar sistem akreditacije može dovesti do razvitka "pred-priznavanja" diploma.
- ⇒ Akreditacija mora poboljšati i omogućiti priznavanje diploma iz drugih zemalja i time unaprijediti mobilnost studenata.

Zaključak: Sljedeći koraci

Postoji nekoliko ključnih pitanja koja postaju jasna s izazovima i mogućnostima koji dolaze s osiguranjem kvalitete u visokom obrazovanju. Na njih ćemo se osvrnuti u sljedećim poglavljima koja će vam donijeti i dodatne informacije i potrebna znanja koja će vam omogućiti razumijevanje osiguranja kvalitete na lokalnoj (predmet, program, fakultet, institucija), nacionalnoj i europskoj razini.

Jasno je, međutim, da će država uvijek imati interes u korištenju visokog obrazovanja za promoviranje značajnih razvitaka politike. Nema ničeg lošeg u tome, društvo plaća za visoko obrazovanje (u većini zemalja Europe najveći dio prihoda dolazi od države) i ima pravo utjecaja na ono što se čini u visokom obrazovanju i mogućnost provjere dobivaju li ono što plaćaju. Međutim, to nema nužno veze s kvalitetom u visokom obrazovanju. Kvaliteta je važna i možemo očekivati da će se kvaliteta koristiti kako bi se poboljšali i unaprijedili politički ciljevi.

Visoko obrazovanje nastaviti će igrati sve značajniju ulogu u modernom društvu. Potražnja za visokoobrazovanim građanima i kritičkom analizom društva će se povećati. Moramo biti spremni učiniti svaku moguću promjenu u organizaciji i metodama kako bismo unaprijedili proces učenja studenata, kako bismo se mogli nositi s povećanim brojem studenata i kako bismo dali adekvatnu potporu novim kategorijama studenata. Kvaliteta ne traži da radimo iste stvari na isti način kao što smo to uvijek činili, već zahtijeva nove načine ostvarivanja ciljeva koje smo uvijek imali.

IV. Europski i međunarodni trendovi u osiguranju kvalitete

Uvod

Od osnivanja prvih institucija visokog obrazovanja postojala je suradnja među institucijama. Međutim, razvojem tehnologije, ali i političkih okolnosti, poglavito u Europi, došlo je do potrebe institucionalizacije suradnje između visokoobrazovnih institucija. Prvenstveno se suradnja odnosila na rješavanje problema međusobnog priznavanja diploma te omogućavanja mobilnosti i studenata i profesora. Međutim, zbog raznolikosti visokoobrazovnih sistema, institucija i vrsta diploma te nedovoljnih informacija, pitanje kvalitete obrazovanja postalo je centralno pitanje internacionalizacije visokog obrazovanja.

U ovom poglavlju osvrnut ćemo se na tri trenda međunarodne suradnje u osiguranju kvalitete, Bolonjski proces, ulogu Europske Unije te svjetske trendove u osiguranju kvalitete (UNESCO-OECD). Cilj je isto tako prikazati koje posljedice ti trendovi imaju za sisteme osiguranja kvalitete u Europi, a poglavito u Hrvatskoj gdje je sistem osiguranja kvalitete tek u nastajanju te je praćenje europskih i svjetskih trendova od iznimne važnosti.

Bolonjski proces i osiguranje kvalitete

U ovom poglavlju, s obzirom na cilj cjelokupnog teksta, fokus će biti na razvoju europske dimenzije osiguranja kvalitete te bitnih elemenata koji su dogovoreni na europskoj razini unutar Bolonjskog procesa, a koji će zahtijevati promjene unutar osiguranja kvalitete u zemljama potpisnicama Bolonjske deklaracije. Nužno je naglasiti kako upravo zemlje poput Hrvatske imaju najviše koristi od dogovora postignutih na europskoj i svjetskoj razini jer imaju jasne smjernice kako treba razvijati sistem osiguranja kvalitete.

Tekst ne ulazi u analizu samog Bolonjskog procesa, ukoliko to nije nužno za razumijevanje trendova u osiguranju kvalitete.

Prvi koraci

Bolonjskom deklaracijom 1999. ministri visokog obrazovanja vodećih europskih zemalja usuglasili su se kako će intenzivirati međusobnu suradnju stvaranjem europskog prostora visokog obrazovanja, koji bi omogućio mobilnost studenata i profesora, bolju institucionalnu suradnju, prohodnost i fleksibilnost studija, stvaranje europskog tržišta rada i jačanje kompetitivnosti i atraktivnosti Europe u odnosu na druge regije, poglavito SAD.

Ključni element ostvarivanja zadanih ciljeva koji bi omogućili harmonizaciju visokog obrazovanja u Europi jest priznavanje perioda studiranja, diploma i kvalifikacija između institucija. Iako to nije eksplicitno rečeno, ostvarivanje europskog visokog obrazovanja te priznavanje studija kao njegovog temeljnog elementa, implicira i stvaranje povjerenja u kvalitetu institucija, programa, nastave i znanosti između svih zemalja uključenih u proces. Stoga je već u Bolonjskoj deklaraciji naglašeno kako je nužna suradnja u osiguranju kvalitete na europskoj razini.

Slično je ponovljeno i u Pragu dvije godine kasnije. Ipak, važnost razvoja osiguranja kvalitete i jačanja suradnje na europskoj razini u osiguranju kvalitete naglašena je isticanjem osiguranja kvalitete kao ključnog faktora kompetitivnosti i atraktivnosti europskog visokog obrazovanja u svijetu.

Međutim, između Praga (2001.) i Berlina (2003.), bitan zaokret u cjelokupnom procesu donio je i bitne pomake na području osiguranja kvalitete. Ministri su uočili kako nemaju nikakvih mjera nadziranja implementacije dogovorenog, a vrlo često su deklaracije javno tumačene kao lijepe riječi bez konkretnih dogovorenih mjera. Stoga u Berlinu prvi puta traže evaluaciju procesa i dogovaraju konkretne minimalne standarde (**minimum standards**) koje zemlje moraju ispuniti u područjima za koja su odlučili da su prioritet u sljedećem periodu.

Jedno od prioritetnih područja, kako je dogovoreno u Berlinu, bilo je upravo područje osiguranja kvalitete.

Ministri su jasno izrazili potrebu za razvojem zajedničkih kriterija i metodologije osiguranja kvalitete te su stoga po prvi puta jasno izrečeni osnovni temelji koje svaki sistem osiguranja kvalitete mora zadovoljiti.

U Berlinu je dogovoreno kako svaki nacionalni sistem osiguranja kvalitete do 2005. treba uključivati:

- o definiciju odgovornosti tijela i institucija koje su uključene u sistem osiguranja kvalitete
- o evaluaciju programa ili institucija, uključujući internu evaluaciju, vanjsku evaluaciju, sudjelovanje studenata u procesu osiguranja kvalitete i javnost rezultata evaluacija
- o sistem akreditacije, certifikacije ili proceduru usporedivu s akreditacijom
- o međunarodnu suradnju i međunarodno sudjelovanje u procesu osiguranja kvalitete

Dodatno, na europskoj razini, ministri su pozvali ENQA-u da u suradnji s EUA, EURASHE i ESIB-om razvije sistem dogovorenih standarda, procedura i smjernica za osiguranje kvalitete te da razmotri načine adekvatnog sistema evaluacije samih tijela odgovornih za osiguranje kvalitete i/ili akreditaciju do 2005.

U Bergenu, 2005. je prihvaćen izvještaj pripremljen u E4 (ENQA, EUA, EURASHE i ESIB), koji je postavio standarde, procedure i smjernice za osiguranje kvalitete u Europi. Prihvaćena je i ideja sistema evaluacije samih sistema osiguranja kvalitete u Europi kroz Europski registar za agencije za osiguranje kvalitete i akreditaciju. S obzirom da su to ključni dokumenti s jasnim zahtjevima za prilagođavanje postojećih sistema osiguranja kvalitete koji ne zadovoljavaju u potpunosti europske standarde, a i jasni naputci za stvaranje sistema osiguranja kvalitete zemljama koje takav sistem još nemaju ili je tek u začetku, oni se detaljno razmatraju u sljedećim poglavljima.

Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja

Između Berlina i Bergena, dvije godine, kontinuirano su se odvijali sastanci između predstavnika ENQA, EUA, ESIB i EURASHE (u daljnjem tekstu E4; sastancima je nazočila i Europska komisija). Tijekom dvije godine, burne rasprave su se vodile oko standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja, najviše zbog različitih sistema koji postoje u Europi, ali i činjenice da je do tada jedina institucija odgovorna za uspostavljanje standarda visokog obrazovanja bila sama država (najčešće u suradnji s akademskom zajednicom). Međutim, nakon dugih pregovora dogovoreni su minimalni standardi koji su i usvojeni na Ministarskoj konferenciji u Bergenu, u svibnju 2005.

Ciljevi usvajanja zajedničkih, europskih standarda i smjernica u osiguranju kvalitete:

- o Poboljšati dosljednost u osiguranju kvalitete širom europskog prostora visokog obrazovanja primjenom sporazumnih standarda i smjernica.
- o Ustanove visokog obrazovanja i agencije za osiguranje kvalitete širom Europe će moći koristiti zajedničke referentne točke za osiguranje kvalitete.
- o Pojednostavljena identifikacija profesionalnih i vjerodostojnih agencija.
- o Postupci za priznavanje kvalifikacija (diploma) će se intenzivirati.
- o Vjerodostojnost rada agencija za osiguranje kvalitete će biti poboljšana.
- o 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.
- o Međusobno povjerenje među agencijama i ustanovama visokog obrazovanja će porasti.
- o Otvaranje mogućnosti međusobnog priznavanja agencija za osiguranje kvalitete.

Bitno je napomenuti da minimalni standardi znače upravo minimum koji svaki sistem osiguranja kvalitete mora ispuniti. Dakle, svaka zemlja ima pravo razvijati svoje standarde šire i dublje od onih izloženih i usvojenih u ovom dokumentu, ali mora također i ispuniti dogovoreno. Nadalje naglašeno je da kontekst osiguranja kvalitete sam po sebi mora uzeti u obzir upravo jedinstvene prilike zemlje i regije u kojoj institucija funkcionira, što treba biti reflektirano u nacionalnim standardima koji bi prema tome sami po sebi trebali biti širi od dogovorenih minimalnih standarda.

Tri principa provlače se kroz cijeli dokument i postavljena su kao preduvjet razvoja osiguranja kvalitete. To su: sudjelovanje studenata u osiguranju kvalitete na svim razinama, od razvoja i upravljanja osiguranjem kvalitete do pojedinih evaluacija programa i institucija, poštivanje autonomije institucija visokog obrazovanja i transparentnost, odnosno javni i otvoreni pristup kako standardima i procesima osiguranja kvalitete, tako i rezultatima pojedinih evaluacija.

Sam dokument usvojen u Bergenu razrađuje konkretne:

- o Standarde i smjernice za unutar institucijsko osiguranje kvalitete
- o Standarde i smjernice za vanjsko osiguranje kvalitete
- o Standarde i smjernice za rad agencija za vanjsko osiguranje kvalitete
- o Sistem stručnih revizija za agencije za osiguranje kvalitete

Iako je definicija standarda dana u prvom poglavlju ovog vodiča, u smislu E4 izvještaja i dogovorenog na ministarskoj konferenciji u Berlinu, standardi predstavljaju jasno i konkretno što svaka institucija mora razmotriti u svom postupku, bilo unutar institucijske ili vanjske evaluacije.

To konkretno znači da, ukoliko je jedan od standarda, kao što je dolje navedeno, da se studente treba ispitivati prema objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje se redovno primjenjuju, na razini unutar institucijskog osiguranja kvalitete institucija mora provjeriti putem dokumentirane evaluacije (npr. studentski upitnici nakon položenih ispita, ali i drugim metodama) ima li svaki profesor objavljene javne kriterije, pravila i procedure svojih ispita, dostupne svim studentima, ali i šire, te dodatno jesu li ti kriteriji, pravila i procedure uistinu poštivani. Nadalje, pri vanjskoj evaluaciji od strane nezavisne agencije članovi evaluacijskog odbora moraju provjeriti provjerava li institucija dogovorene standarde o ispitivanju studenata te zadovoljavaju li oni detaljno razjašnjen standard na nacionalnoj razini.

Standardi za unutar institucijsko osiguranje kvalitete:

- 1. Strategija razvoja i postupci za osiguranje kvalitete:** Ustanove 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 dostupni. Također, trebali bi uključivati uloge namijenjene studentima i drugim ključnim sudionicima.
- 2. Odobrenje, nadziranje i periodički pregled programa i kvalifikacija:** Ustanove bi trebale imati formalne mehanizme za odobrenje, periodičke preglede i nadziranje svojih programa i kvalifikacija.
- 3. Ocjenjivanje studenata:** Studenti bi se trebali ocjenjivati po objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje se redovno primjenjuju.
- 4. Osiguranje kvalitete nastavničkog kadra:** Ustanove bi trebale imati metode vrednovanja kvalitete i stručnosti nastavničkog kadra. One bi trebale biti dostupne onima koji obavljaju vanjske preglede te komentirane u izvješćima.
- 5. Izvori za učenje i pomoć studentima:** Ustanove trebaju osigurati prikladne i potrebne izvore za učenje za svaki ponuđeni program.
- 6. Sustavi informiranja:** Ustanove moraju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje relevantnih informacija te učinkovito upravljanje svojim studijskim programima i drugim aktivnostima.

7. **Javno informiranje:** Ustanove trebaju redovito objavljivati pravodobne, objektivne i nepristrane informacije, kvalitativne i kvantitativne, o svojim programima i diplomama.

Standardi za vanjsko osiguranje kvalitete:

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. **Razvoj procesa vanjskog osiguranja kvalitete:** Svi odgovorni (uključujući ustanove visokog obrazovanja) 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.
3. **Kriteriji odlučivanja:** Svaka formalna odluka donesena kao rezultat aktivnosti vanjskog osiguranja kvalitete mora se temeljiti na jasno objavljenim i dosljedno primjenjivanim kriterijima.
4. **Postupci prikladni svrsi:** Svi postupci vanjskog osiguranja kvalitete trebaju biti sastavljeni na prikladan način koji će osigurati ostvarivanje njihovih svrha i ciljeva.
5. **Izveštavanje:** Izveštaji 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.
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.
7. **Periodički pregledi:** Vanjsko osiguranje kvalitete ustanova i/ili programa treba provoditi ciklički. Duljina ciklusa, kao i postupci revizije koji će biti korišteni, trebaju biti jasno definirani i unaprijed objavljeni .
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.

Europski standardi za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete:

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.
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. **Aktivnosti:** Agencije trebaju redovito provoditi vanjsko osiguranje kvalitete ustanova i programa.
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.
5. **Izjava o ciljevima:** Agencije moraju objaviti izjavu u kojoj će jasno i razgovijetno biti izraženi njihovi ciljevi i namjere.

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 drugi nositelji interesa (stakeholders).

7. Kriteriji i postupci za vanjsko osiguranje kvalitete koje koriste agencije: Kriteriji i postupci koje agencije koriste trebaju biti prethodno određeni i javno dostupni. Postupci moraju uključivati:

- o samevaluaciju ili ekvivalentan postupak koji će obaviti subjekt procesa osiguranja kvalitete;
- o vanjsku procjenu od strane grupe stručnjaka, uključujući studente i obilazak terena po odluci agencije;
- o objavljivanje izvještaja, uključujući odluke, preporuke ili druge formalne zaključke;
- o daljnje postupke za pregled akcija koje je poduzeo subjekt procesa osiguranja kvalitete na temelju preporuka sadržanih u izvještaju.

8. Postupci odgovornosti: Agencije trebaju imati pripremljene postupke za utvrđivanje vlastite odgovornosti.

Svaki od navedenih standarda detaljno je razrađen u samom izvještaju grupe E4 i dane su procedure i smjernice koje omogućuju institucijama visokog obrazovanja i agencijama za osiguranje kvalitete prilagoditi ili u potpunosti uspostaviti procedure koje bi omogućile evaluaciju navedenih standarda i zadovoljavanje dogovorenih europskih normi i kriterija.

Bitno je naglasiti da su ministri visokog obrazovanja u Bergenu odlučili upravo prema usuglašenim europskim normama i kriterijima u osiguranju kvalitete u visokom obrazovanju ponovno evaluirati napredak i implementaciju dogovorenog u Londonu 2007. Samim time pred same sebe postavili su **zadatak uvođenja i implementacije dogovorenih standarda, procedura i smjernica u sistem osiguranja kvalitete, čime se značajno mijenja i sam sustav visokog obrazovanja, do 2007. godine.**

Europski registar za agencije za osiguranje kvalitete

Kao što je pri stvaranju europskog prostora visokog obrazovanja implicitno postavljeno pitanje kvalitete institucija visokog obrazovanja, tako je i kad je odgovor dan u obliku osiguranja kvalitete, postavljeno i pitanje uspostavljanja povjerenja u sustave osiguranja kvaliteta u svim zemljama sudionicama Bolonjskog procesa. Pokazala se potreba za uspostavljanjem neke vrste osiguranja kvalitete za samo osiguranje kvalitete, odnosno meta-akreditacije.

Unutar E4 razvijen je model uspostavljanja Europskog registra za agencije osiguranje kvalitete. Načelno je uspostavljanje takvog registra prihvaćeno u Bergenu, u svibnju 2005., s dodatnim mandatom danim E4 da razvije konkretan model i način uspostavljanja registra do 2007., kad će biti raspravljen na ministarskoj konferenciji u Londonu.

Cilj registra je zadovoljavanje interesa visokoobrazovnih institucija, vlasti, ali i svakog studenta tako što bi identificirao profesionalne i vjerodostojne agencije za osiguranje kvalitete u Europi. Uspostavljanjem registra bilo bi evidentno u kojoj mjeri sudionici udovoljavaju europskim standardima u osiguranju kvalitete. Bitno je naglasiti da za studente registar nudi jedinstvenu priliku uvida u kojoj mjeri su agencije osigurale kvalitetu pružatelja visokog obrazovanja, odnosno visokoobrazovnih institucija. Time bi registar postao koristan instrument u postizanju transparentnosti i povjerenja u procese osiguranja kvalitete u pojedinim zemljama, a samim time i u njihove sustave visokog obrazovanja i institucije visokog obrazovanja.

Registar, prema usvojenom u Berlinu, bi trebao biti otvoren svakoj agenciji za osiguranje kvalitete u Europi. Dakle, ne samo državno uspostavljenim agencijama, već i agencijama uspostavljenim regionalno, strukovnim agencijama (postoje primjerice, međunarodne agencije za osiguranje kvalitete specijalizirane za pojedine akademske discipline, npr. ekonomiju) te agencijama koje žele provoditi osiguranje kvalitete u Europi (npr. privatne agencije iz SAD-a, ili bilo koje druge zemlje i unutar Europe).

Agencija bi podnijela standardiziranu aplikaciju i standardiziranu dokumentaciju Upravnom odboru Registra koji bi tada odlučio zadovoljava li agencija i u kojoj mjeri europske standarde. Upravni odbor činili bi predstavnici ENQA, EUA, ESIB, EURASHE i zemalja potpisnica Bolonje.

Registar bi bio javan, dakle svaki zainteresirani pojedinac imao bi uvid u agencije koje zadovoljavaju europske standarde.

Postoji veliki broj otvorenih pitanja koje E4 treba riješiti do Londona i koje tada trebaju raspraviti i usvojiti ministri visokog obrazovanja iz 45 zemalja.

Neka pitanja koja su ključna u raspravama o uspostavljanju Europskog registra do Londona:

- o Način uključivanja predstavnika zemalja članica Bolonjskog procesa: Odbor mora ostati nebirokratsko tijelo, s malim brojem ljudi kako bi mogao uspješno i učinkovito funkcionirati.
- o Koje će kategorije postojati? Hoće li popis agencija sadržavati samo one agencije koje u potpunosti zadovoljavaju sve standarde i one koje ih ne zadovoljavaju, ili će postojati i međukategorije agencija koje zadovoljavaju određen broj standarda? Ovo je temeljno pitanje jer otvara i pitanje da jesu li određeni standardi bitniji od drugih te bi li u slučaju međukategorija, agencije zapravo izgubile poticaj za implementaciju i uvođenje svih standarda.
- o Točan način utvrđivanja zadovoljavanja standarda- samo preko dokumenata ili bi postojale i cikličke evaluacije samih agencija. Tko bi ih provodio i kako bi bile financirane?
- o Proces žalbi agencija nezadovoljnih odlukom upravnog odbora registra.

Međutim, bez obzira na mnoge moguće nesuglasice i osjetljivu temu osiguranja kvalitete za očekivati je da će 2007. Europski registar za agencije za osiguranje kvalitete biti uspostavljen te će započeti sa svojim radom.

Uloga Europske unije u internacionalizaciji osiguranja kvalitete

Bolonjski proces okuplja danas 45 zemalja Europe, sve zemlje članice Europske Unije, kao i kandidati za uključanje, uključene su u Bolonjski proces, ali u njemu sudjeluju i sve zemlje s prostora bivše Jugoslavije te zemlje bivšeg SSSR-a, poput Moldavije, Ukrajine i Gruzije. Stoga, dogovoreni ciljevi i načini ostvarenja tih ciljeva dogovorenih unutar Bolonjskog procesa vrijede za sve članice EU, ali i šire. Međutim, paralelno s Bolonjskim procesom i sama EU razvija svoje vlastite ciljeve i načine ostvarenja tih ciljeva za svoje članice, a koji mogu, ali i ne moraju biti u skladu s Bolonjskim procesom. Zanimljivo je da se u dokumentima EU termin "europski" i "Europa" odnosi na EU, tako da se i dalje u ovom tekstu termin europski odnosi na članice EU, a ne cjelokupnu Europu, kao što je to slučaj s dokumentima unutar Bolonjskog procesa.

Unutar Europske Unije postoje tri različita tijela koja se bave visokim obrazovanjem i na njega mogu utjecati u svakoj zemlji članici EU: Europska komisija, Europski parlament i Vijeće ministara. Europska komisija osmišljava strategiju EU u visokom obrazovanju koja mora biti odobrena od Vi-

jeća ministara, a ponekad i od Europskog parlamenta. Vrlo često Europska komisija izdaje preporuke zemljama članicama, međutim, one nisu pravno obvezujuće. No, ukoliko preporuke prihvati Europski parlament ili Vijeće ministara (a za poneke teme potrebna je suglasnost i Vijeća ministara i Europskog parlamenta), tada one postaju i pravno obvezujuće za sve članice EU.

U području osiguranja kvalitete Vijeće ministara je u rujnu 1998. usvojilo preporuku o europskoj suradnji u osiguranju kvalitete u visokom obrazovanju. Preporuka kaže: "visoka kvaliteta obrazovanja i naobrazbe je cilj svih članica EU". Nadalje, poziva na suradnju u uvođenju učinkovitih i prihvatljivih metoda osiguranja kvalitete koje bi komplementirale inicijative država članica.

Svjetska suradnja u osiguranju kvalitete

Iako je na području međunarodne suradnje u osiguranju kvalitete najdalje i zapravo u vrlo kratkom vremenu otišla Europa, inicijative za suradnjom u osiguranju kvalitete na svjetskoj razini postoje već nekoliko desetljeća. O osiguranju kvalitete na svjetskoj razini, primarno unutar UNESCO-a i OECD-a, počelo se razgovarati, slično kao i u Europi, u kontekstu mobilnosti i međusobnog priznavanja diploma i kvalifikacija.

No, 90-tih trend transnacionalnog obrazovanja, odnosno otvaranja nedržavnih institucija visokog obrazovanja, poprimio je neočekivane razmjere, poglavito u Aziji i Africi. U nekim zemljama broj nedržavnih institucija visokog obrazovanja davno je i značajno nadmašio broj državnih institucija. Te institucije naplaćuju iznimno visoke školarine, često koristeći svoje "zapadno" porijeklo kao jedinstven simbol kvalitete. Vrlo često te institucije niti su evaluirane niti su priznate u zemljama u kojima su originalno uspostavljene, a ne podilaze niti evaluaciji državnih institucija, najčešće zato što države još nisu razvile odgovarajuće mehanizme zaštite. Isto tako, katkada i akreditirane institucije nude programe u zemljama izvan matične, ali ti programi vrlo često ne odgovaraju kontekstu zemlje u kojoj je institucija otvorila podružnicu tako da diplomanti takvih institucija zapravo nisu osposobljeni raditi u svojoj vlastitoj zemlji. Taj problem je poprimio velike razmjere upravo u Africi gdje države nisu financijski u mogućnosti otvoriti vlastite institucije visokog obrazovanje koje bi nudile široku lepezu različitih akademskih programa, nego su limitirane otvarati samo vrlo malen broj.

Razvojem tog negativnog trenda, diskusije o osiguranju kvalitete okrenule su se rješavanju upravo gore objašnjenog problema otvaranja institucija koje zapravo ne ispunjavaju uvjete da bi bile nazvane visokoobrazovnimama.

UNESCO i OECD zajednički su pokrenuli inicijativu stvaranja smjernica za osiguranje kvalitete u transnacionalnom obrazovanju. Smjernice su usvojene u prosincu 2005. godine unutar UNESCO-a i OECD-a. Daju iznimno kvalitetan pregled i savjete pri osiguranju kvalitete koji obuhvaćaju i nove izazove koje donosi nedržavno visoko obrazovanje, ali daju i jedinstven prikaz uloge države, institucija visokog obrazovanja i studenata u osiguranju kvalitete.

Zaključak

Posljednje dvije godine obilježila je jedinstveno visoka aktivnost u razvoju suradnje u osiguranju kvalitete u visokom obrazovanju, bilo na europskoj bilo na svjetskoj razini. Za očekivati je da će se ta aktivnost ne samo nastaviti, već i intenzivirati.

Praktično to znači da su za države, agencije za osiguranje kvalitete, visokoobrazovne institucije i studente već postavljeni novi izazovi usklađivanja procesa i metodologije osiguranja kvalitete,

posebno u Europi. Za zemlje gdje sustav osiguranja kvalitete već postoji duže vrijeme potrebne su manje prilagodbe, međutim, mnoge zemlje očekuju značajne promjene i reforme. Zemlje u kojima sustav osiguranja kvalitete još nije uspostavljen ili je on tek u začetku imaju jedinstvenu priliku koju moraju iskoristiti. Za razliku od ostalih zemalja, one imaju jasne naputke na koji način najbolje razviti sistem osiguranja kvalitete koji odgovara na današnje, najnovije, europske i svjetske izazove u osiguranju kvalitete, ali i visokom obrazovanju uopće.

V. Pregled sistema osiguranja kvalitete u Europi: Osiguranje kvalitete – kvalitativna raznolikost?

Uvod

Mnoge zemlje i nositelji interesa osiguranje kvalitete smatraju jednim od temelja Bolonjskog procesa. Ono se smatra ne samo načinom osiguranja, već i načinom poboljšanja kvalitete. Osiguranje kvalitete se nikad nije smatralo procesom koji će biti jednak u svim zemljama Europe, već se nastojalo povećati suradnju u tom procesu. Upravo je međusobno povjerenje od ključne važnosti za proces. Da bi se povećali pouzdanost i funkcioniranje postupaka za osiguranje kvalitete, ministri obrazovanja su se na sastanku u Berlinu (2003.) složili da nacionalni sustavi osiguranja kvalitete do 2005. trebaju uključivati sljedeće:

- o Definicije odgovornosti uključenih tijela i institucija.
- o Evaluaciju programa ili institucija, uključujući unutarnje ocjenjivanje, vanjske preglede, sudjelovanje studenata i objavljivanje rezultata.
- o Sustav akreditacije, potvrde ili komparativnih postupaka.
- o Međunarodnu uključenost, suradnju i umreženost.

Osiguranje kvalitete je široka tema s mnogo različitih aspekata. Prilikom stvaranja strategija razvoja i evaluacija mnogo pažnje se pridaje tehničkim stranama osiguranja kvalitete, dok se aktualne prakse često zanemaruju. Ovo istraživanje se stoga koncentrira upravo na potonje, ali i na dijelove Berlinskog naloga koji su posebno važni za studente. Istraživanje se pogotovo usredotočuje na aktualne prakse osiguranja kvalitete, kako na nacionalnim razinama, tako i unutar samih visokoobrazovnih institucija, ali i na to koliko su studenti zadovoljni procesima osiguranja kvalitete, prvenstveno njihovom transparentnošću te svojim sudjelovanjem u njima.

Osiguranje kvalitete

ESIB-ova Bologna analiza (2005.) – Bologna kroz studentske oči

I. Postojanje nacionalnih sustava za osiguranje kvalitete

U zemljama koje su istraživane, nacionalna tijela za osiguranje kvalitete ili akreditaciju ili ne postoje, ili su tek ustanovljena, kao u Grčkoj, Malti, Bosni i Hercegovini, Srbiji, Makedoniji, Bugarskoj, Islandu, Sloveniji i Hrvatskoj. U ostalim zemljama već djeluje nacionalni i nezavisni sistem osiguranja kvalitete ili akreditacijsko tijelo.

Posljedice za visokoobrazovne institucije/programme

Iako se aktualne prakse vanjskog osiguranja kvalitete razlikuju diljem Europe- po evaluacijama na programskoj ili institucionalnoj razini, po dubinskim pregledima i revizijama vanjskog osiguranja kvalitete i po metodama upravljanja- u većini zemalja pregledi vode k promjenama i poboljšanjima u visokoobrazovnim institucijama. U gotovo polovici zemalja, negativno izvješće o vanjskoj evaluaciji/akreditaciji može imati posljedice za financiranje programa/ visokoobrazovnih institucija i njihovu mogućnost izdavanja diploma (npr. Ujedinjeno Kraljevstvo, Nizozemska, Belgija (flamanski dio, u daljnjem tekstu fl), baltičke zemlje, Norveška i Švedska). Međutim, u praksi je to rijetkost te izvješće djeluje više kao poticaj za poboljšanje kvalitete.

Također, u zemljama gdje vlada direktno ne sankcionira negativne rezultate vanjskih evaluacija, oni često vode k poboljšanjima. U zemljama poput Danske, Finske, Islanda, Malte, Portugala i Češke, visokoobrazovne institucije uglavnom uzimaju u obzir rezultate vanjskih pregleda prilikom daljnjeg razvoja obrazovanja. Ali koliko će oni stvarno dovesti do poboljšanja ovisi prvenstveno o volji pojedinih profesora i državnih tajnika.

Objavljivanje rezultata

Da bi sve uključene strane prihvatile rezultate vanjskog osiguranja kvalitete ili akreditacije, važno je da proces bude transparentan. Sukladno Berlinskom priopćenju, rezultat procesa mora biti javno objavljen i dostupan svim nositeljima interesa. Ovo je na snazi u nešto više od polovice zemalja potpisnica Bologne, pogotovo u svim skandinavskim i baltičkim zemljama te u Mađarskoj, Belgiji (fl), Austriji i Ujedinjenom Kraljevstvu. U velikom broju zemalja rezultati vanjskog osiguranja kvalitete se ne objavljuju, iako se to od njih zahtijeva. U zemljama poput Njemačke, Nizozemske, Švicarske, Belgije, Češke te u privatnom sektoru visokog obrazovanja mnogih drugih zemalja, negativni rezultati se uglavnom ne objavljuju jer su visokoobrazovne institucije odlučile rezultate zadržati za sebe i/ili povući zahtjev za akreditaciju.

Unutar institucijsko osiguranje kvalitete

Prema Berlinskom priopćenju, primarnu odgovornost za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju snosi sama institucija, a to pruža osnovu za stvarnu odgovornost akademskog sustava u nacionalnom okviru kvalitete. Sukladno Berlinskom priopćenju, u većini zemalja visokoobrazov-

ne institucije su u velikoj mjeri samostalne pri implementaciji unutarnjih postupaka osiguranja kvalitete. Tek mali dio preporuka dolazi s državne razine, uglavnom iz nacionalnih agencija za osiguranje kvalitete. Primjer za ovo su nam većina zemalja zapadne, južne i jugoistočne Europe te skandinavske zemlje. Samo oko 25% zemalja ima nešto jasnija i detaljnija pravila o postupcima unutarnjeg osiguranja kvalitete, a neke od njih su Austrija, Švicarska, Estonija, Bugarska i Mađarska.

Unutarnje evaluacije

U većini zemalja u praksi postoji funkcionalan sustav unutarnjih evaluacija u velikom broju visokoobrazovnih institucija, pogotovo u zemljama gdje je to propisano zakonom, kao u skandinavskim zemljama, Austriji, Švicarskoj, Estoniji, Belgiji (fl), Nizozemskoj, Poljskoj, Hrvatskoj, Sloveniji, Makedoniji, Rumunjskoj, Bugarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu, a na više-manje volonterskoj osnovi i u Mađarskoj i Malti (ali ne i na veleučilištima).

Iako ovo izgleda kao uspješan ishod, postoji još mnogo visokoobrazovnih institucija koje nemaju funkcionalan sustav ocjenjivanja unutarnje kvalitete pa tako među ostalima i visokoobrazovne institucije u Grčkoj, Latviji, Belgiji (francuski dio, u daljnjem tekstu fr), Portugalu i Belgiji (fl). U ovim zemljama visokoobrazovne institucije nisu ni zakonski obvezne implementirati učinkoviti sustav unutarnjeg osiguranja kvalitete.

Poboljšanja

Razlika između funkcionalnog i nefunkcionalnog sustava unutarnjeg osiguranja kvalitete nije samo u postojanju unutarnjih evaluacija, već i u tome vode li rezultati evaluacija k poboljšanju. Prema istraživanju, u otprilike polovini zemalja to nije slučaj. Poteškoće su često uzrokovane financijskim i vremenskim ograničenjima, ali i nevoljnošću uprave fakulteta i profesora, što je očito u gore navedenim zemljama bez sustava evaluacije, ali i u zemljama poput Italije, Hrvatske, Slovenije, Rumunjske, Nizozemske i Danske.

Različite razine

Razine u visokoobrazovnim institucijama na kojima se odvija ocjenjivanje kvalitete su različite u Europi, kako u pojedinim zemljama, tako često i u različitim dijelovima visokoobrazovne institucije. Opći zaključak je da se unutarnje osiguranje kvalitete ne provodi na svim razinama visokoobrazovne institucije (institucionalnoj, fakultetskoj, programskoj i predmetnoj). Unutarnje evaluacije na svim razinama se provode u Islandu, Norveškoj, Bugarskoj, Švedskoj, Flandriji i Ujedinjenom Kraljevstvu. U Finskoj, Makedoniji, Slovačkoj i Sloveniji se ocjenjivanje provodi uglavnom samo na institucionalnoj i fakultetskoj razini, a u Estoniji, Rumunjskoj i Danskoj na programskoj i predmetnoj razini. U Mađarskoj, Nizozemskoj, Švicarskoj i Malti se redovito ocjenjuju samo predmeti.

Uključenost studenata u osiguranje kvalitete

Kao što je vidljivo iz Berlinskog priopćenja, procesi evaluacije trebaju imati široki opseg te moraju uključivati i unutarnje i vanjske procese osiguranja kvalitete. Slijedeći postavke Berlinskog priopćenja, ali i postojeće dobre prakse, jedan od elemenata koje treba evaluirati je i sudjelovanje studenata. Stoga je važno ustanoviti koliko su studenti uključeni u upravljanje nacionalnim tijeli-

ma za osiguranje kvalitete/akreditaciju, u procese vanjske evaluacije programa i/ili visokoobrazovnih institucija te u evaluacije unutar same visokoobrazovne institucije.

Sudjelovanje studenata u upravljanju nacionalnim tijelima za osiguranje kvalitete/akreditaciju

U nešto više od polovine zemalja koje imaju nacionalno tijelo zaduženo za osiguranje kvalitete, studenti se nalaze u upravnom odboru tih tijela (Norveška, Švedska, Finska, Estonija, Ujedinjeno Kraljevstvo, Belgija (fr), Njemačka, Austrija, Portugal i Italija). U Ujedinjenom Kraljevstvu i Mađarskoj studenti nisu punopravni članovi odbora, već su samo promatrači. U drugim zemljama studenti uopće nisu uključeni u upravni odbor (Danska, Latvija, Belgija (fl), Nizozemska, Poljska, Češka, Švicarska, Rumunjska i Bugarska).

Sudjelovanje studenta u timovima za vanjski pregled

Vanjski pregled programa ili visokoobrazovnih institucija je važan dio procesa osiguranja kvalitete u većini zemalja, a obično ga provodi tim vanjskih ocjenjivača. Studenti punopravno sudjeluju u tim timovima samo u malom broju zemalja (Norveška, Švedska, Finska, Latvija, Nizozemska, Flandrija, Mađarska, Škotska te ponekad u Njemačkoj, ovisno o agenciji za osiguranje kvalitete). U drugim zemljama gdje se provode vanjski pregledi, poput Ujedinjenog Kraljevstva (osim Škotske), Danske, Portugala, Italije, Belgije (fr), Latvije, Estonije, Malte, Srbije, Bosne i Hercegovine, Švicarske studenti nisu članovi ocjenjivačkog tima. Treba naglasiti da se vanjski pregledi ne provode uvijek pod nadzorom nacionalne agencije. U zemljama gdje još nisu uspostavljeni nacionalni sustavi osiguranja kvalitete, kao u Srbiji i u Bosni i Hercegovini, vanjske evaluacije na nacionalnoj razini su provodile međunarodne organizacije poput Vijeća Europe i Europske sveučilišne unije. Podaci o studentskoj uključenosti stoga mogu ovisiti o tim evaluacijama. Nikakvi vanjski pregledi na nacionalnoj razini nisu u skorije vrijeme obavljani u Poljskoj, Bugarskoj, Makedoniji i Rumunjskoj.

Koliko su studenti uključeni u vanjske preglede

Prema načelima Bolonjskog procesa, vanjski pregledi se trebaju temeljiti na unutarnjim procjenama i drugim informacijama do kojih su došli oni koji su stvarno uključeni u ocjenjivani program ili visokoobrazovnu instituciju. Među ostalima, to su i studenti. No, samo mali broj zemalja drži uključenost studenata pozitivnim svojstvom, a to su Norveška, Švedska, Finska, Ujedinjeno Kraljevstvo, Latvija, Nizozemska, Belgija (fl) i Mađarska. U ovim zemljama studenti se sami prijavljuju u timove, uključeni su u stvaranje završnih izvješća o unutarnjoj samo-procjeni, ili su odgovorni za specifična studentska istraživanja.

Vanjski timovi se često i nekoliko puta nađu sa studentima. U drugim zemljama studenti smatraju da ne sudjeluju dovoljno. Njihovo mišljenje se traži uglavnom samo u istraživanjima, ili na kratkim sastancima, a službeni studentski predstavnici nisu uključeni u stvarne unutarnje procjene. Ovo je slučaj u Njemačkoj, Estoniji, Danskoj, Latviji, Švicarskoj, Češkoj, Srbiji te Bosni i Hercegovini. Studenti uopće nisu uključeni u vanjske preglede u Italiji i Malti.

Sudjelovanje studenata u unutarnjim evaluacijama

Procesi unutarnjeg osiguranja kvalitete, uključujući i uključenost studenata u unutarnje evaluacije, skoro uvijek spadaju u autonomiju visokoobrazovnih institucija. Stoga postojanje eva-

luacija, njihova opsežnost i uključenost studenata ne varira samo od zemlje do zemlje, već i od institucije do institucije. Ipak, došlo se do nekih općih zapažanja. Formalno se može reći da ako postoje unutarnji pregledi u visokoobrazovnoj instituciji, studente se uglavnom pita za njihovo mišljenje. Međutim, postoje velike razlike u složenosti studentskih evaluacija, u razinama unutar institucije na kojima se one provode te u tome vode li rezultati poboljšanjima ili se na njih jednostavno zaboravlja.

Na svim razinama unutarnjih pregleda (institucionalnoj, fakultetskoj, programskoj i predmetnoj) studente se za mišljenje pita u skandinavskim zemljama (osim Islanda), Ujedinjenom Kraljevstvu, Belgiji (fl), Mađarskoj i Bugarskoj. I novi slovenski zakon o visokom obrazovanju predviđa sveobuhvatnu uključenost studenata, ali on još nije zaživio u praksi. U Nizozemskoj, Islandu, Njemačkoj, Švicarskoj, Estoniji i Italiji studenti su uključeni samo u evaluacije na predmetnoj razini, a u Češkoj i Makedoniji samo na fakultetskoj razini. U Poljskoj, Latviji i Malti se studente rijetko pita za njihovo mišljenje. Najproblematičnije su zemlje u kojima se studente nikad ne konzultira, čak ako i postoje neki mehanizmi unutarnjeg osiguranja kvalitete. To je slučaj u Bosni i Hercegovini, gdje studenti provode svoje evaluacije, ali nikad ne dobiju povratne informacije, zatim u Srbiji, Grčkoj i Rumunjskoj.

Ukupna uključenost studenata u osiguranje kvalitete

Možemo zaključiti da, osim nekoliko dobrih primjera (Norveška, Švedska, Finska), većina zemalja potpisnica Bologne nije pravilno implementirala uključenost studenata u procese evaluacije na svim relevantnim razinama. U većini zemalja sudjelovanje studenata u procesima evaluacije nije regulirano zakonom, već ono spada pod autonomiju visokoobrazovnih institucija. Stoga, velika većina primjera dobre prakse je rezultat dobre volje i napora samih visokoobrazovnih institucija. Na žalost, isto tako i većina primjera loše prakse je rezultat odluka institucija. Postoji samo nekoliko zemalja/visokoobrazovnih institucija gdje se studente konzultira na svim razinama institucije.

S druge strane, studenti obično ocjenjuju samo svoje predmete, dok se ocjenjivanje programa, fakulteta i cjelokupne visokoobrazovne institucije potpuno zanemaruje. Najgori primjeri dolaze iz zemalja jugoistočne Europe (s Bugarskom kao pozitivnom iznimkom). U njima se studente uglavnom ne uključuje u evaluacije, ako evaluacije uopće i postoje. Dobri primjeri studentske uključenosti u unutarnje osiguranje kvalitete dolaze iz skandinavskih zemalja (s iznimkom Islanda), Ujedinjenog Kraljevstva, Belgije (fl), Mađarske i Bugarske.

Nadalje, studenti su rijetko kad uključeni u timove za vanjski pregled. Iako su u polovini zemalja studenti članovi odbora nacionalnih agencija za osiguranje kvalitete, većina zemalja ipak ne uključuje studente u timove za vanjski pregled, a timovi također nedovoljno konzultiraju studente. U većini slučajeva studente se konzultira samo putem istraživanja i razgovora, i to ne na redovitoj/strukturiranoj osnovi. Dobri primjeri studentske uključenosti u vanjsko osiguranje kvalitete su Norveška, Švedska, Finska i Škotska.

Uzimajući u obzir cjelokupni sustav osiguranja kvalitete, uključujući njegovu unutarnju i vanjsku dimenziju, studentska uključenost se dobro provodi u samo 4 zemlje: Norveška, Švedska, Finska i Škotska.

Zaključak

Iako je posve očito da ni u jednoj od zemalja potpisnica Bologne cjelokupni sustav osiguranja kvalitete (vanjskog i unutarnjeg) ne funkcionira savršeno, neke zemlje su na dobrom putu. Stu-

dentske organizacije u skandinavskim zemljama, Belgiji (fl) i Ujedinjenom Kraljevstvu su prilično zadovoljne nacionalnim sustavom osiguranja kvalitete, dok se u Austriji, Belgiji (fr), Bugarskoj i Sloveniji trenutni razvoj osiguranja kvalitete čini obećavajućim. Iako ove zemlje pokazuju mnoge razlike u svojim sustavima osiguranja kvalitete i stupnju autonomije visokoobrazovnih institucije, sve ih povezuje činjenica da je stupanj studentske uključenosti mnogo viši nego u drugim zemljama, iako na njemu treba još puno raditi.

U isto vrijeme, u svim drugim zemljama studenti su nezadovoljni sustavom osiguranja kvalitete, a u mnogim slučajevima on ni ne postoji. Već su prije spomenute prepreke ostvarenju dobrog sustava osiguranja kvalitete, a može ih se upotpuniti i sljedećom listom stvari koje studenti žele promijeniti:

- o nedostatak sustava osiguranja kvalitete;
- o stvarno sudjelovanje studenata u svim dijelovima i razinama osiguranja kvalitete;
- o objavljivanje svih rezultata;
- o unutarnja uključenost u osiguranje kvalitete;
- o više financijskih i ljudskih resursa za sve nacionalne agencije za osiguranje kvalitete, kao i za vanjske preglede;
- o bolja transparentnost postupaka;
- o jasno objašnjenje mogućih posljedica evaluacija;
- o javno objašnjenje postupaka koji će slijediti nakon unutarnjeg i vanjskog osiguranja kvalitete, objašnjenje što se konkretno poduzima, ali i zašto se ponekad ništa ne poduzima;
- o veće pridavanje pozornosti uvjetima studiranja, radnom opterećenju studenata i podučavanju prilikom procesa osiguranja kvalitete;
- o ocjenjivanje kvalitete na svim razinama visokoobrazovne ustanove.

VII. Primjeri sistema osiguranja kvalitete

Sistem osiguranja kvalitete: Nizozemska

Uvod

Sistem osiguranja kvalitete u Nizozemskoj danas djeluje na tri razine: unutar institucijsko osiguranje kvalitete (aktivnosti usmjerene k očuvanju i unaprjeđivanju kvalitete unutar same institucije), vanjsko osiguranje kvalitete (gdje stručnjaci izvan institucije provode proces osiguranja kvalitete) i meta-evaluacija od strane vlade (kako bi se provela kontrola nad očuvanjem kvalitete od strane institucija i načina na koje institucije prihvaćaju rezultate revizija kvalitete). Prije samog

opisa osiguranja kvalitete u Nizozemskoj, bitno je naglasiti da u Nizozemskoj postoje dva različita tipa visokoobrazovnih institucija. Postoji podjela između sveučilišta i nesveučilišnih institucija visokog obrazovanja (hogescholen).

Sveučilišta su odgovorna ne samo za pružanje kvalitetnih studijskih programa, ona su isto tako odgovorna za zadovoljavajući sistem vanjskog osiguranja kvalitete. S druge strane, ovakva autonomija sveučilišta je odgovornost prema poreznim obveznicima, vladi, sadašnjim i budućim studentima, te društvu kao cjelini.

Sveučilišno visoko obrazovanje

Odgovornost za organiziranje osiguranja kvalitete je na samim sveučilištima. Nizozemska sveučilišta dužna su konstantno pratiti i čuvati kvalitetu svog obrazovanja i znanosti (unutar institucijsko osiguranje kvalitete) za organizaciju vanjske evaluacije i primjene preporuka koje proizlaze iz evaluacija. Veza između unutar institucijskog i vanjskog osiguranja kvalitete je vrlo bliska: vanjsko osiguranje kvalitete može pozitivno stimulirati unutar institucijsko osiguranje kvalitete, dok je unutar institucijsko osiguranje kvalitete temelj vanjskog osiguranja kvalitete. Iz ove perspektive i unutar institucijsko i vanjsko osiguranje kvalitete su komplementarni i integrirani.

Postoji i treći nivo: kontrola kvalitete koju provodi Obrazovna inspekcija čija uloga i način rada su opisani zasebno.

Unutar institucijsko osiguranje kvalitete

Samoevaluacijski izvještaj je temelj cijelog sistema osiguranja kvalitete. Trebao bi stimulirati unutar institucijsko osiguranja kvalitete pružajući analizu snaga i slabosti te osigurati pripremu za vanjsku evaluaciju i dati informacije vanjskom evaluacijskom odboru o unutar institucijskom osiguranju kvalitete. Što je bolji ovaj izvještaj, to će vanjski evaluacijski odbor bolje odraditi svoj posao.

Obrazac unutar institucijskog evaluacijskog izvještaja i njegov sadržaj propisan je protokolom kako bi se osiguralo da su prikupljene relevantne informacije. Standardiziran self-evaluation izvještaj sadrži, između ostalog, nekoliko aspekata kvalitete kao na primjer, ciljeve, strukturu i sadržaj studijskih programa, uvjete studiranja, način predavanja i organizaciju curriculumuma.

Vanjsko osiguranje kvalitete

Vanjsko osiguranje kvalitete organizira nezavisno vijeće nizozemskih sveučilišta (VSNU) ili vijeće nesveučilišnih obrazovnih institucija (HBO-raad). Odbor za vanjsku evaluaciju svakih osam godina evaluira svaki studijski program na svakom sveučilištu kako bi stvorio ocjenu o različitim aspektima kvalitete studijskog programa. Ciljevi vanjskog osiguranja kvalitete prvenstveno su očuvanje kvalitete, unaprjeđivanje kvalitete i utvrđivanje odgovornosti nasuprot autonomiji. Ovi ciljevi prikazani su kroz četiri zadatka odbora za vanjsku evaluaciju: procijeniti, savjetovati, usporediti i informirati. Sistem vanjskog osiguranja kvalitete sastoji se od sljedećih elemenata: pripreme kroz samoevaluacijski izvještaj, posjeta instituciji gdje se kroz niz sastanaka s različitim grupama vezanim uz studijski program (studenti, profesori, uprava, administracija) program evaluira, a zatim evaluacijski odbor usuglašava izvještaj koji će biti javno objavljen. Evaluacijski odbor sastoji se od nezavisnih stručnjaka, nevezanih u instituciji, a u svaki evaluacijski odbor ravnopravno je uključen i student.

Postoje tri različite faze vanjskog osiguranja kvalitete: sve počinje kritičkom samoevaluacijom studijskog programa od strane same institucije koja pruža program kroz intervju s profesorima, studentima i administracijom. Rezultati se oblikuju u interni samoevaluacijski izvještaj. Na izvještaju se temelji posjet vanjskog evaluacijskog odbora, odnosno njegova priprema.

Sljedeća faza je evaluacija kvalitete obrazovanja i istraživačkog rada od strane vanjskog evaluacijskog odbora. Odbor dolazi u posjet sveučilištu na tri dana. Prvi zadatak im je sastaviti okvir evaluacije, s detaljnim opisom pristupa koji će koristiti. Tijekom svog posjeta razgovarat će odvojeno s različitim interesnim skupinama na studijskom programu (studentima, osobljem, itd.). Na kraju posjeta vanjski evaluacijski odbor daje kratak usmeni izvještaj u kojem su dani prvi dojmovi. Nakon posjeta, vanjski evaluacijski odbor usuglašava izvještaj koji u određenom roku mora biti javno objavljen. Izvještaj sadržava detaljan izvještaj o onom što je vanjski evaluacijski odbor ustanovio tijekom posjeta, kao i detaljne preporuke za studijski program. Preporuke vanjskog evaluacijskog odbora iznijete u izvještaju moraju se implementirati. Rezultati izvještaja vanjskog evaluacijskog odbora mogu se koristiti za mijenjanje i poboljšanje studijskog programa. Stoga je vanjska evaluacija od strane nezavisnog odbora način zaštite, ali i test samoevaluacije same institucije.

Istovremeno, njen najviši cilj jest unaprjeđenje i poboljšanje. Bitno je zato naglasiti da vanjski evaluacijski odbor mora smjestiti evaluaciju u nacionalni i međunarodni okvir i kontekst. Njihov je zadatak ustanoviti područja u kojima su poboljšanja potrebna.

Nesveučilišno visoko obrazovanje

Zakon o visokoobrazovnim institucijama koje se ne klasificiraju kao sveučilišta kaže da su te institucije odgovorne za organizaciju vlastitog unutar institucijskog i vanjskog osiguranja kvalitete. Zakon obvezuje ove institucije na kontinuiranu kontrolu kvalitete.

I ovdje je sistem osiguranja kvalitete temeljen na tri razine evaluacije: unutar institucije (samoanaliza i samoevaluacijski izvještaj), vanjsko osiguranje kvalitete i kontrolni nivo Obrazovne inspekcije. Tijekom evaluacije kvalitete uključeni su razni akteri: studenti, alumni, osoblje, poslodavci, stručnjaci, vlada, itd. Bitno je obilježje obveza javnog objavljivanja savjeta i primjedbi. Provedba savjeta i preporuka je obavezna te je nemoguće da visokoobrazovna institucija ne poboljša svoje obrazovanje i istraživački rad. Ukoliko se to ipak dogodi, vlada može poduzeti vrlo oštre mjere.

Unutar institucijsko osiguranje kvalitete

Proces unutar institucijskog osiguranja kvalitete provodi se unutar samog studijskog programa. Općenito, ovaj proces sastoji se od kontinuiranog skupljanja informacija o kvaliteti koja se postiže. Za potrebe vanjskog osiguranja kvalitete, ovaj unutar institucijski proces rezultira tako zvanim samoevaluacijskim izvještajem. Analiza ovih rezultata vodi do analize slabosti i snage institucije. Obrazac i sadržaj izvještaja i analize propisani su protokolom kako bi se osiguralo skupljanje relevantnih informacija.

Vanjsko osiguranje kvalitete

Organizacija vanjskog osiguranja kvalitete u rukama je Nizozemske udruge visokih učilišta – HBO-raad. Njihova uloga je sastaviti listu članova odbora za vanjsku evaluaciju, stvaranje protokola za vanjsku evaluaciju, primanje izvještaja odbora za vanjsku evaluaciju i evaluacije samog

osiguranja kvalitete. Članovi odbora za vanjsku kvalitetu dolaze iz vrlo širokog spektra. Oni su odgovorni evaluirati studijske programe. Važno je reći da njihov izvještaj mora javno objaviti HBO-raad. Uloga i zadaci odbora za vanjsku evaluaciju su priprema posjeta instituciji, analiza samoevaluacijskog izvještaja institucije, sama evaluacija kroz obavezan posjet instituciji, usmena objava rezultata i javan izvještaj.

Meta-evaluacija obrazovne inspekcije: “uloga psa stražara”

Nezavisna Obrazovna inspekcija (Onderwijs inspectie) nadležna je i za sve institucije visokog obrazovanja, uključujući i sveučilišta te nadzire cjelokupni sistem osiguranja kvalitete i provjerava rad unutar institucijskog i vanjskog osiguranja kvalitete. Isto tako može provesti komparativnu analizu kvalitete obrazovanja nekih studijskih programa ili grupa programa kroz odbor nezavisnih stručnjaka koji rezultate svoje analize moraju objaviti javno. Nadalje, Obrazovna inspekcija osigurava da institucije visokog obrazovanja implementiraju preporuke iz izvještaja vanjskih evaluacija te da rezultate evaluacija kvalitete pretoče u politiku institucije. Sama Obrazovna inspekcija godišnje izvještava o kontroli kvalitete te o mjerama koje su poduzeli kako bi pratili i osigurali implementaciju izvještaja unutar institucijske i vanjske evaluacije kvalitete.

Ukoliko Obrazovna inspekcija procijeni kako je kvaliteta obrazovanja ili istraživačkog rada upitna, mora u roku od šest mjeseci predstaviti plan s mjerama koje namjerava poduzeti kako bi se eliminirali nedostaci. U slučaju da procjene kako je kvaliteta obrazovanja unutar studijskog programa nakon temeljite evaluacije kvalitete nedovoljna, nizozemska vlada može odlučiti prestati financirati program i studente u tom programu ili da program ne može više dodjeljivati diplome. Ulogu Obrazovne inspekcije u 2008. će preuzeti nova nacionalna agencija za akreditaciju koja je ustanovljena zakonom iz 2001.

Zaključak

Osiguranje kvalitete u Nizozemskoj je jako dobro organizirano i većinom se temelji na principu poboljšanja i napretka kvalitete studijskih programa. Različite interesne grupe uključene u visoko obrazovanje i/ili akademsku zajednicu su uključene i konzultirane u različitim aspektima i razinama osiguranja kvalitete, i unutar institucije i u vanjskom osiguranju kvalitete. Detaljnim čitanjem ovog kratkog teksta postaje jasno da razlika između osiguranja kvalitete na sveučilištima i drugim institucijama visokog obrazovanja gotovo i ne postoji. Ipak, bitno je napomenuti i neke slabosti sistema osiguranja kvalitete: izvještaji vanjskih evaluacijskih odbora moraju biti jasniji i eksplicitniji nego što trenutno jesu; priprema stranih stručnjaka uključenih u evaluacije te njihovo razumijevanje unutarnjeg funkcioniranja institucija i zakonskog okvira; te je potrebno staviti veći naglasak na to kako je akademski istraživački rad uključen i integriran u akademsko obrazovanje koje institucija pruža unutar pojedinih studijskih programa.

Sistem osiguranja kvalitete: Engleska

Velika Britanija ima različite sisteme osiguranja kvalitete u različitim dijelovima Velike Britanije, stoga će se ovaj članak fokusirati na osiguranje kvalitete u Engleskoj. Članak se temelji na informa-

cijama Agencije za osiguranje kvalitete koje se mogu naći na njihovom web stranici, kao i dodatne informacije: <http://www.qaa.ac.uk>.

Postavljanje scene

U Velikoj Britaniji postoji preko 180 institucija visokog obrazovanja. Institucije visokog obrazovanja autonomne su i nisu u vlasništvu države. Međutim, značajna količina prihoda dolazi iz državnog proračuna, uz vlastite prihode institucija koje proizlaze iz školarina, istraživačkog i znanstvenog rada te investicija iz privatnog sektora. Broj studenata u pojedinim institucijama varira od 120 do 200,000. Većina institucija pruža širok raspon studijskih programa, dok se neke poput muzičkih akademija specijaliziraju u određenom području. Zakonom je regulirano koje institucije mogu dodjeljivati diplome.

Revizija nastavnih programa

Osiguranje kvalitete postoji već dugo u Velikoj Britaniji i tijekom uspostavljanja trenutnog sistema osiguranja kvalitete korištene su mnoge kontroverzne metode. Najkontroverznija je bila provjera kvalitete predavača i revizija kolegija. Prema tom sistemu svaki predmet i predavač bili su procjenjivani od strane tima nezavisnih stručnjaka koji bi na kraju dodijelili ocjenu od 1 do 4. Međutim, nakon mnogih prigovora, pogotovo zbog previše birokratske procedure, ova metoda zamijenjena je vanjskom evaluacijom procedura koje institucije koriste kako bi osigurale kvalitetu.

Unutar institucijsko osiguranje kvalitete

Sveučilišta u Velikoj Britaniji autonomne su institucije. Svaka institucija odgovorna je za kvalitetu svojih programa i kvalifikacija koje izdaje. Svaka ima svoje unutar institucijske procedure postizanja dogovorenih standarda te osiguranja i unaprjeđenja kvalitete obrazovanja koje pruža.

Većina institucija provodi redovno i kontinuirano praćenje studijskih programa i periodičke revizije studijskih programa. Redovno praćenje studijskog programa podrazumijeva provjeru koliko učinkovito program postiže ciljeve koji su mu postavljeni i uspjeh studenata da kroz taj program postignu očekivane sposobnosti i znanje. Redovito praćenje programa obično provodi katedra koja provodi studijski program te ono često uključuje samo-evaluaciju cjelokupnog nastavnog i administrativnog osoblja koje je odgovorno za provedbu programa.

Uloga studenata

Studenti su uključeni u upravljanje visokoobrazovnim institucijama. Studentski predstavnici nazoče i svim sastancima na razini katedri/studijskih programa (Departmental Meeting) koji pregledava prijedloge nastavnih programa svakog kolegija/predmeta te cjelokupnog studijskog programa. Nadalje, studentski predstavnici uključeni su u rad odbora na svim razinama unutar institucije koji evaluiraju kvalitetu.

Nacionalna studentska anketa

Uključenje studenata u procedure odlučivanja i upravljanja na svim razinama unutar institucije ključni su i iznimno bitan dio osiguranja kvalitete. Nacionalna studentska anketa (The National

Student Survey – NSS) je redovito godišnje istraživanje mišljenja studenata čiji rezultati se javno objavljuju. Cilj joj je skupiti povratne informacije studenata o kvaliteti studija kako bi se pomoglo budućim studentima pri odabiru institucija, poboljšala kvaliteta institucija, ali i postigla bolja odgovornost institucija cjelokupnoj javnosti. Rezultati nacionalne studentske ankete temeljni su element osiguranja kvalitete cjelokupnog visokog obrazovanja.

Nacionalna agencija za osiguranje kvalitete

Nacionalna agencija za osiguranje kvalitete odgovorna je čuvati interese javnosti kroz osiguranje visokih standarda visokoobrazovnih kvalifikacija te poticati napredak u upravljanju kvalitetom visokog obrazovanja.

Stoga, nacionalna agencija za osiguranje kvalitete pregledava akademske standarde i standarde kvalitete te kroz dogovorene nacionalne reference pomaže definirati jasne i eksplicitne standarde.

Ustanovljena je 1997. kako bi osigurala jedinstven pristup osiguranju kvalitete za visoko obrazovanje. Agencija je nezavisno tijelo koje financiraju sveučilišta te tijela koja financiraju visoko obrazovanje na temelju ugovora.

Revizija standarda i kvalitete

Svaka institucija odgovorna je i obvezna pružiti kvalitetno obrazovanje te zadovoljavanje standarda. Uloga je agencije osigurati interese javnosti da se standardi i kvaliteta visokog obrazovanja održavaju i unaprjeđuju. Kako bi uspješno odigrala svoju ulogu agencija provodi procese revizije i evaluacije. Procese revizije i evaluacije provode timovi revizora i evaluatora, većinom predstavnici sveučilišta, ali i predstavnici industrije, gospodarstva ili stručnjaka iz raznih profesija relevantnih za određen studijski program.

Izvjestavanje

Agencija javno objavljuje izvješća svojih evaluacija i revizija. Informacije prikupljene u tim izvješćima služe budućim studentima pri odabiru institucije na kojoj žele nastaviti svoje obrazovanje, ali i poslodavcima te samim institucijama i državi, ali i ostalim financijerima visokoobrazovnih institucija u Engleskoj.

Vanjska evaluacija

Cilj

Vanjska evaluacija provodi se kao revizija institucija i zamijenila je dosadašnji način evaluacije. Cilj revizije institucija jest:

- o pružanje visokog obrazovanja, kvalifikacija i diploma zadovoljavajuće kvalitete i odgovarajućih akademskih standarda
- o da tamo gdje je to relevantno, koriste svoje zakonsko pravo da dodjeljuju diplome na propisani način

Sve visokoobrazovne institucije u Engleskoj proći će revizijski proces do kraja 2005. (pokrenut je 2003.), a od 2006. periodičke revizije provodit će se za svaku instituciju svakih 6 godina.

Proces

Revizija institucija provjerava unutar institucijski sistem osiguranja kvalitete, s detaljnom istragom na nivou disciplina koja provjerava funkcionira li sistem onako kako bi trebao i daje li zado-

voljavajuće rezultate. Prije posjeta revizijskog tima, institucija priprema samoevaluacijsku dokumentaciju, jednu za nivo cjelokupne institucije i nekoliko primjera iz različitih disciplina. Revizijski timovi oslanjaju se na samoevaluacijske izvještaje tijekom posjeta instituciji.

Studenti

Studenti igraju glavnu ulogu u procesu revizije institucija. Za svaku reviziju predstavnici studenata (obično studentska udruga fakulteta) imaju priliku sudjelovati na sastancima i prezentirati revizijskom timu "studentsko pismeno izvješće".

Zaključak

Osiguranje kvalitete u Velikoj Britaniji već je dugo bitno pitanje, ne samo za visokoobrazovne institucije, već i za cjelokupnu javnost. Česte su rasprave o dobrom načinu raspolaganja javnim sredstvima i nužnosti očuvanja visokih standarda. Različiti sistemi osiguranja najviših mogućih standarda i kvalitete su isprobavani, s ciljem postizanja odgovornosti prema javnosti, a bez prevelike birokracije. Međutim, zajedničko svim isprobanim sistemima bila je važnost studenata u osiguranju kvalitete i ključna uloga analize i primjene zaključaka koji proizlaze iz povratnih informacija koje studenti kao korisnici usluga visokoobrazovnih institucija pružaju.

VIII. Zašto i kako uključiti studente u osiguranje kvalitete?

Svrha ovog poglavlja je da pruži pregled koncepta kvalitete i osiguranja kvalitete u obrazovanju iz studentske perspektive, s posebnim fokusom na uključenost studenata. Stoga će se ovo poglavlje usredotočiti na nastanak unutarnjih postupaka osiguranja kvalitete. Prikazat će se neke ideje i metode koje studenti mogu iskoristiti da se uključe u osiguranje kvalitete svojih studijskih programa, predmeta i institucija. Također će se ispitati i nekoliko metoda samo-organiziranja unutar postupaka osiguranja kvalitete te će biti dan i prikaz brojnih metoda kojima se studenti mogu koristiti kako bi postali ključni igrači u osiguranju kvalitete u svojim institucijama. **U ovom poglavlju posebna pažnja će se posvetiti sljedećim pitanjima:**

Zašto studenti trebaju biti uključeni u proces osiguranja kvalitete?

Studenti su ti za koje je visoko obrazovanje prvenstveno stvoreno. Oni su ti koji se s njim susreću iz dana u dana, i tako nekoliko godina. To ih čini pravim stručnjacima za osiguranje kvalitete; studenti najbolje znaju kako bi njihovo (idealno) obrazovanje trebalo izgledati.

Studentsko organiziranje

U nekim zemljama, odbori koji se bave osiguranjem kvalitete su već dio strukture visokoobrazovnih institucija. No, u mnogim drugim zemljama još ne postoji službeno mjesto za ove odbore.

Stoga postoji velika razlika u načinima kako ovi odbori ostvaruju svoje ciljeve i načinima kako studenti sudjeluju u njihovom radu. Ali usprkos tome, postoji mnogo dodirnih točaka među svim oblicima organiziranih studentskih skupina koje žele osigurati i poboljšati kvalitetu svog obrazovanja. Da bi se studentima omogućilo da daju svoj doprinos, potrebno je riješiti probleme koji nastaju prilikom uspostavljanja odbora za osiguranje kvalitete.

Zašto se studente ne sluša

Na idealnom sveučilištu ili veleučilištu, kad postoji problem vezan uz kvalitetu obrazovanja, student može otići odgovornom predavaču/ima da zajedno pronađu rješenje problema. Također, u idealnoj situaciji studente će se uvijek pitati za njihovo mišljenje o kvaliteti obrazovanja te će oni biti uključeni u postojeće ili buduće metode osiguranja kvalitete. Nažalost, ova idealna situacija rijetko gdje postoji.

Problem:

Ako nitko ne želi čuti što studenti imaju reći te ako je iskorišten i diplomatski pristup, možda će biti potrebno pribjeći taktici "onaj tko je najglasniji, dobije i najviše pažnje". Ovaj pristup je prilično jednostavan za upotrebu. Studenti trebaju identificirati jedan od glavnih problema u svom programu ili na fakultetu, a koji je vezan uz kvalitetu predavanja, opremu i slično. Svi uključeni će biti svjesni da taj problem postoji te da se ništa ne poduzima kako bi se on riješio. Studenti su ga pokušali riješiti koristeći razne metode i odbore, ali nitko ih nije voljan slušati, a kamoli nešto poduzeti.

Moguće rješenje:

Napravite kratko istraživanje među kolegama studentima, po mogućnosti s različitih godina i smjerova, a rezultate istraživanja prikažite državnom tajniku za obrazovanje. Njegove/njegove reakcije mogu biti različite.

Može vam zahvaliti na trudu i reći da će vidjeti što može napraviti s rezultatima nekom drugom prilikom. Ako se ovo dogodi, ili još i gore, ako vas ne shvati ozbiljno i optuži vas da neprestano prigovarate, bit ćete primorani probleme iznijeti na otvorenom forumu ili uključiti širu zajednicu.

Pritom možete koristiti svoj sveučilišni časopis, regionalne novine ili čak nacionalne medije. Svi koji se bave obrazovanjem će biti zainteresirani da vam pomognu, samo im morate problem predstaviti na pravi način. Skretanje pažnje na problem je najčešće prvi korak k uspostavljanju kvalitete i studentskom uključenju u osiguranje kvalitete.

Kako pokrenuti stvari

Moguće je i da se državni tajnik složi s vama, prizna da problem postoji i uključi vas u pronalženje rješenja. U ovom slučaju, nalazite se u dobroj poziciji. Imate mogućnost da sudjelujete u rješavanju problema te da pokažete da niste samo pronašli problem, već i njegova moguća rješenja. Ključno je da pokažete institucijama koje su prednosti sudjelovanja studenata u postupcima osiguranja kvalitete. Nakon toga, jedino što još morate je organizirati strukturalan oblik studentskog predstavljanja.

Ne možete uvijek sve napraviti sami. Obavijestite druge studente o svemu što ste postigli, poduzmite još kraćih istraživanja i organizirajte studentske grupe koje će vam pomagati. Za početak nađite kontakt osobe s drugih godina/smjerova koje će se baviti nečim praktičnim. Ako nakon nekog vremena ustanovite da radite duže i s većom grupom ljudi, morat ćete se organizirati (radne grupe, povjerenstva, sastanci itd.).

Pritom trebate paziti da ne postanete prestrukturirani ili birokratizirani. Važno je da budete fleksibilni i praktični, inače ćete se susresti sa sličnim problemima s kojima se susreću institucije, a to su sporost, birokracija i nesposobnost učinkovitog i brzog rješavanja problema.

Kad se napokon nađete s pravim ljudima, vaš najvažniji cilj je da se studente uključi u procese osiguranja kvalitete. Trebate provesti istraživanje među studentima o strukturi procesa osiguranja kvalitete te analizirati postojeće zapreke i načine njihovog rješavanja. Dok se bavite trenutnom situacijom, morate uzeti u obzir evaluacije osiguranja kvalitete i implementaciju preporuka.

Sastav odbora za osiguranje kvalitete

Prilikom formiranja odbora koji će se baviti osiguranjem kvalitete, bilo ono institucionalizirano u visokoobrazovnim institucijama ili ne, treba obratiti posebnu pažnju na sastav odbora. Pritom treba uzeti u obzir ova dva aspekta: način izbora aktualnih članova i kontinuitet rada odbora.

Kad planirate osnivanje novog odbora ili ste već član jednoga te pokušavate učlaniti nove ljude, postoji nekoliko načina kako to postići. Naravno, najjednostavniji način bi bio da jednostavno uključite ljude iz svoje najbliže okoline, kolege studente ili osoblje. U tom slučaju, pozitivno je što će se odbor sastojati od ljudi koji se dobro poznaju i surađuju. Ali negativne implikacije su što se odbor neće doživljavati kao jako reprezentativno tijelo, ni od strane akademika, a ni od strane studenata. To može dovesti do toga da okolina neće doživjeti odbor kao ozbiljno tijelo te neće obraćati pažnju na njegove prijedloge i zaključke. Stoga, od iznimne je važnosti da su sve studentske grupe zastupljene u odboru. Odbor mora reflektirati obrazovnu zajednicu kojoj služi. Članove odbora za osiguranje kvalitete trebaju direktno izabrati oni koje odbor predstavlja kako bi se osigurala reprezentativnost odbora te kako bi on bio priznat kao službeno predstavničko tijelo studenata. Osim toga, ovakav način odabira bi poboljšao veze između studenata i osoblja jer bi se svi zainteresirani morali predstaviti da dobiju glasove.

Unatoč pozitivnim stranama raznolikosti odbora i demokratskog načina biranja, oni mogu imati i negativan utjecaj na zajedništvo unutar odbora. Članovi često mogu imati različita mišljenja, ideale i interese što može biti prepreka uspješnom funkcioniranju odbora.

Osim prikladnom načinu odabira članova, određena pažnja se mora pridati i kontinuitetu u radu odbora. Iznimno je važno da se riješe sljedeća pitanja: Koliko često se članovi odbora moraju mijenjati? Treba li se mijenjati cijeli odbor odjednom ili postupno? Koliko dugo netko može biti član odbora? Kako se znanje i informiranost trebaju održavati u odboru te prenositi na nove članove? Je li moguće izgraditi arhiv? Je li moguće dobiti nekakvu vanjsku potporu i izobrazbu?

Zadaci odbora za osiguranje kvalitete

Članovi odbora za osiguranje kvalitete moraju pažljivo razraditi i donijeti zadatke odbora. Zadaci će ovisiti o članovima odbora, vremenu i energiji koje oni imaju, radnoj atmosferi te suradnji profesora, predavača, državnih tajnika i administrativnog osoblja. Naravno, glavna ideja osiguranja kvalitete je evaluacija kvalitete obrazovanja. Odbor može ocjenjivati dobre i loše strane predmeta i/ili čitavih studentskih programa te čak i institucija. Ocjenjivanje se može temeljiti na istraživanjima koja će pružiti analizu problema s kojima se studenti susreću tijekom studiranja te njihova mišljenja o tome.

Osim ovog ključnog zadatka, odbor za osiguranje kvalitete može otići i korak dalje te predložiti i inicirati promjene u predmetima i studentskim programima koje će dovesti do poboljšanja. Pri-

tom se mora paziti da se to ne odijeli od procjena osiguranja kvalitete. Treba se izbjeći dojam da se procjene osiguranja kvalitete provode na subjektivan način, s ciljem implementacije promjena.

Jedan od zadataka odbora može biti i kritička procjena mogućih učinaka promjena u obrazovanju koje namjeravaju provesti državni tajnici i profesori. Ovo može biti preventivan oblik osiguranja kvalitete. Iako ne možemo znati budućnost te je teško predvidjeti kakvi će biti učinci promjena, korisno je posvetiti određeno vrijeme njihovom predviđanju.

Evaluacija obrazovanja

Ključan element za funkcioniranje unutrašnjih sustava osiguranja kvalitete je odabir evaluacijskih metodologija. On nam pruža potrebne informacije o aktualnim i zamijećenim prednostima i slabostima obrazovnih programa i/ili predmeta. No prije samog prikupljanja informacija, treba odlučiti:

- o Kad je korisno da studenti započnu sa samoevaluacijom?
- o Što se uvijek mora uzeti u obzir prilikom evaluacija?
- o Koji sve razni načini prikupljanja informacija postoje, ovisno o namjeni?

Uzevši u obzir mogućnosti i ciljeve studenata, sljedeće tri funkcije evaluacije se podrazumijevaju:

1. Upozoravanje na probleme u kvaliteti obrazovanja

Ako studentima nije omogućeno da iznesu svoja pitanja, probleme i pritužbe, akcijom upozorenja bi se mogla privući pažnja. Glavni cilj evaluacije je da upozori na probleme ili da se dobije opsežan pregled pozitivnih i negativnih strana obrazovnog programa. Ovo se može smatrati i pokušajem da se promijeni kultura obrazovanja/ fakulteta te može dovesti do toga da se mišljenja i iskustva studenata više uvažavaju. Evaluacija i akcije koje slijede nakon nje mogu otvoriti oči profesorima i stvoriti atmosferu u kojoj će se studente slušati.

Tri vrste evaluacije su posebno korisne u visokoobrazovnim institucijama koje nemaju kulturu osiguranja kvalitete, tj. tamo gdje se o kvaliteti kulture ne raspravlja i gdje nema voljnosti za sistematične promjene. U ovakvim slučajevima, evaluacijom se trebaju dobiti osnovne informacije o preprekama i pozitivnim aspektima obrazovnih programa. Ni studenti, ni institucija u ovakvim slučajevima ne trebaju jako detaljnu analizu obrazovanja. Evaluacija prvenstveno treba biti usmjerena na to da se dobije opći pregled glavnih problema, što bi trebalo potaknuti daljnje rasprave s predavačima. Drugim riječima, evaluacijom se moraju započeti rasprave o kvaliteti obrazovnih programa, o tome što je poželjno, a što ne.

2. Otkrivanje uzroka problema u svrhu poboljšanja obrazovanja

Ovom funkcijom evaluacije se nastoji otkriti pozadinu i uzroke već utvrđenih problema. Rezultati istrage se mogu koristiti da se direktno poboljšaju aspekti obrazovanja, poput načina predavanja, dostupnih resursa, studijskog rasporeda, predmetnog opterećenja ili sastavljanja kurikuluma.

Evaluacije kojima se nastoji otkriti uzrok problema su osobito korisne studentima u situacijama gdje nekakav oblik osiguranja kvalitete već postoji, ali se interesima studenata ne pridaje dovoljno pažnje. Iako se može zamisliti situacija u kojoj se evaluacije provode unutar institucija, ali studenti u njih nisu uključeni. Ili da se informacije prikupljaju, ali ih se ne objavljuje te ostaje nejasno što se radi s njima. U ovakvim situacijama, glavni zadatak studenata je da se uključe u proces osiguranja kvalitete.

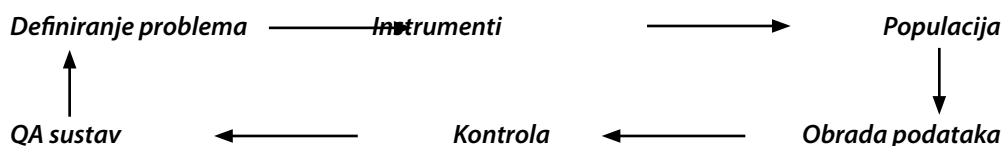
3. Provjera pridaju li visokoobrazovne institucije dovoljno pažnje osiguranju kvalitete

Ova funkcija se odnosi na ocjenjivanje samih procesa evaluacije unutar institucija ili fakulteta. Nastoji se ustanoviti kako evaluacije uistinu funkcioniraju, kako se provode, kako se obrađuju pritužbe studenata, kako se koriste rezultati evaluacija i koja je uloga studenata u procesu.

Odgovor na pitanje kada je potrebno i korisno da studenti sami provedu evaluaciju ovisi o tome što je već poduzela visokoobrazovna institucija. Nema smisla ulagati puno truda i vremena u evaluaciju koja je već obavljena, ili u pronalaženje problema koji su već naširoko poznati. Stoga, prije nego se krene u evaluaciju, potrebno je doznati koje su informacije već dostupne i upotrebljive.

Kad postoje problemi koje treba evaluirati, pitanje je trebaju li se baš studenti prihvatiti posla. Osiguranje kvalitete je prvenstveno odgovornost visokoobrazovnih institucija i stoga je logično da one i preuzmu tu odgovornost. Naravno, treba biti siguran da će one to obaviti kako treba. Ako su potrebne informacije nedostupne, a visokoobrazovne institucije ne žele provesti potrebnu evaluaciju, nema druge nego da to naprave sami studenti. Pitanja koje treba uzeti u obzir prilikom svake evaluacije su opisana u sljedećem dijelu.

Proces evaluacije se obično sastoji od nekoliko koraka koji se ponavljaju. Možemo ga opisati kao kružni proces, kako je prikazano u sljedećem dijagramu.



Definiranje problema: Što želite evaluirati i u koju svrhu? Ovdje se opet susrećemo s tri funkcije evaluacije. Da bi se ustanovila svrha evaluacije i da bi se definirao jasni "predmet istraživanja", treba razmisliti koji su razlozi za evaluaciju, postoji li konkretan problem ili opći osjećaj nezadovoljstva. Nadalje, treba odlučiti na koje će se elemente obrazovanja evaluacija usredotočiti: kurikulum, određene predmete, obrazovne resurse, oblike predavanja, odabir predmeta i sl.

Instrumenti: Kako ocjenjivati? Postoje različite vrste instrumenata, ovisno o različitim funkcijama evaluacija. To su instrumenti upozoravanja, dijagnostički instrumenti te postupci usmjereni na pridobivanje pažnje za osiguranje kvalitete. Instrumenti se mogu razlikovati u točnosti, načinu prikupljanja informacija i izvorima informacija. Općenito govoreći, instrumentima upozorenja se prikupljaju općenite informacije o obrazovnom programu da bi se tako započela rasprava o kvaliteti obrazovanja. Dijagnostički instrumenti nastoje pružiti detaljne informacije na razini predmeta. Postupci za pridobivanje pažnje analiziraju u kojoj je mjeri sustav osiguranja kvalitete razvijen u visokoobrazovnoj instituciji.

Populacija: Temeljna pitanja na koja se mora odgovoriti kad se donose odluke o populaciji su:

- Od koga će se prikupljati podaci? Ovo ima važan utjecaj na reprezentativnost prikupljenih podataka.
- Koje kvalitete populacija treba imati? Valjanost i vjerodostojnost podataka uvelike ovisi o kvaliteti populacije.

Obrada podataka: Kako će se podaci obrađivati i analizirati? Prilikom stvaranja evaluacije, treba razmisliti kako će se prikupljene informacije obraditi i analizirati. U osnovi, pitanja u evaluaciji trebaju biti jasno formulirana, rezultati evaluacije trebaju dati odgovor na definirani problem te

treba biti moguće analizirati i obraditi podatke pomoću dostupnih izvora, koji mogu varirati od ljudstva do sofisticiranih statističkih programa.

Kontrola: Implementiraju li se rezultati/ preporuke evaluacija ili ih se ignorira?

Sustav osiguranja kvalitete: Pruža li evaluacija dokaze o potrebi mijenjanja postojećeg sustava osiguranja kvalitete ili čak stvaranju novoga?

Postoji široki spektar metoda i postupaka koji se mogu koristiti za prikupljanje informacija. Neke je jednostavnije primijeniti od drugih. Neki zahtijevaju veliku organizaciju, a neki mnogo manju. U tekstu koji slijedi prikazat će se neki praktični primjeri, varirajući u različitim funkcijama, teškoći i korisnosti.

Nekoliko primjera

Obrazovna evaluacija

Obrazovna evaluacija se sastoji od kratkog upitnika kojim se traži mišljenje studenata o najboljem profesoru, predmetu, odsjeku i sl. Neka od konkretnih pitanja mogu biti:

- Nabrojite tri najbolja profesora na vašem studijskom programu.
- Nabrojite tri najzanimljivija kolegija koja ste slušali prošle godine.
- Nabrojite tri odsjeka koja su tijekom prošle godine uložila najviše truda u obrazovanje.

Upitnik bi anonimno trebalo popuniti što više studenata, različitih spolova, s različitih godina, predmeta, itd. Studenti ispunjeni upitnik mogu staviti u kutiju smještenu u središnjem dijelu institucije. Rezultati se mogu objaviti u studentskim novinama ili glasilu institucije da bi se privuklo što više pažnje.

Ovaj instrument je osobito prikladan za situacije gdje studenti žele potaknuti rasprave o kvaliteti obrazovanja i gdje postoji razumna veza među studentima i profesorima. Cilj prosudbe obrazovanja je da rangira profesore, kolegije ili metode predavanja.

Kutija za pritužbe

Kutija za pritužbe studentima daje mogućnost da na anonimn i jednostavan način iznesu pritužbe, probleme i frustracije vezane uz obrazovanje. Pokretači te akcije mogu iskoristiti dobivene informacije i napraviti popis svih problema u obrazovanju te svratiti pažnju na njih tako što će objavljivati redovita izvješća i konfrontirati odgovorne profesore i državne tajnike. Učinkovitost kutije za pritužbe uvelike ovisi o dva čimbenika:

- O tome koliko su profesori dostupni. Ovo djelomično ovisi o stavu profesora prema kritici, ali i o tome na koji način i koliko često se kritika iznosi.
- O tome koliko se studente potiče da iznose svoje pritužbe. Studenti će kutiju za pritužbe koristiti samo ako se njihove pritužbe doživi ozbiljno i ako postane jasno da se u svezi njih nešto poduzima.

Upitnik

Upitnik je najčešći način koji se koristi za evaluaciju kvalitete obrazovanja. Upitnici se mogu koristiti za brz pregled problema, ali i za njihovo opsežnije istraživanje.

Upotreba upitnika kao sredstava evaluacije je logična u sljedećim situacijama:

- Ako je broj ispitanika relativno velik (veći od 20).
- Ako je broj pitanja velik.
- Ako se žele prikupiti informacije o kvaliteti obrazovanja, motivaciji za odabir studijskih grupa, planova za specijalizaciju, mišljenja o profesorima itd.

- Ako je anonimnost nužna, a ne može se zajamčiti drugim metodama.
- Ako se odgovori moraju kvantificirati zbog usporedbi koje moraju biti napravljene između npr. kolegija ili profesora.

Pitanja u upitniku mogu biti formulirana na razne načine: otvorena pitanja, da/ne pitanja, stupnjevana ljestvica, pitanja s višestrukim odgovorima, itd. Da bi se dobio potreban broj studenata, upitnici se mogu poslati poštom, uručiti studentima nakon predavanja ili se mogu ispuniti tijekom izravnih intervjua. Da bi profesori i državni tajnici upitnike shvatili ozbiljno, mnogo pažnje se mora pridati kvaliteti upitnika i pojedinih pitanja. Važne karakteristike svakog upitnika su reprezentativnost i vjerodostojnost.

Što nakon evaluacije?

Da bi se ostvarili ciljevi zbog kojih se provodi evaluacija, nije dovoljno samo implementirati evaluaciju, već treba poduzeti i daljnje aktivnosti. Mnoge evaluacije završavaju predstavljanjem rezultata, a ti rezultati obično završe negdje u arhivu s mnoštvom drugih rezultata. To sve vodi tome da studenti koji su poduzeli evaluaciju gube volju da se dalje bave osiguranjem kvalitete u obrazovanju. Stoga, prilikom sastavljanja evaluacija treba promisliti o tome što se želi napraviti s rezultatima evaluacije. Što se treba uzeti u obzir prilikom obavljanja ovih aktivnosti?

Osim što treba poznavati probleme i njihova moguća rješenja, treba znati i kako uvjeriti profesore i upravu da poduzmu nešto, pri čemu su ključne vještine lobiranja i pregovaranja. Trebate naći svoj put u neformalan krug, mjesto gdje se donose mnoge odluke vezane uz obrazovanje. U sljedećem paragrafu se objašnjava vještina vladanja u tom neformalnom krugu te se studentima pokušava objasniti kako oni mogu utjecati na to.

Upravljanje kao kazalište

Nizozemski antropolog Verweel se koristi metaforom kazališta da bi objasnio kako se donose odluke u visokoobrazovnim institucijama. On uspoređuje različite razine upravljanja s pozornicom, zakulisnim prostorom i garderobom kazališta.

Pozornica

Prva i najočitija razina na kojoj se odvija upravljanje je službeni krug. To su npr. institucije i fakultetsko vijeće, ili državni tajnici u nekim zemljama gdje postoje službeni savjetodavni odbori. Institucionalizirani odbori za osiguranje kvalitete mogu biti dio tog službenog kruga. U ovim službenim tijelima se pripremaju strategije razvoja obrazovanja te se donose odluke. Postoje jasna pravila o tome kako se odluke donose i koja je uloga članova. Stoga, Verweel to uspoređuje s pozornicom jer sve su uloge unaprijed podijeljene i svi mogu vidjeti sve što se događa. Ljudi na pozornici igraju svoju ulogu; njihova osobnost pritom nije važna. Glavne teme za raspravu su stoga potpuno profesionalne te bi bilo jako čudno da netko počne govoriti o svojoj bolesnoj papigi.

Zakulisni prostor

Uz službeni krug (pozornicu), Verweel razlikuje i poluslužbeni krug. On ga naziva zakulisnim prostorom, gdje se u promijenjenom sastavu odvijaju pred-rasprave s npr. profesorima, studentima i predstavnicima uprave. Ovdje se na ležerniji i otvoreniji način pripremaju odluke za pozornicu, ali bez obzira na to, neće svi biti pozvani da sudjeluju. To ovisi o individualnom statusu i službenoj ulozi u donošenju odluka. Možete biti pozvani da sudjelujete ako posjedujete potrebno znanje, ili ako imate važnu ulogu u službenom odboru za osiguranje kvalitete ili studentskoj organizaciji.

Naravno, i sami možete preuzeti inicijativu i sazivati takve sastanke. To može biti vrlo korisno kad se raspravlja o važnim studentskim pitanjima. Na ovakvim sastancima možete saznati što drugi misle o vašim idejama te možete predstaviti prvu verziju svojih prijedloga. Na ovakvim sastancima i raspravama se djelomično oblikuju i konačne odluke pa ako ste prisutni možete utjecati na njih. Rad u zakulisnom prostoru nije toliko profesionalan kao na pozornici, diskusije su manje formalne, a pri donošenju odluka se uzimaju u obzir i osobna stajališta.

Garderoba

Najmanje formalni i strukturirani sastanci se odvijaju u, kako to Verweel naziva, "garderobi". Ovi sastanci se odvijaju u prijateljskoj atmosferi te se ne donose završni i jasni rezultati, konkretni planovi ili strategije razvoja. U garderobama se uglavnom formiraju i razmjenjuju ideje, raspravlja se o strategijama te se postižu određeni kompromisi. Da bi garderobe bile korisne, mora postojati povjerenje među ljudima. Ponekad rad garderoba podsjeća na Old Boys Network, s mnogo sredovječnih, sijedih muškaraca koji su nekoć zajedno studirali. Stoga se mnogo raspravlja o zajedničkoj prošlosti, o zajedničkim interesima u pojedinim situacijama ili o zajedničkim uvjerenjima. Da bi sudjelovali u radu garderobe, morate imati nešto zajedničko s ostalim glumcima. U garderobi se izmjenjuju povjerljive informacije, ali se osim o profesionalnim temama, često raspravlja i o osobnim interesima, hobijima te se izmjenjuju tračevi. Sve to vodi jačanju povjerenja među partnerima. Da bi se zauzela vodeća pozicija u garderobi, važna je i pozicija koju se ima u zakulisnom prostoru i na pozornici. Lakše se je probiti u osobnijim i povjerljivijim krugovima ako ste se već dokazali u zakulisnom prostoru.

Pregovaranje

Prema profesoru Mastenbroeku, u procesu pregovaranja treba uzeti u obzir nekoliko stvari. Najvažnija pitanja za studente koji se bave osiguranjem kvalitete su:

- 1) Dilema o pregovaranju, sukobu ili suradnji
- 2) Utjecaj na ravnotežu snaga
- 3) Utjecaj na pristaše/birače

Dilema o pregovaranju, sukobu ili suradnji

Međuvisnost je srž procesa pregovaranja. Bez nje nema čvrstog temelja za pregovaranje. Partneri u pregovaranju moraju imati nešto zajedničko da bi pregovaranje bilo plodonosno. Sve uključene strane moraju imati u cilju postizanje dogovora. Taj cilj može biti određena razina kvalitete obrazovanja kojom će svi biti zadovoljni. Ali osim zajedničkog interesa da se postigne određeni kompromis, postoje i drugi različiti interesi i stajališta. Mogu se odabrati različite strategije, a to su: suradnja, pregovaranje ili sukob.

Suradnja je najbolji izbor kada dvije strane uvelike ovise jedna o drugoj. Obje strane općenito dijele ista mišljenja i ciljeve, a suradnjom će doći do zajedničkog optimalnog rezultata. Pritom se poštuju interesi i želje obje strana.

Pregovaranje stupa na snagu kada je očito da među stranama postoje suprotni interesi. Ali, da bi pregovaranje bilo moguće, ipak moraju postojati i određeni zajednički interesi jer bez njih neće biti moguće doći do sporazuma.

Sukob se može upotrijebiti da se zauzme jača pozicija u ravnoteži snaga. Koristi se kad nema zajedničkih interesa. To je strategija koja se u velikom broju slučajeva čini najlogičnijom i najkorišnijom, a pogotovo kad su strane nesigurne u svoj položaj u ravnoteži snaga.

Granice između ova tri načina nisu oštre te su oni dio dosljednog procesa.

Utjecaj na ravnotežu snaga

Ravnoteža snaga je jedan od najvažnijih aspekata prilikom pregovaranja. Ona se može opisati kao odnos ovisnosti i neovisnosti svih uključenih igrača. U slučajevima gdje je neovisnost veća od ovisnosti, često se susreće čudno ponašanje; manipulacija i iskorištavanje, naspram poniznosti i popustljivosti. Treba postojati međusobno uvažanje stajališta i interesa te ravnopravnost prilikom postizanja dogovora.

Na ravnotežu snaga mogu utjecati:

1. Sukob

Određeno agresivno/konfrontirajuće ponašanje može kod protivnika potaknuti mišljenje da pregovarač čvrsto vjeruje u svoje stajalište te da ga je teško uvjeriti u drugačije. Druga strana mora uložiti puno truda da pomoću argumenata pobijedi u raspravi. Konfrontirajuće ponašanje može dovesti do pobijedi-izgubi strategije te postoji opasnost da će suprotna strana odbiti pregovarati.

2. Manipulacija

Manipuliranjem je ponekad moguće postići veći utjecaj prilikom pregovaranja. Ovo je suptilna strategija koja uvelike ovisi o individualnim osobinama pregovarača. Manipuliranjem se može izvršiti pritisak na nečije vrijednosti i načela, na veze s ljudima koje predstavlja te na osobne karakteristike poput inteligencije, integriteta i pregovaračke sposobnosti.

S ovom strategijom dolazi i popriličan rizik. Manipulacijom se nekoga pokorava, a da oni toga nisu svjesni. To je moguće s naivnim protivnikom, ali čak i tada postoji šansa da će razviti negativan osjećaj koji će ugroziti daljnje pregovore.

3. Činjenice i stručno znanje

“Nove činjenice” ili one koje se predstavljaju takvima, a koje imaju izravnu vezu s ravnotežom snaga, trebaju biti istinite i uvjerljive te činjenično potvrđene. Primjeri “novih činjenica” su stvaranje jače koalicije ili nastajanje novih alternativa za trenutne veze međuovisnosti. Ovo zadnje je pogotovo značajno.

4. Istraživanje

Istraživati znači poduzimati određene inicijative; postavljati pitanja, prezentirati informacije, stvarati prijedloge i moguće nagodbe. Pomoću ovih inicijativa otvara se veći manevarski prostor. Nadalje, istraživati znači djelovati u najboljem interesu obje strane. Istraživanje vam pruža mogućnost da pokažete najbolje namjere za postizanje zajedničkih rješenja čime ćete opravdati svoje ponašanje.

5. Učvrstiti veze

Veza s protivnikom se može ojačati razvijanjem povjerenja i međusobnog prihvaćanja, razvijanjem zajedničkih interesa te povećanjem broja pitanja čija su rješenja važna za obje strane.

6. Moć uvjeravanja

Elementi moći uvjeravanja su:

- Jasan, dobro strukturiran način iznošenja mišljenja.
- Opušten, ali ne i bezbrižan stav.
- Variranje tona i tempa govorenja; slikovito ilustriranje primjera, jednostavne činjenice i efektne metafore, korištenje vizualnih pomagala.
- Neka vrsta “emotivne” povezanosti s vizijom, ali bez retoričnosti i dogmatizma.

Utjecaj na pristaše/birače

Vjerojatno najvažniji, ali i najzanemareniji aspekt pregovaranja je pregovaranje s ljudima koje predstavljate. Pregovarači moraju imati dovoljno manevarskog prostora, prostora za kompromis, ali i prostora za postizanje konačnog rezultata koji će zadovoljiti njihove pristaše/birače.

Postoji nekoliko prepreka i problema s kojima se možete suočiti, a vezane su uz odnos s ljudima koje predstavljate:

- Odnos s pristašama nije odnos pregovaranja. Pregovarači uvijek rade ono što pristaše žele, posljedica čega je ograničeni manevarski prostor prilikom pregovaranja.
- Pristaše su izabrale pregovarače na temelju obećanja koja su dali. Postoji mogućnost da oni ne mogu ispuniti ta obećanja.
- Pregovaračka delegacija ima vrlo precizan i ograničen zadatak, koji ograničava broj konačnih rješenja i kreativnost u pregovaranju.
- Pristaše od pregovaračke delegacije očekuju rezultate koji su nedostižni.

U odnosu s pristašama/biračima treba postojati dovoljno manevarskog prostora, i to ne samo u svezi konačnog rezultata pregovora, već i načina na koji će on biti predstavljen.

Sadržaj

Predgovor	3
I. Uvod	4
II. Definicije pojmova i institucije vezane uz osiguranje kvalitete	5
Uvod	5
Definicije	5
Institucije	7
III. Povijest osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju	8
Visoko obrazovanje i osiguranje kvalitete: prve poveznice	9
Osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju	10
IV. Europski i međunarodni trendovi u osiguranju kvalitete	13
Uvod	13
Bolonjski proces i osiguranje kvalitete	14
V. Pregled sistema osiguranja kvalitete u Europi: Osiguranje kvalitete – kvalitativna raznolikost?	21
Uvod	21
Osiguranje kvalitete ESIB-ova Bologna analiza (2005.) – Bologna kroz studentske oči	22
VII. Primjeri sistema osiguranja kvalitete	26
Sistem osiguranja kvalitete: Nizozemska	26
Sistem osiguranja kvalitete: Engleska	29
VIII. Zašto i kako uključiti studente u osiguranje kvalitete?	32

VODIČ KROZ OSIGURANJE KVALITETE U VISOKOM ŠKOLSTVU
Priručnik za profesore i studente

NAKLADNIK
Agram Naklada d.o.o.

AUTORI
Vanja Ivošević
Daniel Mondekar
Koen Geven
Alex Bols

PRIJEVOD
Maja Deković

GRAFIČKA OBRADA
Aljoša Lijić

PRIJELOM
Danijel Šah

LEKTURA I KOREKTURA
Maja Deković

TISAK
Štern Grafika d.o.o.



CIP - Katalogizacija u publikaciji
Nacionalna i sveučilišna knjižnica - Zagreb

UDK 378(497.5)(035)

VODIČ kroz osiguranje kvalitete u visokom školstvu : priručnik za profesore i studente / Vanja Ivošević ... <et al.> ; <prijevod Vanja Deković>. - Zagreb : Agram naklada, 2006.

ISBN 953-7214-04-4

1. Ivošević, Vanja
I. Visoko školstvo -- Osiguranje kvalitete
-- Hrvatska -- Priručnik

460327060

ISBN 953-7214-04-4