

# **STANDARDI I SMJERNICE ZA OSIGURAVANJE KVALITETE NA EUROPSKOM PROSTORU VISOKOG OBRAZOVANJA**

EUROPSKA ORGANIZACIJA ZA OSIGURAVANJE KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU

# Sadržaj

**Predgovor**  
**Sažetak**

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

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

2.1 Pozadina standarda i smjernica

2.2 Uvod u prvi i drugi dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

2.3 Prvi dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete u visokim učilištima

2.3.1 Politika i postupci za osiguravanje kvalitete

2.3.2 Odobrenje, *follow-up* i periodička provjera programa i kvalifikacija

2.3.3 Ocjenjivanje studenata

2.3.4 Osiguravanje kvalitete nastavnika

2.3.5 Obrazovni resursi i pomoć studentima

2.3.6 Informacijski sustavi

2.3.7 Informiranje javnosti

2.4 Drugi dio: Europski standardi i smjernice za vanjsko osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

2.4.1 Korištenje postupaka za unutarnje osiguravanje kvalitete

2.4.2 Razvoj procesa vanjskog osiguravanja kvalitete

2.4.3 Kriteriji za donošenje odluka

2.4.4 Svrsishodnost procesa

2.4.5 Izvještavanje

2.4.6 *Follow-up* postupci

2.4.7 Periodični pregledi

2.4.8 Analize na razini cijelog sustava

2.5 Uvod u treći dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete

## 2.6 Treći dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete

2.6.1 Korištenje postupaka vanjskog osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju

2.6.2 Službeni status

2.6.3 Djelatnosti

2.6.4 Resursi

2.6.5 Izjava o misiji

2.6.6 Neovisnost

2.6.7 Kriteriji i procesi za vanjsko osiguravanje kvalitete koje koriste agencije

2.6.8 Postupci za odgovornost

## **3. Sustav pregleda kolega stručnjaka za agencije za osiguravanje kvalitete**

3.1 Međunarodni kontekst

3.2 Ciklički pregled agencija

3.3 Registar agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete koje djeluju u Europi

3.4 Europski konzultativni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

## **4. Buduće perspektive i izazovi**

**Prilog: Ciklički pregled agencija za osiguravanje kvalitete - teoretski model**

# Predgovor

U Berlinskom priopćenju od 19. rujna 2003., ministri zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije pozvali su Europsku mrežu za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA) da "putem svojih članica i u suradnji s organizacijama EUA, EURASHE i ESIB" razvije "dogovoreni skup standarda, postupaka i smjernica za osiguravanje kvalitete", da "istraži načine osiguranja adekvatnih sustava pregleda kolega stručnjaka za osiguravanje kvalitete i/ili priznavanje agencija i tijela" te da grupa za praćenje bolonjskog procesa podnese izvješće ministrima 2005. godine“. Ministri su također zatražili od ENQA-e da uzme u obzir "stručnost drugih asocijacija i mreža za osiguravanje kvalitete".

Ovo izvješće, koje podržavaju sve organizacije imenovane u tom dijelu priopćenja, odgovor je toj zadaći. Takvo razumijevanje rezultat je duha suradnje i međusobnog poštovanja koji je prožimao rasprave svih sudionika. Stoga zahvaljujem organizacijama EUA, EURASHE i ESIB, kao i ENQA-inim agencijama na konstruktivnom i vrlo korisnom doprinosu ovom procesu.

Izvješće upućujemo europskim ministrima obrazovanja. Međutim, očekujemo da će se ono proširiti na sve one koji su zainteresirani za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju te da će svima biti korisno i poticajno.

Moramo naglasiti da je ovo izvješće tek prvi korak dugog i vjerojatno teškog puta uspostavljanja općeprihvaćenog skupa osnovnih vrijednosti, očekivanja i dobre prakse za osiguravanje kvalitete od strane ustanova i agencija na cijelom Europskom prostoru visokog obrazovanja (EHEA). Ako želimo da europska dimenzija osiguranja kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja bude potpuno funkcionalna, onda trebamo dalje razvijati procese započete Berlinskim priopćenjem.

Ako to možemo postići, onda se mogu ostvariti i mnoge druge ambicije Bolonjskog procesa. Svi sudionici u dosadašnjem poslu nadaju se da će i dalje doprinositi ostvarenju toga pothvata.

CHRISTIAN THUNE  
*Predsjednik ENQA-e*  
veljača 2005.

# Sažetak

Ovo su izvješće sastavili članovi Europske mreže za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA)<sup>1</sup>, u suradnji s organizacijama EUA, ESIB i EURASHE te ostalim relevantnim mrežama. Ono je odgovor na dvojne zadatke povjerene ENQA-i u Berlinskom priopćenju iz rujna 2003. - razvoj "dogovorenog skupa standarda, postupaka i smjernica za osiguravanje kvalitete" i "razmatranje načina osiguravanja prikladnog sustava pregleda kolega stručnjaka za agencije ili tijela koja se bave osiguravanjem kvalitete i/ili akreditacijom".

Izvješće se sastoji od četiri poglavlja. Nakon uvodnog poglavlja o kontekstu, ciljevima i principima, slijede poglavlja o standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete<sup>2</sup>; o sustavu pregleda kolega stručnjaka za agencije za osiguravanje kvalitete te o budućim perspektivama i izazovima.

Glavni rezultati i preporuke ovog izvješća su:

- Uspostava europskih standarda za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete te za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Od europskih se agencija za osiguravanje kvalitete očekuje da se najmanje jednom u pet godina podvrgnu periodičnom pregledu.
- Naglasak će biti stavljen na supsidijarnost, a gdje god je to moguće pregledi će se provoditi na nacionalnoj razini.
- Osnovat će se Europski registar agencija za osiguravanje kvalitete.
- Europski odbor za registraciju djelovat će kao institucija koja će nadzirati upis agencija u registar
- Osnovat će se Europski savjetodavni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju.

Nakon što se preporuke implementiraju:

- Korištenjem dogovorenih standarda i smjernica poboljšat će se dosljednost u osiguravanju kvalitete na cijelom Europskom prostoru visokog obrazovanja.
- Visoka učilišta i agencije za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja moći će koristiti zajedničke referentne točke za osiguravanje kvalitete.
- Registar će pojednostavniti identifikaciju profesionalnih i vjerodostojnih agencija.
- Osnažit će se postupci za priznavanje kvalifikacija.
- Poboljšat će se vjerodostojnost rada agencija za osiguravanje kvalitete.
- Europski savjetodavni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju unaprijedit će razmjenu stavova i iskustava između agencija i ostalih glavnih dionika (uključujući visoka učilišta, studente i predstavnike poslodavaca).
- Unaprijedit će se međusobno povjerenje među agencijama i ustanovama.
- Podržat će se međusobno priznavanje.

---

<sup>1</sup> Na generalnoj skupštini ENQA-e 4. studenog 2004. naziv Europska mreža promijenjen je u Europska organizacija za osiguravanje kvalitete.

<sup>2</sup> Termin "osiguravanje kvalitete" u ovom izvješću odnosi se na postupke vrednovanja, akreditacije i neovisne prosudbe.

# Kratak pregled europskih standarda za osiguravanje kvalitete

Ovaj kratki pregled europskih standarda za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju je dio drugog poglavlja ovog izvješća, a ovdje je stavljen radi lakšeg korištenja. Nisu uključene pripadajuće smjernice. Standardi su podijeljeni u tri dijela i obuhvaćaju unutarnje osiguravanje kvalitete visokih učilišta, vanjsko osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja te osiguravanje kvalitete agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete.

## Prvi dio: Europski standardi za unutarnje osiguravanje kvalitete u visokim učilištima

### 1.1 *Politika kvalitete i postupci za osiguravanje kvalitete:*

Visoka učilišta trebala bi imati politiku kvalitete i popratne postupke za osiguravanje kvalitete i standarda svojih programa i kvalifikacija. Također bi se trebala izričito posvetiti razvijanju kulture koja u svom radu prepoznaje važnost kvalitete i njenog osiguravanja. Da bi to postigla, učilišta trebaju razviti i implementirati strategiju stalnog poboljšavanja kvalitete. Ta strategija, politika i postupci trebali bi imati formalni status i biti javno dostupni. Također, trebalo bi uključiti studente i ostale dionike.

### 1.2 *Odobrenje, praćenje i periodične provjere programa i kvalifikacija:*

Visoka učilišta trebala bi imati formalne mehanizme za odobrenje, periodične provjere i praćenje svojih programa i kvalifikacija.

### 1.3 *Ocjenjivanje studenata:*

Studente bi trebalo ocjenjivati prema objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje valja dosljedno primjenjivati.

### 1.4 *Osiguravanje kvalitete nastavnika:*

Visoka učilišta trebala imati metode za provjeru kvalificiranosti i stručnosti nastavnog osoblja. Te bi metode trebale biti dostupne onima koji obavljaju vanjske preglede i komentirane u izvješćima.

### 1.5 *Obrazovni resursi i pomoć studentima:*

Visoka učilišta trebaju osigurati prikladne i potrebne obrazovne resurse za svaki ponuđeni program.

### 1.6 *Informacijski sustavi:*

Visoka učilišta trebaju prikupljati, analizirati i koristiti relevantne informacije radi djelotvornog upravljanja svojim studijskim programima i drugim aktivnostima

### 1.7 *Informiranje javnosti:*

Visoka učilišta trebaju redovito objavljivati ažurne, nepristrane i objektivne informacije (i kvalitativne i kvantitativne) o svojim programima i kvalifikacijama.



## Drugi dio: Europski standardi za vanjsko osiguravanje kvalitete visokoga obrazovanja

- 2.1 *Korištenje postupaka za unutarnje osiguravanje kvalitete:* U postupcima vanjskog osiguravanja kvalitete treba uzeti u obzir djelotvornost procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete opisanog u prvom dijelu Europskih standarda i smjernica.
- 2.2 *Razvoj procesa vanjskog osiguravanja kvalitete:* Svi odgovorni (uključujući visoka učilišta) trebaju definirati svrhu procesa osiguravanja kvalitete prije njihove uspostave te ih trebaju objaviti zajedno s opisom postupaka koje koriste.
- 2.3 *Kriteriji za donošenje odluka:* Svaka formalna odluka donesena kao rezultat aktivnosti vanjskog osiguravanja kvalitete treba se temeljiti na jasno objavljenim kriterijima koje valja dosljedno primjenjivati.
- 2.4 *Svrishodnost procesa:* Sve procese vanjskog osiguravanja kvalitete treba uspostaviti tako da odgovaraju određenoj svrsi.
- 2.5 *Izveštavanje:* Izvešća treba objavljivati. Trebaju biti pisana jasnim stilom razumljivim ciljanom publici. Sve odluke, preporuke i pohvale sadržane u izvješću trebaju biti uočljive.
- 2.6 *Follow-up postupci:* Procesi osiguravanja kvalitete koji sadrže preporuke za akciju ili traže naknadni akcijski plan trebaju imati unaprijed određene *follow-up* postupke koji se sustavno primjenjuju.
- 2.7 *Periodični pregledi:* Vanjsko osiguravanje kvalitete visokih učilišta i/ili programa treba provoditi u ciklusima. Duljina ciklusa i postupci pregleda trebaju biti jasno definirani i objavljeni unaprijed.
- 2.8 *Analize na razini cijelog sustava:* Agencije za osiguravanje kvalitete trebaju povremeno izrađivati sažeta izvješća u kojima će opisati i analizirati opće zaključke svojih pregleda, vrednovanja, ocjena i sl.

## Treći dio: Europski standardi za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete

- 3.1 *Korištenje postupaka vanjskog osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju:* Vanjsko osiguravanje kvalitete agencija treba uzeti u obzir postojanje i djelotvornost procesa za vanjsko osiguravanje kvalitete opisanih u drugom dijelu Europskih standarda i smjernica.
- 3.2 *Službeni status:* Kompetentna javna tijela na Europskom prostoru visokog obrazovanja trebaju formalno priznati agencije kao odgovorne za vanjsko osiguravanje kvalitete. Agencije trebaju imati jasnu pravnu osnovu i poštivati sve zahtjeve pravnih okvira unutar kojih djeluju.
- 3.3 *Aktivnosti:* Agencije trebaju redovito provoditi vanjsko osiguravanje kvalitete (na razini visokog učilišta ili programa).
- 3.4 *Resursi:* Agencije trebaju imati prikladne i odgovarajuće resurse, i ljudske i financijske, koji će im



omogućiti da uspješno i djelotvorno organiziraju i provode svoje postupke za vanjsko osiguravanje kvalitete, uz odgovarajuća sredstva za razvoj svojih procesa i postupaka.

3.5 *Izjava o misiji:* Agencije trebaju objaviti izjavu u kojoj će jasno izraziti svrhu svog rada.

3.6 *Neovisnost:* Agencije trebaju biti neovisne u smislu autonomne odgovornosti za svoj rad, a visoka učilišta, ministri ili drugi dionici ne mogu utjecati na zaključke i preporuke u njihovim izvješćima.

3.7 *Kriteriji i procesi za vanjsko osiguravanje kvalitete koje koriste agencije:* Postupci i kriteriji koje agencije koriste trebaju biti prethodno određeni i dostupni javnosti. Očekuje se da ti postupci sadrže:

- samoanalizu ili ekvivalentni postupak koji će provesti subjekt u procesu osiguravanja kvalitete
- vanjsku procjenu koju daje stručno povjerenstvo uključujući - tamo gdje to prikladno - student(e) kao članove povjerenstva i posjetu o čemu odlučuje agencija
- objavljivanje izvješća koje sadrži sve odluke, preporuke ili druge formalne ishode
- *follow-up* postupak kojim se pregledavaju radnje koje je poduzeo subjekt u procesu osiguravanja kvalitete na temelju preporuka sadržanih u izvješću.

3.8 *Postupci za odgovornost:* Agencije trebaju imati uspostavljene postupke za vlastitu odgovornost.

# 1. Kontekst, ciljevi i principi

U Berlinskom priopćenju od 19. rujna 2003., ministri zemalja potpisnica Bolonjske deklaracije pozvali su ENQA-u da „putem svojih članica i u suradnji s EUA, EURASHE i ESIB-om“ razvije "dogovoreni skup standarda, postupaka i smjernica za osiguravanje kvalitete", da "istraži načine osiguranja adekvatnih sustava pregleda kolega stručnjaka za osiguravanje kvalitete i/ili priznavanje agencija i tijela, te da grupa za praćenje bolonjskog procesa podnese izvješće ministrima 2005. godine". Ministri su također zatražili od ENQA-e da uzme u obzir "stručnost drugih asocijacija i mreža za osiguravanje kvalitete".

ENQA je pozdravila mogućnost da značajno pridonese razvoju europske dimenzije u osiguravanju kvalitete te time unaprijedi i ciljeve Bolonjskog procesa.

U rad su bile uključene mnoge organizacije i interesne grupe. Prvo, članice ENQA-e su intenzivno sudjelovale u ovom procesu. Članice su sudjelovale u radnim grupama, a nacrti izvješća bili su važan element dnevnog reda ENQA-inih generalnih skupština u lipnju i studenom 2004. Drugo, Europska sveučilišna organizacija (EUA), Europska organizacija visokih učilišta (EURASHE), Nacionalni savezi studenata Europe (ESIB) i Europska komisija sudjelovali su u radu na redovitim sastancima grupe E4. Treće, kontakti i doprinosi ostalih mreža, kao što su Europski konzorcij za akreditaciju (ECA) i Mreža agencija za osiguravanje kvalitete u srednjoj i istočnoj Europi (CEE Network), bili su posebno dragocjeni tijekom izrade dokumenta. Konačno, ENQA i njeni partneri su iskoristili svoje međunarodne kontakte i iskustva te na taj način osigurali uključivanje relevantnih međunarodnih perspektiva.

Osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju nije samo europsko pitanje. U cijelom je svijetu sve veći interes za kvalitetu i standarde, što odražava brzi rast visokog obrazovanja i njegove cijene, kako za javni proračun tako i za privatne osobe.

Prema tome, ako Europa želi postati najdinamičnije gospodarstvo na svijetu utemeljeno na znanju (Lisabonska strategija), onda europsko visoko obrazovanje morati pokazati kako ozbiljno shvaća kvalitetu svojih programa i kvalifikacija te da je voljno uspostaviti načine za osiguravanje i demonstriranje te kvalitete. Inicijative i zahtjevi, koji se javljaju u Europi i izvan nje, posljedica su ovakve internacionalizacije visokog obrazovanja i traže odgovor. Predanost svih koji su bili sudjelovali u izradi ovih prijedloga dobar je znak uspješnog ostvarenja istinski europske dimenzije osiguranja kvalitete kojom će se povećati privlačnost ponude unutar Europskog prostora visokog obrazovanja.

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

- interes studenata te poslodavaca i društva u cjelini za kvalitetnim visokim obrazovanjem;  
važnost institucionalne autonomije te spoznaja da ta autonomija predstavlja i veliku odgovornost;
- potreba da vanjsko osiguravanje kvalitete odgovara svrsi te da ustanove ponesu samo nužan i prikladan teret u ostvarenju svojih ciljeva.

Europski prostor visokog obrazovanja obuhvaća 40 država, a odlikuje se raznolikošću političkih i visokoobrazovnih sustava, društvenih, kulturnih i obrazovnih tradicija, jezika, težnji i očekivanja. Stoga je monolitni pristup kvaliteti, standardima i osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju neprikladan. U svjetlu ovih različitosti i raznolikosti, opće prepoznatih kao jedna od europskih vrednota, ovo izvješće protivi se krutom, propisanom i strogo formuliranom pristupu standardima. I u standardima i u smjericama ovo izvješće daje prednost generički pristup specifičnim potrebama. Takav će pristup pripomoći širem inicijalnom prihvaćanju i stvaranju snažnije osnove za okupljanje različitih visokoobrazovnih zajednica na cijelom Europskom prostoru visokog obrazovanja. Generički standardi trebali bi biti općenito prihvatljivi na nacionalnim<sup>3</sup> razinama većine zemalja potpisnica. Međutim, jedna od posljedica generičkog pristupa je da su standardi i smjernice više usredotočeni na pitanje što treba napraviti, nego na kako to treba napraviti. Stoga izvješće sadrži i proceduralna pitanja, ali prioritet je stavljen na standarde i smjernice, osobito u 2. poglavlju.

Konačno, valja naglasiti da postizanje dogovora o ovom izvješću nije isto što i ostvarenje bolonjskih ciljeva u dimenziji osiguravanja kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja. Pred nama je još mnogo posla na implementiranju preporuka izvješća i ostvarenju kulture kvalitete, kako u visokim učilištima tako i u agencijama za vanjsko osiguravanje kvalitete.

---

<sup>3</sup> Kroz ovo izvješće termin "nacionalno" podrazumijeva i regionalni kontekst u odnosu na agencije za osiguravanje kvalitete, nacionalne kontekste i tijela, itd.

## 2. Europski standardi i smjernice

Zahtjev ministara da se uspostavi "dogovoreni skup standarda, postupaka i smjernica za osiguravanje kvalitete" pokrenuo je mnoga važna pitanja. "Osiguravanje kvalitete" je generički termin iz visokog obrazovanja koji se može interpretirati na više načina, jer nije moguće jednim terminom opisati sve okolnosti. Osim toga, i riječ "standardi" različito se upotrebljava diljem Europe i varira od usko definiranih regulatornih zahtjeva do općenitijih opisa dobre prakse. Ta riječ ima različita značenja i u lokalnom kontekstu nacionalnih sustava visokog obrazovanja.

Štoviše, tijekom izrade izvješća postalo je očito da i unutar same zajednice koja se bavi osiguravanjem kvalitete postoje neke prilično bitne razlike o prirodi veze koja bi trebala biti uspostavljena između visokih učilišta i njihovih vanjskih ocjenjivača. Neke agencije, uglavnom one koje akreditiraju programe ili učilišta, smatraju da je vanjsko osiguravanje kvalitete ponajprije pitanje zaštite potrošača te da je potrebna jasna razlika između agencija za osiguravanje kvalitete i visokih učilišta čiji rad one ocjenjuju, dok druge agencije drže da je glavna svrha vanjskog osiguravanja kvalitete pružanje savjeta i vođenje prema poboljšavanju standarda i kvalitete studijskih programa i kvalifikacija, za što je potrebna bliska suradnja između ocjenjivača i onoga što se ocjenjuje. Ostali nastoje pronaći sredinu između ova dva stava te uspostaviti ravnotežu između odgovornosti i poboljšanja.

Agencije za osiguravanje kvalitete nisu jedine koje različito gledaju na ova pitanja. Ni interesi visokih učilišta i tijela koja predstavljaju studente nisu uvijek isti – učilišta traže visok stupanj autonomije s minimalnim vanjskim regulacijama ili vrednovanjima (i to na razini cijelog učilišta), dok studenti traže da ustanove budu odgovorne javnosti putem čestih inspekcija na razini programa i kvalifikacija.

Konačno, standardi i smjernice vezani su samo uz tri ciklusa visokog obrazovanja koji su opisani u Bolonjskoj deklaraciji i nemaju namjeru pokriti znanstveno područje ili općenito upravljanje učilištima.

### 2.1 Pozadina standarda i smjernica

Ovaj dio izvješća sadrži skup predloženih standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja. Standardi i smjernice napravljene su tako da su primjenjive na sva visoka učilišta i agencije za osiguravanje kvalitete u Europi, bez obzira na njihovu strukturu, funkciju, veličinu ili nacionalni sustav unutar kojega djeluju. Kao što je ranije spomenuto, nije se smatralo prikladnim u ovo poglavlje izvješća uključiti i detaljne „postupke“, budući da su postupci visokih učilišta i agencija važan dio njihove autonomije. Visoka učilišta i agencije trebaju same, kroz suradnju, odlučiti o proceduralnim posljedicama koje donosi usvajanje standarda koji se nalaze u ovom izvješću.

Kao svoju polaznu točku, standardi i smjernice podržavaju duh Deklaracije iz Graza (srpanj 2003.) koju je donijela Europska sveučilišna organizacija (EUA). U toj deklaraciji se navodi da je "cilj europske dimenzije u procesu osiguravanja kvalitete poticanje uzajamnog povjerenja te poboljšanje transparentnosti, uz poštivanje raznolikosti nacionalnih konteksta i predmetnih područja." U skladu s deklaracijom iz Graza, standardi i smjernice koje su u ovom izvješću priznaju prvenstvo nacionalnih sustava visokog obrazovanja, značaj autonomije učilišta i agencija unutar tih nacionalnih sustava i posebne zahtjeve različitih akademskih predmeta. Standardi i smjernice nastale su na iskustvu stečenom tijekom pilot-projekta "Transnacionalni europski projekt vrednovanja" (*Transnational European Evaluation Project* - TEEP) kojega je koordinirala ENQA, a koji je u tri discipline istraživao

operativne implikacije europskog transnacionalnog procesa vrednovanja kvalitete.

Standardi i smjernice uzimaju u obzir i studiju o konvergenciji kvalitete, koju je ENQA objavila u ožujku 2005. Studija je istraživala uzroke razlika u nacionalnim pristupima vanjskom osiguravanju kvalitete te preprekama za njihovu konvergenciju. Nadalje, oni reflektiraju izjavu ministara u Berlinskom priopćenju da "sukladno načelima nacionalne autonomije, primarnu odgovornost za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju snosi sama ustanova, a to pruža osnovu za stvarnu odgovornost akademskog sustava u nacionalnom okviru kvalitete".

Stoga se u ovim smjernicama i standardima nastojala postići ravnoteža između izgradnje i razvoja unutarnje kulture kvalitete i uloge koju mogu imati postupci vanjskog osiguravanja kvalitete.

Nadalje, pri izradi standarda i smjernica od posebne je koristi bio "Kodeks dobre prakse", izdanje Europskog konzorcija za akreditaciju (ECA) iz prosinca 2004., kao i ostala gledišta sadržana u ESIB-ovim dokumentima "Izjava o dogovorenom skupu standarda, postupaka i smjernica na europskoj razini" (travanj 2004.) te "Izjava o pregledu kolega stručnjaka agencija za osiguravanje kvalitete i akreditaciju" (travanj 2004.), EUA-inoj publikaciji "Stav o politici osiguravanja kvalitete u kontekstu Berlinskog priopćenja" (travanj 2004.) i EURASHE-inoj "Izjavi o Bolonjskom procesu" (lipanj 2004).

I na kraju, uključena je i međunarodna perspektiva usporedbom standarda za vanjsko osiguravanje kvalitete sa "Smjernicama za dobru praksu" koje provodi međunarodna mreža INQAAHE.

## **2.2 Uvod u prvi i drugi dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja**

Standardi i smjernice za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete razrađeni su za upotrebu na visokim učilištima i agencijama za osiguravanje kvalitete koje djeluju na Europskom prostoru visokog obrazovanja, i pokrivaju ključna područja vezana uz kvalitetu i standarde.

Svrha ovih standarda i smjernica je da budu izvor pomoći i uputa visokim učilištima u razvoju njihovih vlastitih sustava osiguravanja kvalitete, kao i agencijama koje provode vanjsko osiguravanje kvalitete te da doprinesu zajedničkom referentnom okviru, koji će koristiti i učilišta i agencije. Namjera ovih standarda i smjernica nije da diktiraju praksu niti da budu interpretirani kao preskriptivni i nepromjenjivi.

U nekim zemljama Europskog prostora visokog obrazovanja, ministarstva obrazovanja ili ekvivalentne organizacije snose odgovornost za neka od područja obuhvaćenih ovim standardima i smjernicama. Tamo gdje to je slučaj, ta ministarstva i organizacije moraju imati odgovarajuće mehanizme osiguravanja kvalitete koji će biti podložni neovisnim pregledima.

### **Osnovna načela**

Standardi i smjernice temelje se na nekim osnovnim načelima osiguravanja kvalitete, koje je na Europskom prostoru visokog obrazovanja i unutarnje i vanjsko. Ta načela uključuju sljedeće:

- ponuđači visokog obrazovanja snose glavnu odgovornost za kvalitetu usluge i njeno osiguravanje
- potrebno je štiti javni interes kvalitete i standarda visokog obrazovanja
- kvaliteta akademskih programa mora se razvijati i poboljšavati u korist studenata i drugih

korisnika visokog obrazovanja na Europskom prostoru visokog obrazovanja

- moraju postojati uspješne i djelotvorne organizacijske strukture koje će pružati i podržavati te akademske programe
- u procesima osiguravanja kvalitete bitna je transparentnost i korištenje vanjske ekspertize;
- visoka učilišta trebaju poticati kulturu kvalitete
- trebaju se razviti procesi kroz koje će visoka učilišta pokazivati svoju odgovornost, uključujući i odgovornost za investiranje javnih i privatnih sredstava
- osiguravanje kvalitete radi odgovornosti sukladno je osiguravanju kvalitete u svrhu poboljšanja
- učilišta trebaju moći demonstrirati svoju kvalitetu u zemlji i u inozemstvu
- korišteni procesi ne smiju kočiti različitost i inovativnost.

## **Svrha standarda i smjernica**

Svrha standarda i smjernica je da:

- poboljšaju kvalitetu obrazovanja dostupnog studentima na visokim učilištima Europskog prostora visokog obrazovanja
- pomognu visokim učilištima u upravljanju kvalitetom i njenom poboljšavanju, čime im pomažu opravdati njihovu institucionalnu autonomiju
- stvore osnovu za rad agencijama za osiguravanje kvalitete
- učine vanjsko osiguravanje kvalitete transparentnijim i razumljivijim svima koji su uključeni.

## **Ciljevi standarda i smjernica**

Ciljevi standarda i smjernica su da:

- potaknu razvoj visokih učilišta koja stimuliraju dinamična intelektualna i obrazovna postignuća
- budu izvor pomoći i savjetovanja visokim učilištima i drugim relevantnim agencijama prilikom razvijanja vlastite kulture osiguravanja kvalitete
- informiraju i podižu očekivanja visokih učilišta, studenata, poslodavaca i drugih dionika o procesima i ishodima visokog obrazovanja
- doprinesu zajedničkom referentnom okviru za pružanje visokog obrazovanja i osiguravanje kvalitete unutar Europskog prostora visokog obrazovanja.

## **Vanjsko osiguravanje kvalitete**

Standardi i smjernice predloženi u ovom izvješću predviđaju važnu ulogu za vanjsko osiguravanje kvalitete. Njegov oblik varira od sustava do sustava te može uključivati razne vrste institucionalnog vrednovanja; vrednovanja predmeta ili programa; akreditaciju na razini predmeta, programa i učilišta te kombinaciju navedenog.

Djelotvornost takvih vanjskih vrednovanja umnogome ovisi o postojanju jasne strategije unutarnjeg osiguravanja kvalitete koja ima svoje specifične ciljeve, te mehanizama i metoda koje učilišta koriste za ostvarenje tih ciljeva.

Vanjske agencije mogu provoditi osiguravanje kvalitete iz više razloga, uključujući sljedeće:

- očuvanje nacionalnih akademskih standarda u visokom obrazovanju
- akreditiranje programa i/ili učilišta

- zaštita korisnika
- javno objavljivanje neovisno potvrđenih informacija (kvalitativnih i kvantitativnih) o programima i učilištima
- poboljšanje i unapređivanje kvalitete.

Europske agencije za osiguravanje kvalitete u svom će radu voditi računa o pravnim, društvenim i kulturološkim zahtjevima jurisdikcije i okruženja u kojima djeluju. Europski standardi vezani uz osiguravanje kvalitete samih agencija za osiguravanje kvalitete sadržani su u trećem dijelu ovog poglavlja.

Procesi koje provode agencije za osiguravanje kvalitete ovisit će o njihovoj svrsi i ishodima koje namjeravaju postići. Postupci koje će koristiti agencije zainteresirane ponajprije za poboljšanje kvalitete mogu se bitno razlikovati od onih koje koriste agencije čiji je prioritet stroga "zaštita potrošača". Standardi koji slijede daju uvid u osnovnu dobru praksu diljem Europe, ali ne nude detaljne upute o tome što bi trebalo pregledati ili kako bi se osiguravanje kvalitete trebalo provoditi. To su pitanja nacionalne autonomije, iako razmjena informacija između agencija i stručnjaka vodi prema konvergentnim elementima.

Međutim, već postoje neka opća načela dobre prakse u procesima vanjskog osiguravanja kvalitete:

- treba poštovati institucionalnu autonomiju
- interesi studenata i drugih dionika, poput predstavnika poslodavaca trebaju biti prioriteti procesa vanjskog osiguravanja kvalitete
- gdje god je moguće, treba koristiti rezultate unutarnjeg osiguravanja kvalitete samih učilišta.

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

## **2.3 Prvi dio: Europski standardi i smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete u visokim učilištima**

### **2.3.1 POLITIKA KVALITETE I POSTUPCI ZA OSIGURAVANJE KVALITETE**

#### **Standard:**

Visoka učilišta trebala bi imati politiku kvalitete i popratne postupke za osiguravanje kvalitete i standarda svojih programa i kvalifikacija. Također bi se trebala izričito posvetiti razvijanju kulture koja u svom radu prepoznaje važnost kvalitete i njenog osiguravanja. Da bi to postigla, učilišta trebaju razviti i primjenjivati strategiju za stalno poboljšavanje kvalitete. Ta strategija, politika i postupci trebali bi imati formalni status i biti javno dostupni. Također, trebalo bi uključiti studente i ostale dionike.

#### **Smjernice:**

Formalne strategije i postupci pružaju okvir unutar kojeg visoka učilišta mogu razvijati i nadgledati djelotvornost svojih sustava za osiguravanje kvalitete. One jačaju povjerenje javnosti

u institucionalnu autonomiju. Strategije sadrže izjave o namjerama i glavnim sredstvima pomoću kojih će se one ostvariti. Proceduralno savjetovanje može pružiti detaljnije informacije o načinima na koje se strategija primjenjuje te dati korisne referentne točke onima kojima je potrebno znanje o praktičnim aspektima provođenja postupaka.

Izjava o politici trebala bi sadržavati:

- vezu između nastave i istraživanja na učilištu
- strategiju učilišta za kvalitetu i standarde
- organizaciju sustava za osiguravanje kvalitete
- odgovornost odsjeka, škola, fakulteta i drugih organizacijskih jedinica i pojedinaca za osiguravanje kvalitete
- uključenost studenata u osiguravanje kvalitete
- načine na koji se politika primjenjuje, prati i ažurira.

Ostvarenje Europskog prostora visokog obrazovanja umnogome ovisi o predanosti na svim razinama učilišta kako bi svi programi imali jasne ishode; osoblje spremno, voljno i sposobno omogućiti poduku i podršku studentima da postignu te ishode; i potpuno, pravovremeno i konkretno prepoznavanje zaposlenika koji su svojom kvalitetom, stručnošću i predanošću osobito doprinijeli radu učilišta. Sva visoka učilišta trebaju težiti unapređivanju i poboljšavanju obrazovanja koje nude svojim studentima.

## **2.3.2. ODOBRENJE, PRAĆENJE I PERIODIČNE PROVJERE PROGRAMA I KVALIFIKACIJA**

### **Standard**

Visoka učilišta trebala bi imati formalne mehanizme za odobrenje, periodične provjere i praćenje svojih programa i kvalifikacija.

### **Smjernice**

Povjerenje studenata i drugih dionika u visoko obrazovanje lakše će se uspostaviti i održati djelotvornim aktivnostima za osiguravanje kvalitete koje će osigurati da su programi dobro napravljeni, redovito praćeni i periodički pregledani, što će osigurati njihovu trajnu relevantnost i ažurnost.

Od osiguravanja kvalitete programa i kvalifikacija očekuje se da sadrži:

- izradu i objavljivanje jasno iskazanih ishoda učenja
- posvećivanje osobite pozornosti kurikulumu i sadržaju programa
- posebne potrebe različitih oblika nastave (npr. redovito, izvanredno, učenje na daljinu, e-učenje) i vrste visokog obrazovanja (npr. akademsko, stručno, profesionalno)
- dostupnost prikladnih izvora za učenje
- postupke formalnog odobrenja programa na razini tijela koje nije isto ono koje izvodi program



- praćenje napretka i uspjeha studenata
- redovite periodičke preglede programa (uključujući vanjske članove povjerenstava)
- redovite povratne informacije poslodavaca, predstavnika tržišta rada i drugih relevantnih organizacija
- sudjelovanje studenata u aktivnostima osiguravanja kvalitete.

### **2.3.3 OCJENJIVANJE STUDENATA**

#### **Standard**

Studente bi trebalo ocjenjivati prema objavljenim kriterijima, pravilima i procedurama koje valja dosljedno primjenjivati.

#### **Smjernice**

Ocjenjivanje studenata je jedan od najvažnijih elemenata visokog obrazovanja. Rezultati ocjenjivanja značajno utječu na njihove buduće karijere. Stoga je važno ocjenjivanje provoditi profesionalno i uzimati u obzir široko znanje o procesima testiranja i ispitivanja. Ocjenjivanje učilištu također daje vrijedne informacije o djelotvornosti sustava poduke i podrške učenju.

Postupci za ocjenjivanje studenata trebaju:

- biti oblikovani tako da mjere postignuće planiranog ishoda učenja i drugih ciljeva programa
- biti primjereni svrsi, bilo dijagnostičkoj, formativnoj ili sumativnoj
- imati jasne i objavljene kriterije ocjenjivanja
- ih obavljati osobe koje razumiju ulogu ocjenjivanja u napredovanju studenata prema stjecanju znanja i vještina vezanih uz njihovu buduću kvalifikaciju
- tamo gdje je moguće, ne oslanjati se na procjenu samo jednog ispitivača
- uzeti u obzir sve moguće posljedice pravila o ispitivanju
- imati jasna pravila o odsutnosti studenta, bolesti i drugim olakšavajućim okolnostima;
- osigurati da se ocjenjivanja provode na siguran način, u skladu s objavljenim postupcima učilišta
- biti podložni administrativnim provjerama kako bi se osigurala ispravnost postupaka.

Osim toga, studenti trebaju biti informirani o načinu ocjenjivanja koji se koristi u njihovom programu, kakvim ispitima i drugim metodama ocjenjivanja podliježu, što se očekuje od njih i koji će se kriteriji primjenjivati u ocjenjivanju njihovih performansi.

### **2.3.4 OSIGURAVANJE KVALITETE NASTAVNIKA**

#### **Standard**

Visoka učilišta trebala bi imati metode za provjeru kvalificiranosti i stručnosti nastavnog osoblja. Te bi metode trebale biti dostupne onima koji obavljaju vanjske preglede i komentirane u izvješćima.

## **Smjernice**

Nastavnici su najvažniji obrazovni resurs dostupan većini studenata. Stoga je važno da nastavnici u potpunosti znaju i razumiju predmet koji podučavaju, da raspolažu svim potrebnim vještinama i iskustvom za učinkovito prenošenje svoga znanja studentima u različitim nastavnim kontekstima, te da dobivaju povratne informacije o svome radu. Prilikom zapošljavanja i angažiranja novog osoblja, učilišta moraju osigurati da novi nastavnici imaju barem minimalnu razinu potrebnih kompetencija. Nastavnicima se mora omogućiti razvoj i unapređenje u struci te ih poticati da cijene svoje vještine. Lošim nastavnicima učilišta trebaju dati mogućnost da poprave svoje vještine do prihvatljive razine, i osigurati načine da ih udalje sa nastavnih dužnosti ako nastave biti vidno nedjelotvorni.

### **2.3.5 OBRAZOVNI RESURSI I POMOĆ STUDENTIMA**

#### **Standard**

Visoka učilišta trebaju osigurati prikladne i potrebne obrazovne resurse za svaki ponuđeni program.

#### **Smjernice**

Uz svoje nastavnike, studenti se oslanjaju i na razne druge resurse koji će im pomoći u učenju. Resursi variraju od fizičkih, kao što su knjižnice ili računalna oprema, do ljudske potpore u obliku tutora, savjetnika i drugih savjetodavaca. Obrazovni resursi i drugi načini pomoći trebaju biti lako dostupni studentima, napravljeni tako da udovoljavaju njihovim potrebama i otvoreni za povratne informacije onih koji ih koriste. Učilišta trebaju redovito pratiti, pregledavati i poboljšavati djelotvornost sustava pomoći svojim studentima.

### **2.3.6 INFORMACIJSKI SUSTAVI**

#### **Standard**

Visoka učilišta trebaju prikupljati, analizirati i koristiti relevantne informacije radi djelotvornog upravljanja svojim studijskim programima i drugim aktivnostima.

#### **Smjernice**

Samosvijest učilišta polazna je točka za učinkovito osiguravanje kvalitete. Važno je da učilišta raspolažu metodama za prikupljanje i analizu informacija o svojim aktivnostima. Bez toga, učilišta neće znati što rade dobro, a na što je potrebno obratiti pozornost, a neće biti upoznata niti s rezultatima inovativnih aktivnosti.

Sustavi informiranja vezani uz kvalitetu, potrebni pojedinim učilištima, donekle će ovisiti o lokalnim uvjetima, no moraju uključivati barem sljedeće:

- napredovanje studenata i prolaznost
- zapošljivost diplomanata
- zadovoljstvo studenata programima
- djelotvornost nastavnika
- profil studentske populacije
- dostupne obrazovne resurse i njihovu cijenu

- ključne pokazatelje uspjeha učilišta.

Također, korisno je i da se učilišta uspoređuju s drugim sličnim učilištima u Europskom prostoru visokog obrazovanja, a i šire. To će im omogućiti da povećaju samosvijest i da pronađu načine za poboljšanje vlastitog djelovanja.

### **2.3.7 INFORMIRANJE JAVNOSTI**

#### **Standard**

Visoka učilišta trebaju redovito objavljivati ažurne, nepristrane i objektivne informacije (i kvalitativne i kvantitativne) o svojim programima i kvalifikacijama.

#### **Smjernice**

U ostvarenju svoje javne uloge, visoka su učilišta dužna informirati o programima koje nude, o planiranim ishodima učenja tih programa, o kvalifikacijama koje dodjeljuju, o nastavi, o postupcima učenja i ocjenjivanja koje koriste, kao i o mogućnostima učenja dostupnim studentima. Objavljene informacije mogu sadržavati stavove i radna mjesta bivših studenata te profil trenutačne studentske populacije. Te informacije moraju biti točne, nepristrane, objektivne i lako dostupne te se ne smiju koristiti samo kao mogućnost za marketing. Učilište treba na nepristran i objektivan način potvrditi je li ispunilo vlastita očekivanja.

### **2.4 Drugi dio: Europski standardi i smjernice za vanjsko osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju**

#### **2.4.1 KORIŠTENJE POSTUPAKA UNUTARNJEG OSIGURAVANJA KVALITETE**

##### **Standard**

U postupcima vanjskog osiguravanja kvalitete treba uzeti u obzir djelotvornost procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete opisanog u prvom dijelu Europskih standarda i smjernica.

##### **Smjernice:**

Standardi za unutarnje osiguravanje kvalitete sadržani u prvom dijelu predstavljaju vrijednu osnovu za procese vanjskog osiguravanja kvalitete. Kako bi se odredilo u kojoj se mjeri ovi standardi zadovoljavaju, važno je da se tijekom provođenja vanjskih postupaka pažljivo vrednuju unutarnja politika i postupci visokih učilišta.

Ako visoka učilišta mogu demonstrirati djelotvornost svojih vlastitih procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete, i ako ti procesi mogu osigurati kvalitetu i standarde, onda procesi vanjskog osiguravanja kvalitete mogu biti manje opsežni.

## **2.4.2 RAZVOJ PROCESA VANJSKOG OSIGURAVANJA KVALITETE**

### **Standard**

Svi odgovorni (uključujući visoka učilišta) trebaju definirati svrhu procesa osiguravanja kvalitete prije njihove uspostave te ih objaviti zajedno s opisom postupaka koje koriste.

### **Smjernice**

Da bi se osigurala jasnoća svrhe i transparentnost postupaka, u procese oblikovanja i razvijanja metoda vanjskoga osiguravanja kvalitete trebaju se uključiti glavni dionici, uključujući i visoka učilišta. Dogovoreni postupci trebaju biti objavljeni te bi trebali sadržavati jasnu izjavu o svrsi procesa kao i opis postupaka koji će se koristiti.

Budući da vanjsko osiguravanje zahtijeva određeni angažman uključenih ustanova, preporučuje se provođenje preliminarnе procjene efekata kojom će se utvrditi da su procedure koje će se usvojiti primjerene, i da uobičajeni rad visokih učilišta ne ometaju više nego što je nužno.

## **2.4.3 KRITERIJI ZA DONOŠENJE ODLUKA**

### **Standard**

Svaka formalna odluka donesena kao rezultat aktivnosti vanjskog osiguravanja kvalitete treba se temeljiti na jasno objavljenim kriterijima koje valja dosljedno primjenjivati.

### **Smjernice**

Formalne odluke koje donose agencije za osiguravanje kvalitete imaju važan učinak na razmatrana učilišta i programe. U interesu pravednosti i pouzdanosti, odluke se moraju temeljiti na objavljenim kriterijima i tumačiti dosljedno.

Zaključci se moraju temeljiti na zabilježenim dokazima, a za slučaj potrebe agencije moraju imati pripremljene metode za moderiranje zaključaka.

## **2.4.4 SVRSISHODNOST PROCESA**

### **Standard**

Sve procese vanjskog osiguravanja kvalitete treba uspostaviti tako da odgovaraju određenoj svrsi.

### **Smjernice**

Agencije osiguravanja kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja provode razne vanjske procese u različite svrhe i na različite načine. Osobito je važno da agencije rade po postupcima koji su primjereni onome što je njihova definirana i objavljena svrha. Međutim, iskustvo je pokazalo da postoje neki općekorišteni elementi u procesima vanjskog pregleda koji ne samo da pomažu njihovoj valjanosti, pouzdanosti i korisnosti, već predstavljaju i osnovu za europsku dimenziju u osiguravanju kvalitete.

Posebno treba naglasiti sljedeće elemente:

- stručnjaci koji obavljaju aktivnosti vezane uz vanjsko osiguravanje kvalitete moraju posjedovati odgovarajuće vještine i moraju biti kompetentni za obavljanje te zadaće
- pažljiv odabir stručnjaka
- osiguranje adekvatnih sastanaka i treninga za stručnjake
- korištenje međunarodnih stručnjaka
- sudjelovanje studenata
- procesi koji se koriste za pregled trebaju biti dovoljni za davanje odgovarajućih dokaza, koji će potkrijepiti nalaze i zaključke
- upotreba samoanalize/posjete visokom učilištu/objavljivanje izvješća/*follow-up* modela pregleda
- priznavanje važnosti politike napredovanja i poboljšavanja učilišta kao temeljnih elemenata u osiguravanju kvalitete.

## 2.4.5 IZVJEŠTAVANJE

### Standard

Izvješća treba objavljivati. Trebaju biti pisana jasnim stilom razumljivim ciljanoj publici. Sve odluke, preporuke i pohvale sadržane u izvješću trebaju biti uočljive.

### Smjernice

Kako bi bila osigurana maksimalna korist od procesa vanjskog osiguravanja kvalitete, izvješća moraju udovoljavati identificiranim potrebama ciljane publike.

Izvješća su ponekad namijenjena različitim grupama čitatelja, stoga treba obratiti posebnu pozornost na strukturu, sadržaj, stil i ton.

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

Izvješća treba tiskati u lako čitljivom obliku, a čitateljima i korisnicima izvješća (unutar i izvan relevantnih učilišta) mora se omogućiti komentiranje o korisnosti izvješća.

## 2.4.6 FOLLOW-UP POSTUPCI

### Standard

Procesi osiguravanja kvalitete koji sadrže preporuke za akciju ili koji traže naknadni akcijski plan trebaju imati unaprijed određene *follow-up* postupke koji se sustavno primjenjuju.

### Smjernice

U osiguravanju kvalitete nisu primarni individualni događaji vanjske provjere; primarno je neprestano obavljati što bolji posao. Vanjsko osiguravanje kvalitete ne završava objavljivanjem izvješća te bi trebalo uključiti strukturirane *follow-up* postupke čime će se osigurati da se preporuke usvoje na odgovarajući način te da se izrade i provedu traženi akcijski planovi. To može podrazumijevati i daljnje sastanke s predstavnicima učilišta i programa. Cilj je osigurati da se što prije

obrade područja kod kojih je zatraženo poboljšanje te da se potiče daljnje poboljšanje.

## **2.4.7 PERIODIČNI PREGLEDI**

### **Standard**

Vanjsko osiguravanje kvalitete visokih učilišta i/ili programa treba provoditi u ciklusima. Duljina ciklusa i postupci pregleda trebaju biti jasno definirani i objavljeni unaprijed.

### **Smjernice**

Osiguravanje kvalitete nije statičan, već dinamičan proces. Ono mora biti trajno, a ne jednokratno. Ono ne završava prvim pregledom ili objavljivanjem formalnih *follow-up* postupaka. Ono se mora periodički obnovljati. Svi sljedeći vanjski pregledi moraju uzeti u obzir napredak postignut od posljednjeg pregleda. Agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete trebala bi jasno odrediti procese kojima će se koristiti, a oni ne smiju učilištima predstavljati napor veći od potrebnog za ostvarenje ciljeva.

## **2.4.8 ANALIZE NA RAZINI CIJELOG SUSTAVA**

### **Standard**

Agencije za osiguravanje kvalitete trebaju povremeno izrađivati sažeta izvješća u kojima će opisati i analizirati opće zaključke svojih pregleda, vrednovanja, ocjena i sl.

### **Smjernice**

Sve agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete posjeduju mnoštvo informacija o pojedinačnim programima i/ili učilištima. Te informacije pružaju materijal za obavljanje strukturiranih analiza cijelog sustava visokog obrazovanja. Takve analize mogu pružiti vrlo korisne informacije o razvoju, smjerovima, nastajanju dobre prakse i o područjima sa stalno prisutnim slabostima ili poteškoćama te mogu postati korisno oruđe za razvoj strategija i poboljšanje kvalitete. Agencije bi u svoje aktivnosti trebale uključiti postupke istraživanja i razvoja koji će im pomoći da maksimalno dobro obave svoj posao.

## **2.5 Uvod u treći dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete**

Europske agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete naglo su se počele razvijati početkom devedesetih godina. Sastavni element ovog razvoja bila je i suradnja te razmjena najbolje prakse među agencijama. Već u razdoblju 1994/1995. tzv. europski pilot-projekti, koje je pokrenula Europska komisija, rezultirali su osnovnom metodologijom osiguravanja kvalitete: nezavisne agencije, samoanalize, vanjske posjete visokim učilištima i izvješćivanje javnosti, što je iznijelo i Vijeće Europe u svojoj preporuci o osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju iz 1998. Stvaranje ENQA-e 2000. je, stoga, bilo prirodna formalizacija ove

suradnje, a ENQA je mogla dalje graditi na temeljima stvorenima tijekom devedesetih. Europski standardi za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete razvijeni su na pretpostavkama ovog razvoja u kratkoj povijesti vanjskog osiguravanja kvalitete u Europi. Osim toga, svjesno se radi na tome da standardi ne budu ni previše detaljni ni previše preskriptivni. Oni ne smiju ograničiti slobodu europskih agencija za osiguravanje kvalitete da u svojoj organizaciji i radu odražavaju iskustva i očekivanja svog naroda ili regije. Standardi, međutim, moraju omogućiti da profesionalnost, vjerodostojnost i integritet agencija budu vidljivi i transparentni njihovim dionicima te moraju omogućiti uspoređivanje rada među agencijama radi potrebne europske dimenzije.

Na ovaj će način standardi prirodno doprinijeti međusobnom priznavanju agencija i rezultata njihovih vrednovanja ili akreditacija. Time se bavila Nordijska mreža za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (*Nordic Quality Assurance Network in Higher Education - NOQA*) i predstavlja dio "Kodeksa dobre prakse" koji je objavio Europski konzorcij za akreditaciju (ECA).

Nekoliko "smjernica" dodano je radi dodatnih informacija o dobroj praksi, i da bi se u nekim slučajevima detaljnije objasnilo značenje i važnost standarda. Iako smjernice nisu dio samih standarda, standarde bi trebalo razmatrati zajedno s njima.

### **2.6 3. dio: Europski standardi i smjernice za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete**

#### **2.6.1. KORIŠTENJE POSTUPAKA VANJSKOG OSIGURAVANJA KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU**

##### **Standard**

Vanjsko osiguravanje kvalitete agencija treba uzeti u obzir postojanje i djelotvornost procesa za vanjsko osiguravanje kvalitete opisanih u drugom dijelu Europskih standarda i smjernica.

##### **Smjernice**

Standardi za vanjsko osiguravanje kvalitete sadržani u drugom dijelu pružaju vrijednu osnovu za procese vanjske ocjene kvalitete. Standardi odražavaju najbolju praksu i iskustva stečena tijekom razvoja vanjskog osiguravanja kvalitete u Europi od početka devedesetih. Stoga je važno ove standarde uključiti u postupke koje će agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete primjenjivati prema visokim učilištima.

Standardi za vanjsko osiguravanje kvalitete trebali bi, uz standarde za vanjsko osiguravanje agencija, činiti temelj za stručno i vjerodostojno vanjsko osiguravanje kvalitete na visokim učilištima.

## **2.6.2 SLUŽBENI STATUS**

### **Standard**

Kompetentna javna tijela na Europskom prostoru visokog obrazovanja trebaju formalno priznati agencije kao odgovorne za vanjsko osiguravanje kvalitete. Agencije trebaju imati jasnu pravnu osnovu i poštivati sve zahtjeve pravnih okvira unutar kojih djeluju.

## **2.6.3 DJELATNOSTI**

### **Standard**

Agencije trebaju redovito provoditi vanjsko osiguravanje kvalitete (na razini visokog učilišta ili programa).

### **Smjernice**

Te djelatnosti mogu uključivati vrednovanje, pregled, neovisnu prosudbu, procjenu, akreditaciju ili druge slične aktivnosti i trebaju biti dio osnovnih funkcija agencije.

## **2.6.4 RESURSI**

### **Standard**

Agencije trebaju imati prikladne i odgovarajuće resurse, ljudske i financijske, koji će im omogućiti da uspješno i djelotvorno organiziraju i provode svoje postupke za vanjsko osiguravanje kvalitete, uz odgovarajuća sredstva za razvoj svojih procesa i postupaka.

## **2.6.5 IZJAVA O MISIJI**

### **Standard**

Agencije trebaju objaviti izjavu u kojoj će jasno izraziti svrhu svoga rada.

### **Smjernice**

U izjavama treba opisati namjere i ciljeve procesa za vanjsko osiguravanje kvalitete koje provodi agencija, podjelu rada s glavnim dionicima u visokom obrazovanju, pogotovo s visokim učilištima, te kulturni i povijesni kontekst rada agencija. Treba također objasniti da je proces vanjskog osiguravanja kvalitete glavna aktivnost agencije te da postoji sustavni pristup u ostvarenju njenih ciljeva. Potrebna je i dokumentacija kojom će se potvrditi da su izjave pretvorene u jasnu politiku i plan rada.

## **2.6.6 NEOVISNOST**

### **Standard**

Agencije trebaju biti neovisne u smislu autonomne odgovornosti za svoj rad, a visoka učilišta, ministri ili drugi dionici ne mogu utjecati na zaključke i preporuke u njihovim izvješćima.



## Smjernice

Agencija će morati pokazati svoju neovisnost sljedećim mjerama:

- operativna neovisnost od visokih učilišta i vlasti zajamčena je službenom dokumentacijom (npr. zakoni i propisi);
- definiranje i provođenje vlastitih postupaka i metoda, imenovanje i angažiranje vanjskih stručnjaka i određivanje ishoda njenih procesa osiguravanja kvalitete trebaju biti autonomni i neovisni od vlasti, visokih učilišta i političkog utjecaja;
- iako će tijekom procesa osiguravanja kvalitete biti konzultirani relevantni dionici u visokom obrazovanju, pogotovo studenti, za konačan ishod procesa osiguravanja kvalitete odgovorna je agencija.

## 2.6.7 KRITERIJI I PROCESI ZA VANJSKO OSIGURAVANJE KVALITETE KOJE KORISTE AGENCIJE

### Standard

Postupci i kriteriji koje agencije koriste trebaju biti prethodno određeni i dostupni javnosti. Očekuje se da ti postupci sadrže:

- samoanalizu ili istovjetan postupak koji će provesti subjekt u procesu osiguravanja kvalitete
- vanjsku procjenu koju daje stručno povjerenstvo uključujući - tamo gdje to prikladno - studente kao članove povjerenstva i posjet, o čemu odlučuje agencija
- objavljivanje izvješća koje sadrži sve odluke, preporuke ili druge formalne ishode
- *follow-up* postupak kojim se pregledavaju radnje koje je poduzeo subjekt u procesu osiguravanja kvalitete na temelju preporuka sadržanih u izvješću.

### Smjernice

Agencije mogu razviti i koristiti druge postupke i procese za posebne svrhe. Agencije se trebaju posebno brinuti o svojim deklariranim načelima kako bi se njihovi zahtjevi i procesi vršili profesionalno, a njihovi zaključci i odluke donosile dosljedno, iako ih donose različite grupe ljudi. Agencije koje donose formalne odluke o osiguravanju kvalitete, ili zaključke koji imaju formalne posljedice, moraju imati žalbeni postupak. Oblik i narav žalbenog postupka mora biti određen prema statutu svake agencije.

## 2.6.8 POSTUPCI ZA ODGOVORNOST

### Standard

Agencije trebaju imati uspostavljene postupke za vlastitu odgovornost.

### Smjernice

Očekuje se da ti postupci uključuju sljedeće:

1. Objavljenju politiku osiguravanja kvalitete same agencije dostupnu na internetskoj stranici

agencije;

2. Dokumentaciju koja će pokazivati da:

- postupci i rezultati agencije odražavaju njenu misiju i ciljeve u osiguravanju kvalitete;
- u radu svojih vanjskih stručnjaka, agencija primjenjuje mehanizme kojima sprečava sukob interesa
- agencija ima pouzdane mehanizme kojima osigurava kvalitetu svih aktivnosti i materijala koje proizvode njeni vanjski suradnici, u slučaju da u postupku osiguravanja kvalitete postoje elementi koje obavljaju druge strane
- agencija ima potrebne postupke vanjskog osiguravanja kvalitete koji uključuju mehanizam za unutarnje povratne informacije (može prikupiti povratne informacije od svoga osoblja i odbora/vijeća); mehanizam za unutarnje razmatranje (može reagirati na vanjske i unutarnje preporuke za poboljšanje); te vanjski mehanizam povratnih informacija (može prikupiti povratne informacije od stručnjaka i pregledanih učilišta u svrhu budućeg poboljšanja) kako bi bila informirana i potpomogla svoj vlastiti razvoj i napredak.

3. Obvezan ciklički vanjski pregled djelatnosti agencije najmanje jednom u pet godina.

### 3. Sustav pregleda kolega stručnjaka za agencije za osiguravanje kvalitete

Ministri su u Berlinu zatražili od ENQA-e da "putem svojih članova i u suradnji s EUA, EURASHE i ESIB-om, (...) istraži načine osiguravanja prikladnog sustava pregleda kolega stručnjaka za osiguravanje kvalitete i/ ili akreditaciju agencija ili tijela".

ENQA i njeni partneri su odgovorili na taj poziv krenuvši od činjenice da sustav pregleda agencija od strane kolega stručnjaka mora uključiti ne samo puki proces pregleda, već i pažljivo razmatranje standarda kvalitete na kojima se pregled temelji. Nadalje, dogovoreno je da preglede agencija od strane kolega stručnjaka treba tumačiti kao sredstvo pomoću kojeg se ostvaruju ciljevi transparentnosti, vidljivosti i usporedba kvalitete među agencijama.

Stoga ovo izvješće sadrži važan prijedlog, izradu registra priznatih agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete koje djeluju na Europskom prostoru visokog obrazovanja. Prijedlog je, u osnovi, odgovor na predviđanje da će u bliskoj budućnosti porasti broj agencija za osiguravanje kvalitete koje će nastojati iskoristiti potrebu za osiguravanjem kvalitete radi vlastitog probitka. Iskustvo je pokazalo kako je teško kontrolirati takve djelatnosti, no Europa ima jedinstvenu mogućnost da načini sustav upravljanja tim novim tržištem, i to ne radi zaštite interese već etabliranih agencija, već da se prednosti osiguravanja kvalitete ne umanje djelovanjem sumnjivih agencija.

Rad na ovim prijedlozima uzeo je u obzir europski kontekst i potrebe. Istovremeno postoji i svijest da se slične aktivnosti i pokušaji odvijaju i na međunarodnoj sceni. Stoga ovo poglavlje započinje kratkom analizom međunarodnih iskustava i inicijativa relevantnih za stvaranje ovog dijela izvješća. Iznose se zatim predloženi sustavi pregleda kolega stručnjaka koji se temelje na principu podjele odgovornosti i na europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje, te predstavlja preporučeni registar za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete koje djeluju u Europi. Ključna uloga u sastavljanju ovog registra je udovoljavanje agencija europskim standardima i pregled kolega stručnjaka. Konačno, predloženo je osnivanje Europskog savjetodavnog foruma za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju.

#### 3.1 Međunarodni kontekst

Europa nije jedini prostor gdje se odvijaju vrlo dinamične aktivnosti na području osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju. Ovaj ulomak donosi neka od iskustava i inicijativa organizacija kao što su Međunarodna mreža za agencije za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (*International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education* - INQAAHE), Međunarodna organizacija sveučilišnih predsjednika (*International Association of University Presidents* - IAUP), Vijeće za akreditiranje visokog obrazovanja u SAD-u (*Council for Higher Education Accreditation in the United States* - CHEA), OECD i UNESCO.

Rad tih organizacija na osiguravanju kvalitete bio je koristan prilikom izrade ovog izvješća. Iako ta međunarodna iskustva nisu izravno uključena u specifične preporuke, neki ključni, dolje prikazani međunarodni elementi, povezani su s preporukama u ovom poglavlju.

Prepoznavanje dobre kvalitete i dobre prakse agencija za vanjsko osiguravanje

kvalitete već je nekoliko godina i međunarodna tema. INQAAHE je 1999. pokrenula raspravu o etiketi kvalitete za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete, ideji koju je izvorno pokrenuo IAUP, a koja bi omogućila visokim učilištima da prepoznaju agencije koje su kvalificirane za vanjsko osiguravanje kvalitete. Ideja je dočekanu s općim otporom, pa se umjesto toga INQAAHE fokusirao na stvaranje kriterija dobre prakse za agencije. Rezultat toga je skup načela koja predstavljaju zajedničke odrednice dobre prakse, a istovremeno uvažavaju međunarodnu različitost svrhe i povijesno-kulturnog konteksta agencija.

Što se tiče preporuka za pregled agencija od strane kolega stručnjaka, relevantan je i rad CHEA-e. CHEA je nevladina organizacija koja funkcionira kao krovna udruga za američke regionalne, specijalizirane, nacionalne i profesionalne agencije za akreditiranje. Od organizacija za akreditiranje očekuje se da će unaprijediti akademsku kvalitetu, pokazati odgovornost, poticati napredak, koristiti odgovarajuće postupke, kontinuirano procjenjivati postupke akreditiranja i posjedovati zadovoljavajuće resurse. CHEA će tražiti da se njene članice podvrgnu tzv. pregledima priznavanja svakih šest godina. Postoje osnovne sličnosti i kompatibilnosti među CHEA-inim pristupima i prijedlozima u ovom izvješću, npr. kod cikličkih pregleda. Međutim, u ovom izvješću prioritet je jasno fokusiran na osiguravanje kvalitete agencija.

OECD i UNESCO su poduzeli posebnu inicijativu kako bi razradili smjernice za pružanje kvalitete u prekograničnom visokom obrazovanju. Njihove smjernice bit će finalizirane 2005., ali u procesu izrade primijećen je kontrast između potrebe reguliranja internacionalizacije visokog obrazovanja i činjenice da se postojeći nacionalni kapaciteti za osiguravanje kvalitete često fokusiraju samo na domaću ponudu domaćih učilišta. Stoga se postojeći sustavi za osiguravanje kvalitete nalaze pred izazovom da razviju odgovarajuće metodologije i mehanizme koji će obuhvatiti strane programe i pružatelje obrazovanja zajedno s domaćima, te tako maksimalno uvećati blagodati, a spriječiti potencijalne štete koje donosi internacionalizacija visokog obrazovanja.

U predloženim OECD-UNESCO smjernicama agencijama za vanjsko osiguravanje kvalitete preporučuje se da njihovi aranžmani osiguravanja kvalitete uključuju strana i profitna učilišta/ pružatelje, kao i mogućnost obrazovanja na daljinu te druge netradicionalne načine obrazovanja. Smjernice međutim uzimaju u obzir to da će uključivanje stranih pružatelja usluga u domenu nacionalnih agencija u većini slučajeva tražiti promjene u nacionalnim zakonodavnim i administrativnim postupcima.

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

Također je potrebno naglasiti da sadašnji europski proces potpuno zadovoljava preporuke OECD-a i UNESCO-a da agencije moraju podupirati i jačati postojeće regionalne i međunarodne mreže.

### **3.2 Ciklički pregledi agencija**

Područje vanjskog osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju u Europi relativno je novo. Međutim, u posljednjih nekoliko godina vidljiv je interes agencija za povećanjem kredibiliteta fokusiranjem na unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete samih agencija. To se može smatrati elementom sve veće zrelosti agencija. U veljači 2003. ENQA je u Sitgesu u Španjolskoj održala radionicu na temu osiguravanja kvalitete agencija. Sudionici su razgovarali o postojećim iskustvima u vanjskom vrednovanju agencija, a jedan od zaključaka radionice bila je i preporuka da ENQA poradi na uspostavljanju cikličkih vanjskih pregleda svojih članica. ENQA je zadaću iz Berlina primila upravo u vrijeme kada su unutar nje već počele rasprave o vanjskom pregledu agencija pa je taj element postao tema sastanaka grupe E4.

Ovo izvješće preporučuje da najmanje jednom u pet godina svaka europska agencija mora provesti, ili mora biti podvrgnuta provedbi cikličkih pregleda svojih procesa i aktivnosti.

Rezultati će biti dokumentirani u izvješću kojim se navodi u kojoj mjeri agencija zadovoljava europske standarde za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete (vidi 2. poglavlje, 3. dio).

Mapa agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja u budućnosti će sigurno biti složenija. Stoga je važno da se i agencije koje nisu članice ENQA-e uključe u razmatranje o osiguravanja kvalitete agencija. Još je važnije da agencije izvan Europe imaju mogućnost vrednovanja prema preporučenim europskim standardima. Dakle, preporuka ovog izvješća nije usmjerena isključivo na nacionalno priznate europske agencije, tj. na sadašnje ili potencijalne članice ENQA-e. Dapače, i neeuropskim agencijama koje djeluju u Europi i europskim agencijama koje nisu nacionalno priznate mora biti omogućen pregled koji procjenjuje njihovo udovoljavanje europskim standardima.

Predlažu su sljedeći opći principi za cikličke preglede:

- Agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete, koje su osnovane i službeno priznate kao nacionalne agencije od države potpisnice Bolonjske deklaracije, trebale bi se pregledavati na nacionalnoj razini - čak ako djeluju i izvan nacionalnih granica - kako bi se poštivao princip supsidijarnosti. S druge strane, europske nacionalne agencije mogu se umjesto unutarnjeg nacionalnog pregleda opredijeliti i za pregled koji organizira ENQA. Pregledi agencija moraju uključiti i provjeru poštuju li agencije europske standarde za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Agencije koje nisu osnovane i službeno potvrđene u nekoj državi potpisnici Bolonjske deklaracije mogu se odlučiti za pregled po europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Pregledi trebaju biti organizirani prema procesu koji se sastoji od samoanalize, nezavisne grupe stručnjaka i objavljivanja izvješća.

Vanjski pregledi uglavnom će biti pokretati na nacionalnoj razini ili razini agencije. Očekuje se, stoga, da će pregledi agencija obično proizlaziti iz nacionalnih propisa ili iz procesa za unutarnje osiguravanje kvalitete koji se provode u agenciji. Ovim izvješćem želi se snažno naglasiti važnost principa supsidijarnosti te se predlaže da ENQA, u pogledu svojih članica, preuzme inicijativu prema agenciji samo ako nakon pet godina nije poduzeta nikakva inicijativa na nacionalnoj razini ili razini agencije. Ako neka agencija nije članica ENQA-e, te ako nakon pet godina nije podvrgnuta pregledu na svoju ili nacionalnu inicijativu, za pokretanje pregleda odgovorno je vijeće Europskog registra. Opća skupština ENQA-e na svom je sastanku u studenom 2004. odlučila da bi kriteriji za članstvo morali biti u skladu s predloženim europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete. Prema tome, pregled agencije neće samo pokazati koliko ona udovoljava europskim standardima, već i koliko udovoljava kriterijima za članstvo u ENQA-i.

Na kraju, izvješće naglašava da će sudjelovanje međunarodnih stručnjaka, koji imaju odgovarajuću ekspertizu i iskustvo, biti od velike koristi u procesu pregleda.

Za *follow-up* cikličkog pregleda ponajprije će biti odgovorne državne vlasti ili vlasnici agencije i, naravno, same agencije. ENQA će u njemu sudjelovati samo u slučaju agencije članice ENQA-e u kojem ENQA mora potvrditi, na osnovi pregleda, u kojoj mjeri ENQA-ina članica udovoljava europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete. Ako to nije slučaj, posljedice će se navesti u ENQA-inim propisima.

Ilustrativan primjer procesa vanjskog pregleda agencije prikazan je u prilogu ovog izvješća.

### **3.3 Registar agencija za vanjsko osiguravanje kvalitete koje djeluju u Europi**

Prije ministarske konferencije u Berlinu 2003. ENQA se posvetila tome da u suradnji s relevantnim dionicima razvije Europski registar agencija za osiguravanje kvalitete koji bi obuhvatio javne, privatne i tematske agencije koje djeluju ili namjeravaju djelovati na području Europe. Registar bi zadovoljio interese visokih učilišta i vlada tako što bi identificirao profesionalne i vjerodostojne agencije za osiguravanje kvalitete u Europi. Glavna pozadina interesa je komplicirano područje priznavanja inozemnih kvalifikacija. Procesi priznavanja bili bi poboljšani kada bi se jasno vidjelo u kojoj su mjeri priznate agencije osigurale kvalitetu pružatelja visokog obrazovanja. Osim toga, visoka učilišta sve češće mogu tražiti osiguravanje kvalitete od stranih agencija. Pouzdani registar svakako bi visokim učilištima pomogao da pronađu profesionalnu agenciju.

Najveća vrijednost registra bila bi, dakle, u informacijama koje bi nudio visokim učilištima i drugim dionicima, a i sam registar mogao bi postati vrlo koristan instrument za postizanje transparentnosti i usporedivosti vanjskog osiguravanja kvalitete visokih učilišta.

Registar mora jasno pokazati u kojoj mjeri upisane agencije udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete. Važno je, međutim, naglasiti da namjera ovog izvješća nije predlaganje registra kao instrumenta za rangiranje.

Za registar bi se mogle prijaviti aplikacije sve agencije koje djeluju u Europi, uključujući i one koje djeluju iz država izvan Europe te transnacionalne ili internacionalne agencije.

Agencije će biti smještene u različite odjeljke registra, ovisno o tome jesu li ih pregledali kolege stručnjaci, udovoljavaju li europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete ili ne, te djeluju li isključivo unutar nacionalnih granica ili i izvan njih.

Moguća struktura registra je sljedeća:

Odjeljak 1. *Agencije koje su pregledali kolege stručnjaci, podijeljene u sljedeće kategorije:*

- Europske nacionalne agencije koje su pregledane i udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Europske nacionalne agencije koje su pregledane, ali ne udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Strane, neeuropske agencije koje djeluju u Europi, pregledane su i udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.
- Strane, neeuropske agencije koje djeluju u Europi, pregledane su, ali ne udovoljavaju europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.

#### *Odjeljak 2. Nepregledane agencije*

- Europske nacionalne agencije, nenacionalne agencije i izvaneuropske agencije koje nisu pregledane, stoga su razvrstane prema informacijama dobivenim iz njihovih prijava za ulazak u registar.

Tabelarni prikaz registra je sljedeći:

PREDLOŽENA STRUKTURA REGISTRA		PREGLEDANE		Nisu pregledane
		Udovoljavaju europskim standardima	Ne udovoljavaju europskim standardima	
Europske nacionalne agencije	Nacionalne agencije			
	Djeluju izvan nacionalnih granica			
Europske nenacionalne agencije				
Izvan europske agencije koje djeluju na području Europe				

O upisu u europski registar odlučivat će Odbor za europski registar. Jedan od kriterija za upis bit će udovoljavanje europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete, prema rezultatima cikličkog pregleda. Drugi kriteriji uzet će u obzir različitosti sustava visokog obrazovanja.

Odbor će biti jednostavan i nebirokratski, sastavljen od devet članova koje će nominirati EURASHE, ESIB, EUA, ENQA i organizacije koje predstavljaju europske poslodavce, sindikate i profesionalne organizacije te predstavnici vlade. Članovi će djelovati individualno, a ne kao zastupnici organizacija koje su ih predložile. ENQA će obavljati tajničke dužnosti za odbor koji će se sastajati barem jednom svakih šest mjeseci.

Jedna od prvih zadaća Odbora za europski registar bit će formaliziranje vlasništva nad registrom.

Druga važna zadaća Odbora bit će uspostavljanje nezavisnog i pouzdanog sustava žalbe kako bi bila osigurana prava onih koji su odbijeni ili koji ne mogu prihvatiti upis u registar. Taj sustav žalbe izradit će Odbor nakon što počne s radom.

### 3.4 Europski konzultativni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

Od sastanka u Pragu 2001., grupa E4, koja se sastoji od organizacija ENQA, EUA, ESIB-a i EURASHE, redovito se sastajala kako bi raspravljala o različitim pogledima na Bolonjski proces i europsku kvalitetu u visokom obrazovanju. Nakon Berlinske konferencije 2003. glavni fokus sastanaka grupe E4 postao je provedba zadaće ministara o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju.



Ta se suradnja na europskoj razini pokazala konstruktivnom. Stoga su se navedene četiri organizacije složile da će Europski konzultativni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju nastaviti s radom na osnovama grupe E4. Osnivanje takvog foruma s praktične bi strane učvrstilo sadašnju suradnju tih četiriju organizacija i učinilo je trajnijom. Forum bi ponajprije funkcionirao kao konzultativno i savjetodavno tijelo za ključne europske dionike i bio sličan sadašnjem rješenju po kojemu četiri navedene organizacije same financiraju svoje troškove i sudjelovanje, ne stvarajući novu administrativnu strukturu. Dugoročno, u forum bi bili uključeni i predstavnici tržišta rada.

## 4. Buduće perspektive i izazovi

Ovo izvješće sadrži prijedloge i preporuke koje su razvili i podržali glavni europski subjekti u svijetu osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju. Već samo postojanje izvješća svjedoči o postizanju zajedničkog razumijevanja na području gdje se takvo razumijevanje može smatrati samo po sebi malo vjerojatnim, s obzirom na različite interese. Ovi prijedlozi nude bolju transparentnost, sigurnost i podatke o visokom obrazovanju za studente i društvo u cjelini. Također nude visokim učilištima priznanje i kredibilitet, kao i mogućnost da dokažu svoju predanost visokoj kvaliteti u sve konkurentnijem i skeptičnijem okruženju. Prijedlozi namijenjeni agencijama za osiguravanje kvalitete namijenjeni su poboljšanju njihove kvalitete i vjerodostojnosti te njihovu produktivnijem uključivanju u širu europsku profesionalnu zajednicu.

Međutim, prijedlozi će ostati samo prijedlozi ako ih ne poprati i djelotvorna implementacija. Ako ih prihvate ministri u Bergenu, odmah će započeti rad na uvođenju ključnih elemenata ovog izvješća. Uspostava registra agencija za osiguravanje kvalitete trebala bi započeti u drugoj polovici 2005., a 2006. registar bi trebao biti uspostavljen. Sekretarijat ENQA-e predvidio je dodatne resurse za tu namjenu. Nakon ministarske konferencije, ENQA će poduzeti konkretne mjere prema uspostavljanju Odbora za europski registar. Odbor će svoj rad započeti formaliziranjem vlasništva nad registrom i stvaranjem protokola koji će se temeljiti na preliminarnim aktivnostima koje je ENQA poduzela u proljeće 2005. Očekuje se da će prvi ciklički pregledi započeti tijekom 2005.

Europski konzultativni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju također će biti jedna od prvih inicijativa. Stoga će glavne teme sastanke grupe E4 koji se treba održati u lipnju 2005. biti upravo osnivanje foruma i ishodi ministarske konferencije u Bergenu. Raspravljat će se također i o budućoj suradnji s glavnim dionicima, kao što su predstavnici tržišta rada. ENQA će se prije svoje opće skupštine predviđene za rujna 2005. sastati s drugim europskim mrežama za osiguravanje kvalitete.

Mogućnost brze implementacije nekih od prijedloga u ovom izvješću ne smije navoditi na mišljenje da će biti jednostavno provesti i ostale. Prihvaćanje standarda za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete trajat će duže jer će ovisiti o volji za promjenama i razvojem od strane država potpisnica s dugom tradicijom snažnog visokog obrazovanja. Prihvaćanje standarda za unutarnje osiguravanje kvalitete bit će izazov za neka visoka učilišta, pogotovo ondje gdje se tek počinje s praksom osiguravanje kvalitete ili gdje fokus na potrebe studenata i njihovu pripremu za tržište rada nije dio institucionalne kulture. Osim toga, standardi za vanjsko osiguravanje kvalitete kao i standardi za agencije za osiguravanje kvalitete tražit će od svih sudionika, a naročito od agencija, da se dobro preispitaju i pažljivo ocijene svoju praksu prema europskim očekivanjima. Novi postupci cikličkog pregleda pružit će pravovremeni fokus za tu svrhu. Prihvaćanje standarda na općoj razini bit će moguće tek kad se shvate sve prednosti koje oni donose.

Europski prostor visokog obrazovanja djeluje na temelju individualne nacionalne odgovornosti za visoko obrazovanje, a to podrazumijeva autonomiju u pitanjima vanjskog osiguravanja kvalitete. Zbog toga ovo izvješće nije niti može biti regulatorno, ali zato daje preporuke i prijedloge u duhu međusobnog poštovanja među profesionalcima; stručnjacima iz visokih učilišta uključujući studente, ministarstva i agencije za osiguravanje kvalitete. Neke države potpisnice željet će standarde i procese pregleda odmah unijeti u svoje administrativne i zakonodavne okvire. Druge će htjeti dulje razmišljati o pogodnostima, važući prednosti promjene nasuprot prednostima dosadašnjeg stanja. Predloženi Europski konzultativni forum za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju trebao bi biti korisno mjesto gdje će se raspravljati i učiti o novim promišljanjima, iskustvu drugih sustava te sličnostima i razlikama nacionalnih iskustava.

Sve u svemu, ENQA-u, njene E4 partnere i druge ključne dionike čeka mnogo izazova i rada u godinama koje dolaze. Stoga se u izvješću posebno naglašava da dovršetak izvješća nije isto što i ispunjenje bolonjskih ciljeva za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja. I agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete i visoka učilišta imaju još posla na implementaciji preporuka ovog izvješća i osiguravanju implicirane kulture kvalitete. Ono što je pokrenuto Berlinskom zadaćom traži stalni rad i napor kako bi se uspostavila potpuno funkcionalna europska dimenzija osiguravanja kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja.

Danas je moguć Europski prostor visokog obrazovanja sa snažnim, autonomnim i učinkovitim visokim učilištima, jasnim shvaćanjem važnosti kvalitete i standarda, kvalitetnim pregledima kolega stručnjaka, vjerodostojnim agencijama za osiguravanje kvalitete, djelotvornim registrom i povećanom suradnjom s drugim dionicima, poput poslodavaca. Prijedlozi sadržani u ovom izvješću pomoći će u ostvarenju te vizije.

# Prilog: Ciklički pregled agencija za osiguravanje kvalitete<sup>4</sup> - teoretski model

Model predstavljen u ovom dodatku okviri je prijedlog vanjskog pregleda za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete. To je primjer pouzdanog procesa prikladnog za provjeru koliko agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete udovoljavaju europskim standardima. Međutim, potrebno je napomenuti da je svrha ovog modela instruktivna i ilustrativna. Zato sadrži više pojedinosti, vjerojatno više nego što će biti potrebno u pojedinim pregledima agencija od kolega stručnjaka. Stoga se model koji je ovdje predstavljen ni u kojem slučaju ne smije smatrati standardom. Nadalje, treba napomenuti da su u predloženom modelu terminom "vrednovanje" obuhvaćeni ciljevi i procesi. Mogu se koristiti i termini "akreditacija" ili "neovisna prosudba".

Proces uključuje sljedeće elemente:

- stvaranje referentnog okvira i protokola pregleda
- predlaganje i imenovanje grupe stručnjaka
- samoanalizu agencije
- posjet agenciji
- izvješćivanje.

## 1. Referentni okvir

Referentni okvir mora utvrditi ciljeve pregleda u odnosu na perspektive i interese vlasti, dionika i samih agencija. Mora obuhvaćati sve glavne zadatke i aktivnosti agencije, i to očito tako da ništa ne bude skriveno.

## 2. Samoanaliza

### 2.1 OSNOVNE INFORMACIJE KOJE SE TRAŽE OD AGENCIJE KAO OSNOVA ZA PREGLED

Relevantne osnovne informacije potrebne su da bi se razumio kontekst u kojem agencija djeluje. Očekuje se da taj odjeljak sadrži sljedeće:

#### 2.1.1. Kratak prikaz nacionalnog sustava visokog obrazovanja, uključujući:

- strukturu kvalifikacija
- institucionalnu strukturu
- postupke i strane uključene u uspostavu novih predmeta, programa i učilišta

---

<sup>4</sup> Struktura ovog priloga približna je onoj koja je nedavno dokumentirana u priručniku projekta o međusobnom priznavanju agencija za osiguravanje kvalitete u nordijskim zemljama.

- ostali postupci osiguravanja kvalitete
- status visokih učilišta u odnosu na vlast.

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

- izjava o misiji
- utemeljenje agencije (vlast, visoka učilišta, ostalo)
- opis pravnog okvira i drugih formalnih propisa koji se tiču agencije (npr. zakoni, ministarske odluke ili rješenja)
- financiranje agencije
- pravo na pokretanje vrednovanja
- unutarnja organizacija agencije; uključujući postupke za imenovanje i sastavljanje odbora/vijeća
- druge odgovornosti agencije osim vrednovanja visokog obrazovanja
- međunarodne aktivnosti agencije, uključujući formalne sporazume kao i druge aktivnosti, npr. sudjelovanje na konferencijama, radnim grupama i razmjena osoblja
- uloga agencije u *follow-up* postupcima nakon vrednovanja: posljedice i sankcije.

## **2.2. VANJSKO OSIGURAVANJE KVALITETE KOJE JE POKRENULA AGENCIJA**

Agencije trebaju podastrijeti dokaze da redovito obavljaju vanjsko osiguravanje kvalitete visokih učilišta ili programa. To osiguravanje kvalitete mora uključiti bilo vrednovanje, bilo akreditiranje, pregled, neovisnu prosudbu ili procjenu, a ti procesi čine osnovne funkcije agencije.

„Redovito“ znači da se vrednovanja planiraju na osnovi sustavnih postupaka i da je u posljednje dvije godine provedeno nekoliko procjena kvalitete. Dokazi moraju uključivati:

- opis metodološkog djelokruga agencije
- broj obavljenih procjena kvalitete i broj vrednovanih jedinica.

## **2.3. METODE VREDNOVANJA KOJE PRIMJENJUJU AGENCIJE**

### **2.3.1. Osnovne informacije**

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

Taj pregled treba sadržavati:

- postupke za obavješćivanje i komunikaciju s vrednovanim učilištima
- strategiju agencije za sudjelovanje studenata

- postupke povezane s uspostavom referentnog okvira/projektnog plana za pojedine procjene
- reference za vrednovanje (prethodno definirani kriteriji, zakonski dokumenti, profesionalni standardi, deklarirani ciljevi vrednovanog učilišta)
- do koje se mjere metodološki elementi prilagođuju specifičnim pregledima.

### 2.3.2 Metodološki elementi

Prikaz koji će dokazati da je metodologija koju agencija primjenjuje unaprijed definirana i javna te da su rezultati pregleda javni. Metodologija sadrži:

- samoanalizu ili ekvivalentni postupak objekta vrednovanja
- vanjsko vrednovanje grupe stručnjaka i obilazak učilišta prema odluci agencije
- objavljivanje izvješća s javnim rezultatima.

Agencija može primjenjivati i druge metodologije ako su prikladne u posebne svrhe. Odluke i izvješća agencije dosljedna su u smislu principa i zahtjeva, čak i ako mišljenja donose različite grupe. Ako agencija donosi odluke o vrednovanju, mora postojati sustav žalbe. Ta se metodologija primjenjuje prema potrebama agencije.

Ako agencija mora donijeti preporuke i/ili uvjetne odluke, postoje *follow-up* postupci kojima se provjeravaju rezultati.

### 2.3.3 Prikaz uloge grupe vanjskih stručnjaka

Prikaz uloge koju ima grupa vanjskih stručnjaka treba sadržavati:

- postupke za predlaganje i imenovanje stručnjaka, uključujući kriterije za korištenje međunarodnih stručnjaka i predstavnika dionika poput poslodavaca i studenata
- metode brifinga i treniranja stručnjaka
- sastajanje stručnjaka; broj, opseg i raspored u odnosu na cjelokupni proces vrednovanja
- podjela radu između agencije i stručnjaka
- uloga agencijskog osoblja u vrednovanju
- identifikaciju i imenovanje članova agencijskog osoblja zaduženog za vrednovanje.

### 2.3.4 Dokumentacija

Potrebno je nekoliko prikaza agencijskih procedura za prikupljanje dokumentacije kako bi se ustanovile postupci za samoanalizu agencije i posjetu:

#### 2.3.4.1 Pregled postupaka vezanih uz samoanalizu

Ovaj pregled treba sadržavati:

- specifikaciju sadržaja u smjernicama koje je odredila agencija
- agencijske proceduralne savjete
- uvjete za sastavljanje timova za samoanalizu, uključujući ulogu studenata
- treniranje/informiranje timova za samoanalizu
- vrijeme predviđeno za provođenje samoanalize.

#### 2.3.4.2 Pregled postupka vezanih uz posjet

Ovaj pregled treba sadržavati:

- upitnike/protokole za razgovor
- načela za odabir sudionika/informanata (kategorije i specifični sudionici)
- načela za duljinu posjete
- broj sastanaka i prosječno trajanje
- dokumentaciju sastanaka (unutarnji/vanjski, zapisnik, prijepisi i dr.)
- metode rada grupe vanjskih stručnjaka.

#### 2.3.4.3 Izvešća

Dokumentacija treba sadržavati sljedeće informacije o izvješćima:

- svrha izvješća
- stvaranje izvješća (agencijsko osoblje ili stručnjaci);
- format izvješća (dizajn i duljina)
- sadržaj izvješća (dokumentacija ili samo analiza/preporuke);
- načela za dobivanje povratnih informacija o izvješću od vrednovanih strana
- postupci i politika objavljivanja (npr. odnos s medijima)
- neposredni *follow-up* (npr. seminari i konferencije)
- dugoročni *follow-up* (npr. *follow-up* vrednovanje ili posjet).

#### 2.3.5 Sustav žalbe

Agencija mora imati dokumentiran sustav žalbi protiv svojih odluka, te način na koji se ta metodologija primjenjuje za potrebe agencije. Iz te dokumentacije mora biti očito u kojoj se mjeri sustav žalbe temelji na procesu saslušanja kojim agencija mora omogućiti vrednovanim stranama da komentiraju i preispituju ishode vrednovanja.

U osnovi, agencija mora podastrijeti dokaze da sustav žalbe vrednovanim stranama omogućuje izražavanje svojega mišljenje o ishodima vrednovanja.

### 2.4 DODATNA DOKUMENTACIJA

Dodatna dokumentacija treba pokazati upotrebu istraživanja, statističkih materijala i druge dokumentacije koja se drugdje ne spominje. Ti materijali trebali bi biti javni.

## **2.5. POSTUPCI ZA SUSTAV KVALITETE ZA AGENCIJE**

Agencija mora dokazati da ima mehanizme unutarnjeg osiguravanja kvalitete koji udovoljavaju navedenim europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.

## **2.6 ZAVRŠNA RAZMATRANJA**

Potrebna je analiza agencijskih snaga, slabosti, prilika i prijetnji kako bi se prikazala sposobnost agencije da se prilagodi novim zahtjevima i smjerovima te stalno poboljšava svoje aktivnosti, istovremeno održavajući čvrst i pouzdan metodološki okvir i model upravljanja.

## **3. Smjernice za grupu vanjskih stručnjaka**

Ove smjernice opisuju što se očekuje od grupe vanjskih stručnjaka. One govore o:

- imenovanju i općoj organizaciji
- posjetu
- pisanju izvještaja.

Vrednovana agencija mora načiniti samoanalizu u skladu s navedenim smjernicama. Samoanaliza mora biti poslana grupi vanjskih stručnjaka najkasnije mjesec dana prije njihove posjete.

### **3.1 IMENOVANJE GRUPE VANJSKIH STRUČNJAKA**

Ovaj odjeljak se bavi imenovanjem stručnjaka koji će obaviti pregled. Grupa vanjskih stručnjaka trebala bi imati sljedeće članove:

- jednog ili dva stručnjaka za osiguravanje kvalitete (međunarodni);
- predstavnika visokih učilišta (nacionalni);
- predstavnika studenata (nacionalni);
- predstavnika dionika (npr. poslodavaca, nacionalni).

Jednog od tih stručnjaka treba izabrati za predsjednika grupe vanjskih stručnjaka. Također se preporučuje da se toj grupi pridruži jedna osoba koja će obavljati poslove tajnika, a djelovati će nezavisno od agencije.

Stručnjake mogu predlagati agencije, dionici ili lokalne vlasti, ali radi pouzdanosti i povjerenja u pregled, stručnjake treba imenovati organizacija koja je nezavisna o agenciji. Ta organizacija može biti npr. ENQA ili agencija koja nije uključena u proces pregleda. Temelj za priznavanje stručnjaka mora biti izjava o njihovoj neovisnosti. Ipak, agencija koju se pregledava mora moći dati komentar na konačni sastav grupe stručnjaka.



### **3.2. POSJET**

Mora postojati protokol za posjet prema sljedećim preporukama:

Preporučeno trajanje posjeta je dva do tri dana, uključujući pripremu i *follow-up*, ovisno o tome koliko grupa vanjskih stručnjaka već zna o agenciji i njenom kontekstu.

Dan uoči samog posjeta grupa će se sastati i dogovoriti teme relevantne za posjet. Svrha posjeta je da potvrdi samoanalizu agencije i prilikom sastavljanja uputa za razgovore to treba uzeti u obzir. Posjet može uključivati odvojene sastanke s članovima agencijskog odbora, upravom, osobljem, stručnjacima, vlasnicima/glavnim dionicima i predstavnicima uprave vrednovanih učilišta te članovima odbora za unutarnju samoanalizu.

### **3.3 PRIPREMA IZVJEŠĆA**

Osim na ispunjavanje općeg referentnog okvira, izvješće se mora precizno usredotočiti na udovoljavanje europskim standardima za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete kako je propisano u protokolu za samoanalizu, kao i na mogućnosti i preporuke za daljnje poboljšanje.

Nakon posjete grupa vanjskih stručnjaka će, uz pomoć tajnika, sastaviti izvješće. Završnu verziju izvješća treba poslati pregledavanoj agenciji kako bi ona prokomentirala činjenične pogreške.

Tekst „Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja“ izradila je Agencija za znanost i visoko obrazovanje u srpnju 2008., prema izvorniku "Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area - 2nd edition (2007)" ([http://www.enqa.eu/files/ESG\\_v03.pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_v03.pdf)) te uz konzultaciju ranijeg prijevoda na hrvatski (TEMPUS) [http://zagreb.idi.hr/bolonjski\\_dokumenti/ENQA Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja.pdf](http://zagreb.idi.hr/bolonjski_dokumenti/ENQA_Standardi_i_smjernice_za_osiguranje_kvalitete_u_Europskom_prostoru_visokog_obrazovanja.pdf); bosanski (Europska komisija I Vijeće Europe) [http://www.coe.ba/pdf/ESG\\_loc.pdf](http://www.coe.ba/pdf/ESG_loc.pdf) te njemački jezik (Njemački rektorski zbor) [http://www.enqa.eu/files/ESG in German.pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_in_German.pdf)