

# Osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju

Mira Ivković\*

**SAŽETAK.** U radu se prikazuju osnovni činitelji osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju. Navedena su osnovna načela koja su predviđena Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja, a kojih će se i Republika Hrvatska morati pridržavati jer se na to obvezala potpisivanjem Bolonjske deklaracije. Govori se i o mjerama koje su poduzete u Hrvatskoj u cilju uspostave i unapređenja kvalitete na visokim učilištima, a također, što se u tom pogledu radi na Geodetskom fakultetu.

**KLJUČNE RIJEČI:** kvalitete, visoko obrazovanje, studijski programi, Geodetski fakultet

## 1. Uvod

Kvaliteta je iznimno važna u svim djelatnostima i najvažniji je faktor pri kreiranju vrijednosti proizvoda ili usluge za primatelja. U visokom obrazovanju »osiguravanje kvalitete« sveobuhvatni je izraz koji obično uključuje sve politike, procese, aktivnosti i mehanizme kojima se priznaje, održava i razvija kvaliteta visokog obrazovanja. Jednostavnije rečeno, to je kontinuirani proces koji osigurava ispunjavanje dogovorenih standarda. Visoka učilišta odgovorna su prema svim sudionicima u visokom obrazovanju: studentima koji ulažu dio svojeg života u svoje obrazovanje, roditeljima koji se sa svoje strane žrtvuju i potencijalnim poslodavcima. Ona visoka učilišta koja se financiraju iz Državnog proračuna (u našim uvjetima većina), odgovorna su i po reznim obveznicima da se ta sredstva koriste na najbolji mogući način.

U europskom prostoru visokog obrazovanja se smatra da se sustav osiguranja kvalitete zasniva na autonomiji svake visokoobrazovne institucije i njezinoj odgovornosti za kvalitetu obrazovanja koje pruža svojim studentima. Osiguravanje kvalitete počinje s kvalitetom pojedinog

studijskog programa i odgovornošću pojedinih učilišta za tu kvalitetu. Jedna od obveza koju je Republika Hrvatska preuzela potpisivanjem Bolonjske deklaracije bila je »promicanje europske suradnje u osiguravanju kvalitete radi izrade komparativnih kriterija i metodologija«. Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) podupiru, između ostalih, slijedeća načela (Glanville, 2006):

1. interes studenata i poslodavaca te društva uopće za kvalitetno visoko obrazovanje,

2. važnost autonomije visokih učilišta koja snose glavnu odgovornost za kvalitetu i njeno osiguranje,

3. potreba za vanjskim osiguranjem kvalitete mora odgovarati svrsi, tj. ostvarenju njihovih ciljeva,

4. kvaliteta akademskih programa mora se razvijati i poboljšavati u korist studenata i drugih korisnika visokog obrazovanja,

5. moraju postojati uspješne i učinkovite organizacijske strukture koje će pružati akademske programe,

6. transparentnost i korištenje vanjske ekspertize važni su u procesima osiguranja kvalitete,

7. potrebno je poticati kulturu kvalitete unutar visokih učilišta, i.t.d.

Osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj temelji se na

- Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (2003.) i

- Pravilniku o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa (2004), a na osnovu kojih su doneseni 2007. godine slijedeći dokumenti za provedbu vanjskog vrednovanja institucija:

- Kriteriji za vrednovanje visokih učilišta u sastavu sveučilišta,

- Upute za sastavljanje Tablica za samoanalizu i

- Upute za sastavljanje Samoanalize visokog učilišta.

Svi navedeni dokumenti se nalaze na stranici Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje (NVVO): [www.nvvo.hr](http://www.nvvo.hr).

## 2. Osiguranje kvalitete u visokom školstvu EU

U cilju povećanja kvalitete u visokom obrazovanju izrađeni su Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom

\* prof.dr.sc. Mira Ivković, dipl.ing., Katedra za zemljomjerstvo, Geodetski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, e-mail: [mivkovic@geof.hr](mailto:mivkovic@geof.hr)

prostoru visokog obrazovanja koji se dijele na:

1. Europske standarde i smjernice za unutarnje osiguravanje kvalitete u ustanovama visokog obrazovanja,

2. Europske standarde i smjernice za vanjsko osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja,

3. Europske standarde i smjernice za agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete.

Standarde i smjernice je pripremio Europsko udruženje za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju, a na zahtjev Bolonjske konferencije iz Berlina (2003.), s ciljem da se kvaliteta akademskih programa razvija i poboljšava za studente i ostale korisnike visokog obrazovanja.

Unutarnje osiguravanje kvalitete odnosi se na procese kojima sama visokoobrazovna institucija jamči da se standardi i kvaliteta obrazovanja koje ona nudi održavaju i unapređuju. Rezultati unutarnjeg vrednovanja su najčešće prvi dokumenti koji se razmatraju prilikom vanjskog vrednovanja.

Unutarnje osiguranje kvalitete na visokim učilištima znači da učilišta imaju (Ivošević i dr., 2006):

1. utvrđenu politiku i postupke za osiguranje kvalitete,

2. mehanizme za odobravanje, periodičnu prosudbu i praćenje programa i zvanja,

3. utvrđene kriterije, propise i postupke za ocjenjivanje studenata,

4. načina za provjeru kvalificiranosti i sposobnosti nastavnog osoblja,

5. osigurane resurse koji su na raspolaganju za pomoć studentima u učenju,

6. informacijski sustav za prikupljanje, analiziranje i korištenje odgovarajućih informacija,

7. odgovornost osigurati najnovije, nepristrane i objektivne informacije javnosti.

Vanjsko osiguranje kvalitete odnosi se na procese kojima nezavisna institucija jamči da se standardi i kvaliteta obrazovanja koje visoko učilište nudi održavaju i unapređuju. Postupke vanjske evaluacije visokih učilišta organizira i provodi Agencija za znanost i visoko obrazovanje, a provodi se periodično, najčešće svakih 3 do 5 godina. Agencije za vanjsko osiguravanje kvalitete bi trebale biti službeno priznate od nadležnih državnih tijela, redovito provoditi aktivnosti za vanjsko osiguranje kvalitete i biti neovisne u svom djelovanju.

Vanjsko osiguravanje kvalitete različito je od sustava do sustava i može uključivati:

1. različite vrste institucijskog vrednovanja,

2. vrednovanje predmeta ili programa,

3. akreditaciju na razini predmeta, programa i učilišta i

4. njihove kombinacije.

Ostvarenje europskog prostora visokog obrazovanja ovisi o odlučnosti učilišta na svim razinama kako bi se osiguralo da njegovi programi imaju predviđene ishode, da je njegovo osoblje spremno i sposobno osigurati nastavu i pomoć učenju kako bi studenti ostvarili te ishode, a onima koji u radu pokažu izvrsnost, stručnost i predanost da se to i adekvatno prizna. Učilišta snose glavnu odgovornost za kvalitetu usluge i njeno osiguranje te bi trebala izraditi i provoditi strategiju za trajno poticanje i unapređenje kvalitete visokog obrazovanja. Jedan od osnovnih pokazatelja kvalitete visokog obrazovanja su kvalitetni studijski programi na čijem poboljšanju treba sustavno raditi.

### 2.1. Kvaliteta studijskih programa

Studijski program predstavlja okvir unutar kojeg će studenti imati priliku postići određenu obrazovnu razinu. Optimalni studijski program može se postići ako se njegova izrada povjeri svima koji su uključeni u njegovo provođenje. Cjelokupno osoblje koje sudjeluje u provedbi studijskog programa mora se smatrati jednim timom te raditi na poboljšanju kvalitete studijskog programa dogovorom. Važno je oslušivati što studenti govore o svojem obrazovnom iskustvu. Samo oni imaju izravno iskustvo s programom. Oni su ti koji se s njim susreću iz dana u dan, i tako nekoliko godina.

Kad se prvi puta uvode ECTS bodovi, potrebno je pažljivo pratiti stvarno opterećenje studenata praćenjem povratnih informacija. Nerealno je očekivati da zahtjevi koje neki kolegij postavlja budu stalni. Za studente nema gorega, a to i šteti njihovom obrazovanju, da za više kolegija moraju u kratkom roku izraditi zahtjevne zadatke (projekte, programe, seminare i sl.) (Glanville, 2006). To se mora izbjeći na način da nastavno osoblje djeluje kao tim.

Veći se problemi javljaju ako jedan ili više kolegija postavlja neproporcionalne zahtjeve, što će utjecati na uspješnost studenata. Preostaju samo dvije mogućnosti: jedna je pregledati sadržaj nastavnog plana određenog kolegija i vidjeti je li ga moguće promijeniti, a druga je, pregledati nastavne i ostale oblike pomoći učenju kako bi se razmotrila mogućnost njihova poboljšanja.

Događa se da su nastavni planovi preopterećeni. Potrebno se upitati: je li

sve ovo zaista potrebno, je li studentu veća korist naučiti kako pronaći te brzo i učinkovito procijeniti i iskoristiti informacije, nego od njega tražiti da usvoji cijelu količinu gradiva.

Osim toga, tradicionalni oblik predavanja ne predstavlja rentabilan način prenošenja informacija koje su studentima dostupne na druge načine. Funkcija sveučilišnog nastavnika nije prenijeti količinu znanja iz glave u glavu studenta. Njegova je funkcija motivirati studente, voditi njihovo učenje i poticati njihov obrazovni i stručni razvoj.

Koliko god bio dobar studijski program s vremenom će biti potrebna revizija njegove kvalitete i relevantnosti. Takva periodička provjera se predviđa u okviru samoanalize, a potom vanjskog vrednovanja kvalitete visokih učilišta.

### 3. Osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju Republike Hrvatske

Vizualna: plot po detaljnim listovima  
Politika osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj zasniva se na Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju kao i na Statutu Sveučilišta i pojedinih visokih učilišta te pravilima i preporukama Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa, Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje, Sveučilišta i samih fakulteta. Republika Hrvatska je potpisom Bolonjske deklaracije preuzela obvezu provoditi Standarde i smjernice za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju (ESG). Standardima i smjernicama je predviđeno da visoka učilišta trebaju provoditi postupke za unutarnje osiguranje kvalitete, a također će se periodično provoditi vanjsko vrednovanje institucija. U tom smislu su izrađeni neki dokumenti i poduzete potrebne aktivnosti za poticanje i razvoj kvalitete u visokom obrazovanju. Osim toga, formirane su određene organizacijske strukture koje će pomagati u tom nastojanju (Sl.1).

Temeljem Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju te Pravilniku o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa, Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje donijelo je 2007. dokument, Kriteriji za vrednovanje visokih učilišta u sastavu sveučilišta koji se primjenjuju kod vrednovanja visokih učilišta. Visoka učilišta podliježu provjeri kvalitete i učinkovitosti nastavnog, znanstvenog i stručnog rada. Vrednovanje visokih učilišta provodi Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje, a Agencija

za znanost i visoko obrazovanje je specijalizirana ustanova zadužena za pružanje stručne i administrativne potpore Nacionalnom vijeću.

Kod vrednovanja visokih učilišta uzimaju se u obzir opći dokumenti/programi potrebni za uređivanje znanstvenog i nastavnog rada na visokom učilištu, te kvantitativni i kvalitativni elementi koji obilježavaju rad visokih učilišta. Njihov sadržaj i kvalitetu prosuđuje stručno povjerenstvo za vanjsko vrednovanje visokog učilišta koje imenuje Nacionalno vijeće. Kvantitativni pokazatelji za vrednovanje visokog učilišta se prikazuju u Tablicama uz samoanalizu, a odnose se na obilježja koja je moguće iskazati brojčanim veličinama. Kvalitativni kriteriji se temelje na Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju i Pravilniku o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete, te na opće prihvaćenim spoznajama o stručnoj razini i dobroj praksi u visokom obrazovanju u Hrvatskoj i europskim zemljama.

Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje napravilo je trogodišnji raspored za postupak vrednovanja visokih učilišta po kojem je vrednovanje Geodetskog fakulteta predviđeno za 2010. godinu.

Uskoro bi trebao biti donijet i Zakon o osiguranju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju kojim bi se omogućilo učinkovitije vrednovanje i praćenje rada visokih učilišta i znanstvenih organizacija u Hrvatskoj. Zakonskim prijedlogom osnažila bi se uloga Agencije za znanost i visoko obrazovanje, dok se nakon usklađenja sa Standardima i smjernicama za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja, očekuje i uspoředivost kvalitete kvalifikacija stečenih u Hrvatskoj s kvalifikacijama stečenim u drugim zemljama EU te povećanje mobilnosti studenata i nastavnog osoblja.

### 3.1. Unutarnje osiguranje kvalitete

Za potrebe osiguranja kvalitete visokog obrazovanja učilišta bi trebala imati politiku i njoj pridružene postupke te standarde za svoje programe i kvalifikacije. Potrebno je uspostaviti organizirano i redovito praćenje sustava osiguranja kvalitete pri visokoobrazovnim institucijama. Osiguranje kvalitete programa i kvalifikacija može se postići periodičnim nadziranjem i vrednovanjem te uvođenjem mjera poboljšanja. Ključni element za funkcioniranje unutrašnjeg sustava osiguranja kvalitete je odabir evaluacijskih metodologija. Glavni cilj evaluacije je da upozori na probleme ili da se dobije pregled pozitivnih i negativnih stra-

na obrazovnog programa.

U okviru vrednovanja visokih učilišta u Republici Hrvatskoj fakulteti će morati provesti samoanalizu. U postupak se kreće kada fakultet dobije pismo najave od Agencije za znanost i visoko obrazovanje, a rok za provedbu analize je od tada najmanje tri mjeseca. Fakultet u okviru samoanalize mora ispuniti predviđene Tablice i odgovoriti na postavljena pitanja. Ciljevi unutarnjeg vrednovanja je ocijeniti učinkovitost i uspješnost pojedinih ustrojnih jedinica u održavanju akademske kvalitete i standarda. Za svaki studijski program treba provesti samokritičnu analizu u kojoj će se utvrditi prikladnost sadržaja i učinkovitost kurikuluma u smislu postizanja očekivanih ishoda. Tijekom postupka unutarnjeg vrednovanja potrebno je ispitati učinkovitost ocjenjivanja studenata radi mjerenja ostvarenja očekivanih ishoda studijskog programa. Također treba ispitati učinkovitost nastave i učenja te se procjenjuje:

- vrste i prikladnost primijenjenih nastavnih metoda,
- način na koji se potiče sudjelovanje studenata u nastavi,
- kvalitetu nastavnog materijala,
- strategije razvoja nastavnika radi unapređenja kvalitete nastave,
- učinkovitost timske nastave,
- opterećenje studenata.

Osim toga, kontinuirano se provode studentske ankete kojima se ispituje mišljenje studenata o nastavnim programima i radu pojedinih nastavnika. Primarna svrha tih anketa jest unapređenje kvalitete nastave i analiza rezultata koja treba biti usmjerena prema nagrađivanju i isticanju dobrih primjera. Izostanak reakcije na rezultate ankete smanjuje motivaciju svih sudionika i dugoročno dovodi u pitanje smisao takvih oblika vrednovanja.

### 4. Osiguranje kvalitete na Geodetskom fakultetu

Sve navedene mjere koje treba poduzimati u cilju povećanja kvalitete visokog obrazovanja se odnose i na Geodetski fakultet, od kojih se neke već provode, a za druge su u tijeku pripreme za njihovo provođenje. Na fakultetu su donijeti određeni dokumenti koji mogu pomoći u podizanju kvalitete i učinkovitosti obrazovanja kao što su Pravilnik o studiranju, Pravilnik o nagrađivanju studenata, Pravilnik o diplomskom ispitu, Pravilnik o završnom ispitu na preddiplomskom studiju, Pravilnik o poslijediplomskom studiju.

Osim toga, formirano je Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom koje se sustavno educira o svim aktivnostima i mjerama koje se poduzimaju u osiguranju kvalitete na vi-

sokim učilištima. Njegova osnovna zadaća u dosadašnjem radu je bilo organiziranje i provođenje studenskih anketa. Ciljevi provedbe studentske evaluacije nastave i nastavnika su utvrđivanje dobrih strana rada nastavnika i otkrivanje područja i aktivnosti koje je potrebno nužno mijenjati.

Provođenje studenskih anketa se znatno pojednostavnilo uvođenjem on-line anketa. Međutim, činjenica je da je broj studenata koji sudjeluju u takvim anketama osjetno manji, pa se opravdano sumnja u relevantnost tako dobivenih podataka. Možda bi veću motivaciju za sudjelovanje u anketi dalo uključivanje predstavnika studenata u povjerenstvo, kako bi studenti „iz prve ruke“ bili informirani o svim aktivnostima i ciljevima koji se žele postići. Ove godine je na Geodetskom fakultetu u sklopu TEMPUS CARDS projekta »Geoinformacijska znanost i tehnologija u hrvatskom visokom školstvu« održana međunarodna »Radionica o osiguranju kvalitete u nastavnom procesu.« Tom radionicom se također nastojalo informirati i podučiti nastavnike i studente o svemu što se o osiguranju kvalitete nastavnog procesa zna i poduzima u europskom prostoru visokog obrazovanja.

Ono što će fakultet trebati uskoro uraditi je unutarnje vrednovanje, odnosno provođenje samoanalize, koja prethodi vanjskom vrednovanju fakulteta, a koje je najavljeno za 2010. godinu. Za provedbu samoanalize izrađene su Tablice u kojima će trebati prikazati neke objektivne parametre koji mogu biti indikatori kvalitete fakulteta. To su empirijske informacije koje mogu dati sliku o tome na koji način ustanova realizira svoje ciljeve i osigurava kvalitetu obrazovnog procesa. Mogući parametri pomoću kojih se može definirati indikator kvalitete su (URL1):

- ukupan broj upisanih studenata,
- broj studenata na prvoj godini,
- broj studenata koji su diplomirali,
- prosječna duljina studiranja,
- prosječna ocjena studiranja,
- broj zaposlenih u znanstveno-nastavnim zvanjima,
- ukupne nastavne obveze studenata, i.t.d.
- Pokazatelji kvalitete obrazovanja i uvjeta studiranja definiraju se različitim kombinacijama navedenih parametara kao što su:
  - omjer broja diplomiranih i ukupnog broja studenata,
  - omjer broja upisanih na prvu godinu i broja diplomiranih,
  - omjer ukupnog broja studenata i zaposlenika, i.t.d.

Na temelju objektivnih pokazatelja navedenih u Tablicama moći će se provesti i komparacija različitih fakulteta i utvrditi ne-

dostaci i realne potrebe pojedinih učilišta, pa tako i Geodetskog fakulteta.

## 5. Zaključak

Republika Hrvatska je potpisivanjem Bolonjske deklaracije preuzela obvezu provoditi Standarde i smjernice za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju. Standardima i smjernicama je predviđeno da visoka učilišta trebaju provoditi postupke za unutarnje osiguranje kvalitete. Zbog toga visoka učilišta moraju izraditi i provoditi strategiju za stalno poboljšanje kvalitete nastavnog procesa. Pokazatelji kvalitete mogu biti:

- potražnja za programom,
- raspoloživi resursi,
- broj studenata,
- uspjeh studenata na ispitu,
- odustajanje studenata,
- što se događa s diplomiranim studentima.

Cjelokupno osoblje koje sudjeluje u provedbi studijskog programa mora raditi na poboljšanju njegove kvalitete. Važnu ulogu u osiguranju kvalitete visokog obrazovanja imaju studenti koja proizlazi iz povratnih informacija koje studenti kao korisnici usluga visokoobrazovnih institucija pružaju. Potrebno je oslušivati što studenti govore o svojem obrazovanju, službeno i neslužbeno. U idealnoj situaciji studente će se uvijek pitati za njihovo mišljenje o kvaliteti obrazovanja te će ih se uključiti u metode osiguranja kvalitete. Njihove stavove treba ozbiljno shvatiti tijekom izvođenja studijskog programa.

Što se tiče ocjenjivanja, studente bi trebalo ocjenjivati pomoću javno objavljenih

- kriterija,
- propisa i
- postupaka.

Provjeru (samoanalizu) trogodišnjeg studijskog programa trebalo bi početi u godini nakon izlaska pr-

vih studenata, odnosno najmanje godinu dana prije vanjskog vrednovanja.

Vanjsko vrednovanje provodi tijelo koje je izvan samog visokog učilišta, a obično se odnosi na vrednovanje studijskih programa. Funkcija vanjskog vrednovanja jest pribaviti objektivnu, nepristranu i javnu potvrdu da visoko učilište može pokazati svoju kvalitetu, odnosno da potiče »kulturu kvalitete«. Kvaliteta visokog obrazovanja prije svega ovisi o kvaliteti studijskih programa, ali i o njezinoj provedbi.

Na Sveučilištu, a potom na pojedinim fakultetima, potrebno je izraditi priručnik o osiguranju kvalitete i strategija kako će se kvaliteta ostvariti. Agencija za znanost i visoko obrazovanje pruža pomoć pri izradi priručnika i strategija, kako na nivou Sveučilišta tako i na njezinim sastavnicama.

## Literatura

- Glanville, H.(2006): Osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju, Agencija za znanost i visoko obrazovanje, Zagreb
- Ivošević, V., Mondekar, D., Geven, K., Bols, A. (2006): Vodič kroz osiguranje kvalitete u visokom školstvu, [www.ssu.hr/vodic](http://www.ssu.hr/vodic)
- Kriteriji za vrednovanje visokih učilišta u sastavu sveučilišta, Upute za sastavljanje Tablica za samoanalizu, Upute za sastavljanje Samoanalize visokog učilišta, NVVO: [www.nvvo.hr](http://www.nvvo.hr).
- URL1: Projekt:Uspostavljanje sustava kvalitete obrazovanja na Sveučilištu J. J. Strossmayera u Osijeku, <http://www.unios.hr/kvaliteta/dokument/prilog28.pdf>

