

Ured za upravljanje kvalitetom • Zvonimirova 8 • +385 1 4698 125 • urkva@unizg.hr • www.unizg.hr/kvaliteta
 Poštanska adresa: Trg maršala Tita 14, 10 000 Zagreb, Hrvatska

Izazovi u području upravljanja kvalitetom

Dragi čitatelji,

pretpostavka je da smo danas svi svjesni toga da je jedna od temeljnih odrednica razvoja europskoga sustava visokog obrazovanja upravo promicanje kvalitete, što podrazumijeva trajno praćenje i vrednovanje svih procesa u radu visokih učilišta, te nastojanje da se kvaliteta kontinuirano poboljšava u skladu sa zadanim standardima. Objektivnu i pouzdanu procjenu programa, odnosno cjelokupnog obrazovnog sustava jedne visokoškolske ustanove, može dati njezina nacionalna, odnosno međunarodna evaluacija. Dosljednom primjenom standarda koji uključuju sustav praćenja kvalitete visokoškolske ustanove prilagođuju se, ali i usvajaju načela osiguranja i unaprjeđenja kvalitete u visokom obrazovanju, što jamči konkurentnost na budućem zajedničkom europskom tržištu znanja.

Približavanjem Hrvatske Europskoj uniji i uključivanjem našeg Sveučilišta u Bolonjski proces, Sveučilište u Zagrebu mora omogućiti stvaranje uvjeta za provođenje visokoškolske nastave na «europskoj razini» i pripremiti naše studente da budu u svakom pogledu konkurentni u područjima za koja su se obrazovali. Stoga procese poput međunarodne evaluacije ni u kom slučaju ne bismo smjeli shvatiti kao same sebi svrhom. Treba ih doživjeti kao dobronamjeran postupak međunarodne visokoškolske obrazovne zajednice utvrđivanja stanja kvalitete nastave i znanstvene produkcije u našim visokoškolskim ustanovama i davanja preporuke za njihovo svekoliko poboljšanje. Razvoj sustava za osiguranje kvalitete pretpostavka je za dobivanje međunarodnih akreditacija naših visokoškolskih ustanova, odnosno međunarodnog priznanja diploma, što je jedan od ciljeva kojima težimo.

Sveučilište u Zagrebu nastavlja intenzivno s aktivnostima na promicanju sustava za upravljanje kvalitetom. Uz osnovani Ured i Odbor za upravljanje kvalitetom pokrenuti su neki od postupaka vrednovanja, započeo je niz javnih tribina iz područja kvalitete obrazovnog procesa, a cilj ovog časopisa jest brža i potpunija komunikacija svih sudionika u tom procesu.

Prof. dr. sc. Ljiljana Pinter

prorektorica za studije i upravljanje kvalitetom



Sadržaj

Novosti iz područja kvalitete	2
Uveden ISO 9001 na Rudarsko-geološko-naftni fakultet	2
Primjena norme ISO 9001:2000 na Ekonomskom fakultetu	3
Posjet stručnjaka iz područja kvalitete Sveučilištu u Zagrebu u okviru praćenja efekata TEMPUS programa	3
Aktivno učenje i kritičko mišljenje u visokoškolskoj nastavi	4
E-učenje u službi unaprjeđenja kvalitete nastave	5
Aktivnosti AZVO-a u području osiguranja kvalitete	6
Rezultati ankete o namjerama studenata treće godine	7
Planovi vezani uz vrednovanje kvalitete nastave	8

Novosti iz područja kvalitete

- ▶ Studentska anketa s ciljem vrednovanja nastavnika za ljetni semestar 2007./2008. provedena je od 26. svibnja do 6. lipnja 2008. godine za kolegije 2., 4. i 6. semestra. 16 sastavnica anketi je pristupilo putem ISVU sustava, dok je 17 sastavnica upotrebljavalo tiskane anketne upitnike.
- ▶ Od 16. do 17. lipnja 2008. u Zagrebu je održan TEMPUS **training** seminar: „Promoting Higher Education Reform – Quality through Modernisation of Universities“.
- ▶ Dana 19. lipnja 2008. predstavnici Odbora za upravljanje kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu sudjelovali su na stručnom seminaru EFQM European Assessor Training for Higher Education u Baselu u organizaciji Institute for Total Quality Management.
- ▶ Dana 26. lipnja 2008. u zgradi Sveučilišta u Zvonimirovoj 8 održan je Tempus seminar „Osiguranje i evaluacija kvalitete u nastavi“. Na seminaru su sudjelovali članovi Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa, Agencije za znanost i visoko obrazovanje, članovi Sveučilišta u Zagrebu, domaći stručnjaci na području provedbe bolonjskog procesa, te inozemni gosti s područja obrazovanja.
- ▶ Odbor za upravljanje kvalitetom organizirao je 30. lipnja 2008. radionicu „Specifičnosti upravljanja kvalitetom u medicini i zdravstvu“ za članove biomedicinskog vijeća područja s ciljem promicanja upravljanja kvalitete u svim područjima stručnog i znanstvenog djelovanja.
- ▶ U ponedjeljak 15. rujna 2008. u Rektoratu Sveučilišta u Zagrebu održan je seminar na kojem su se okupili predstavnici Povjerenstava za upravljanje kvalitetom Sveučilišnih sastavnica. Seminar je održan u organizaciji Agencije za znanost i visoko obrazovanje i Sveučilišta u Zagrebu.
- ▶ Dana 27. studenog 2008. u dvorani „Zagreb“ Znanstveno-učilišnog kampusa Borongaj održana je radionica u okviru projekta Nacionalne zaklade za znanost, visoko školstvo i tehnološki razvoj Republike Hrvatske „Ishodi učenja na pred-diplomskim i diplomskim studijima na Sveučilištu u Zagrebu (SveZaLU)“.
- ▶ Od 20. do 22. studenog 2008. prof. dr. sc. Ljiljana Pinter sudjelovala je na European Quality Assurance Forumu u Budimpešti, u organizaciji European University Association.
- ▶ Tijekom prosinca 2008. održane su radionice s predstavnicima za kvalitetu i koordinatorima za ISVU svih fakulteta i akademija Sveučilišta u Zagrebu. Tema radionica bila je „**Priprema za provođenje on-line studentske ankete**“.
- ▶ Sveučilište u Zagrebu tijekom prosinca 2008. provelo je anketu čiji je cilj bio ispitati iskustva prve generacije studenata koji su protekle akademske godine završili trogodišnji preddiplomski studij na Sveučilištu u Zagrebu.

Uveden ISO 9001 na Rudarsko-geološko-naftni fakultet

Rudarsko-geološko-naftni fakultet Sveučilišta u Zagrebu u studenom 2006. godine pokrenuo je postupak uvođenja sustava upravljanja kvalitetom u Dekanat. U pripremi dokumentacije koja obuhvaća politiku kvalitete, pisane postupke, radne upute i predloške intenzivno se radilo sedam mjeseci.

Nakon toga obavljen je preliminarni, a zatim i certifikacijski audit kako bi certifikacijska kuća procijenila cjelovitost i usklađenost dokumentacijskog sustava na razini Dekanata sa zahtjevima norme EN ISO 9001:2000. Provjeru je obavila certifikacijska kuća DNV (Det Norske Veritas).

Rudarsko-geološko-naftni fakultet je 28. kolovoza 2007. godine dobio certifikat (broj certifikata CERT-077-2007-AQ-ZAG-HAA) kojim se potvrđuje da je sustav upravljanja kvalitetom Dekanata RGN-a u skladu s normom sustava upravljanja kvalitetom HRN EN ISO 9001:2002. Certifikat vrijedi za sljedeće područje:

Pružanje administrativnih usluga vezano uz akademsko obrazovanje, znanstveno-istraživački rad i suradnju s gospodarstvom te upravljanje fakultetom. Posjedovanje takva certifikata, čija je vrijednost tri godine, govori o opredijeljenosti RGN-a za uvođenje sustava upravljanja kvalitetom kao jednog od važnih uvjeta za izgradnju institucionaliziranog mehanizma za unapređenje kvalitete visokog obrazovanja. Pozitivni učinci sustava upravljanja kvalitetom, koji će se s vremenom javljati, djelovat će motivirajuće na djelatnike Fakulteta, a posebno Dekanata, kako bi ga održavali i unapređivali.

Dr. sc. Nediljka Gaurina-Međimurec, red. prof.
prodekanica za financije i poslovanje, predstavnica Uprave za kvalitetu



Primjena norme ISO 9001:2000 na Ekonomskom fakultetu



Ekonomski fakultet među prvim je sastavnicama Sveučilišta u Zagrebu koji je primijenio sustav upravljanja kvalitetom utemeljen na normi ISO 9001:2000.

Brojni su razlozi koji su utjecali na upravljanje Ekonomskog fakulteta da se odluči za primjenu norme ISO 9001:2000, posebno nakon uvođenja Bolonjskog procesa. Od fakulteta se zahtijeva transparentno poslovanje, mobilnost i suradnja s inozemnim sveučilištima, ali prije svega usklađenost programa, uvjeta rada, opreme i kadrova sa željama i potrebama naših studenata, zainteresiranih strana i društvene zajednice. Norma ISO 9001:2000 daje smjernice za oblikovanje sustava upravljanja koji udovoljava svim navedenim zahtjevima. Kako bismo udovoljili zahtjevima norme, pri Ekonomskom smo fakultetu izradili postupke za sve administrativne, upravljačke i nastavne procese.

Osim toga, izrađen je priručnik koji je slijedio viziju, misiju, politiku i ciljeve, a u skladu sa svim elementima obavljena je edukacija zaposlenika. Dio njih pohađao je tečaj za interne auditore, nakon čega je provedena unutarnja neovisna prosudba sustava upravljanja kvalitetom. Vodstvo fakulteta je pripremio ocjenu sustava upravljanja kvalitetom za ocijenjen certifikacijski audit. Nakon certifikacije sustava upravljanja kvalitetom prema standardu ISO 9001:2000 Ekonomski fakultet je dobio međunarodno priznat dokaz o svojoj opredijeljenosti za kvalitetu.

Ines Sutić, mr. spec.

Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet

Posjet stručnjaka iz područja kvalitete Sveučilištu u Zagrebu u okviru praćenja efekata TEMPUS programa

U sklopu izrade studije o utjecaju Tempus programa na razvoj sustava za unapređenje kvalitete u području visokog obrazovanja stručnjaci Europske komisije John Reilly i Ard Jongsma posjetili su Sveučilište u Zagrebu tijekom protekle ak.god. 2007./08.

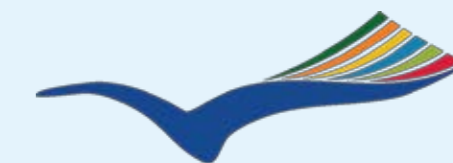
Središnji cilj posjeta bio je analiza utjecaja Tempus projekta JEP_16015_2001 «Development of Quality Assurance Systems in Higher Education» čija je koordinatorica bila prof. dr. Helena Jasnica Mencer sa Sveučilišta u Zagrebu, a koji se provodio od 2001. do 2004. Cilj projekta bio je razviti sustav osiguranja kvalitete u području visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj, primijeniti ga na sveučilišta u zemlji te promicati kulturu i politiku kvalitete u visokom obrazovanju. Stručnjaci su također posjetili Agenciju za znanost i visoko obrazovanje gdje su imali sastanak s

predstavnicima Odjela za osiguranje kvalitete.

U zaključcima nakon provedenog posjeta Sveučilištu stručnjaci su istaknuli da je provedeni projekt postigao vrlo pozitivne rezultate te na taj način dao temelje razvoju sustava za osiguranje kvalitete u zemlji, unatoč činjenici da je sustav visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj još uvijek vrlo fragmentiran, uz jaku dominaciju fakulteta u odnosu na matična sveučilišta. Između ostalog, projekt je pomogao ustrojavanju Ureda za upravljanje kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu, pridonio je razvoju zakonskih

odredbi zahvaljujući kojima je Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje postalo tijelo odgovorno za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj, a izdan je i Priručnik za osiguranje kvalitete. Uveden je niz pravila za upis na fakultete, a zahvaljujući četiri radionice približen je koncept osiguranja kvalitete približen je kako akademskom i administrativnom osoblju tako i studentima. Konačan zaključak je da prostora za napredak ima, ali da je tom napretku ovaj Tempus projekt bez sumnje postavio važne temelje.

Gordana Cukar, AZVO



Aktivno učenje i kritičko mišljenje u visokoškolskoj nastavi

Aktivno učenje i kritičko mišljenje u visokoškolskoj nastavi program je koji se razvio u okviru širega međunarodnog projekta Čitanje i pisanje za kritičko mišljenje (Reading and writing for critical thinking - RWCT) pod pokroviteljstvom International Reading Association i Open society – New York.

U Hrvatskoj je nositelj RWCT projekta Forum za slobodu odgoja iz Zagreba, a voditeljica visokoškolskog projekta je prof. dr. sc. Vlasta Vizek Vidović s Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, dok su suradnici na projektu visokoškolski nastavnici iz Hrvatske i Sjedinjenih Američkih Država. U okviru visokoškolskog projekta nastavnici stječu vještine koje studentima pomažu kritički misliti, preuzimati odgovornost za vlastito učenje, aktivno slušati, učiti u suradnji s drugima, te stjecati naviku za cjeloživotno učenje. Zbog toga je osmišljen sustav koraka i konkretnih tehnika u poučavanju koji se temelji na postavkama kognitivističkih teorija učenja. Posebnu kvalitetu projekta predstavlja izravna primjenjivost naučenog kao i fleksibilnost u primjeni u različitim akademskim disciplinama, što olakšavaju i priručnici napisani posebno za potrebe visokoškolskih nastavnika.

Pristup poučavanju i praktične nastavničke vještine koje se stječu u ovom programu u potpunosti su kompatibilne sa zahtjevima koje pred sveučilišnog nastavnika postavlja primjena Bolonjskog procesa.

Edukacija se provodi u obavezne četiri dvodnevne radionice, u ukupnom trajanju od 60 sati. Radi se interaktivno, a svaki novi sadržaj je praćen zahtjevom za neposrednom implementacijom.

Glavne su teme:

1. Sveučilišna nastava kao profesionalna aktivnost za koju je potrebno i specifično obrazovanje koje potiče aktivno učenje i kritičko mišljenje
2. Pristup u nastavi usmjeren na studenta i veza između učenja i poučavanja
3. Čitanje i pisanje za poticanje kritičkog mišljenja
4. Rasprava u nastavi
5. Suradničko učenje
6. Projektna nastava kao oblik iskustvenog učenja

Program *Aktivno učenje i kritičko mišljenje u visokoškolskoj nastavi* do sada je prošlo više od 200 visokoškolskih nastavnika sa svih hrvatskih sveučilišta i nekoliko visokih škola. Povratne informacije su vrlo pozitivne. Svi sudionici koji su primijenili naučeno u projektu uočili su prednosti:

- *u načinu poučavanja:* usvojen je model poučavanja (ERR) koji rezultira boljim razumijevanjem i dugotrajnijim znanjem, veća raznovrsnost, nastava je dinamičnija, više entuzijazma u pripremi, više razmišljanja o nastavi i načinu kako je doživljavaju studenti
- *kod studenata:* veće zadovoljstvo, aktivnost na nastavi, bolja motivacija, povećana redovitost, pozitivno ozračje
- *u radu:* veće zadovoljstvo, pojačan osjećaj kompetentnosti, pojačava svijest o važnosti kvalitetnog rada u nastavi, svijest o mogućnosti unaprjeđenja

Opći je zaključak da je potreba za organiziranjem takve vrste edukacije velika i da bi je trebalo omogućiti većem broju nastavnika koji predaju na sveučilištima.

Prema mišljenju nekih sudionika ta bi vrsta edukacije trebala postati i obvezna jer, ističu:

- vještine nužne za kompetentnog nastavnika smatraju se "znanjem nižeg reda" u odnosu na struku - to treba promijeniti

- jer je nastava ravnopravni cilj sveučilišta koji mora biti adekvatno tretiran u procesima pripreme, vrednovanja i predavanja nastavnika

- jer se prelazi na novi sustav obrazovanja i evaluacije nastave u kojem će se od studenata tražiti više sudjelovanja u radu

- jer još uvijek puno nastavnika predaju "ex katedra" na svim razinama obrazovanja

Višnja Grozdanić, prof.



Izjave sudionika nakon završetka edukacije najbolje pokazuju njihovo zadovoljstvo:

"Hvala što ste mi pokazali da nisam sam u svojim težnjama i razmišljanjima.

Želim poručiti da mi je neizmerno drago da sam dobila priliku sudjelovati na ovoj edukaciji. Žao mi je da onda kada sam studirala nije bilo mogućnosti da profesori koji su mi predavali budu educirani na ovakav način.

Doživjela sam ganuće "do suza" kada su mi studenti rekli da nitko s njima ne radi na takav način - veliko priznanje i velika satisfakcija.

Sada sam zadovoljnija sa sobom kao nastavnikom, osjećam da sam napravila nešto na svom usavršavanju i to me čini sretnijom.

Studenti su prepoznali veću pažnju i trud da se kod njih razvije sposobnost učenja, istraživanja i kritičkog mišljenja i pozitivno su odgovorili.

Smatram da je izuzetno bitno da se nove osobne spoznaje o načinu poučavanja, ciljevima i metodama mijenjaju.

Sve dosad obrađene tehnike se mogu izvrsno primijeniti u mojoj nastavi, pa će mi i tehnike i ideje iz ove radionice izvrsno koristiti!

Zahvaljujući ALCT-u, postajem svjesnija onoga što predajem i važnosti i vrijednosti toga za studente.

Dobila sam motivaciju za još predanije pripremanje nastave.

Već dugo čekam priliku da naučim kako poučavati i zahvalna sam za ovu koja je pružena.

Vrlo je zanimljivo i korisno, ne samo sadržaj već i druženje i razmjena iskustava s kolegama s drugih fakulteta.

Atmosfera je vrlo prijateljska i lijepo je raditi."

E-učenje u službi unaprjeđenja kvalitete nastave

Informacijsko-komunikacijske tehnologije postale su sastavni dio našega života pa tako i obrazovnoga procesa. U okviru implementacije Bolonjskoga procesa i unaprjeđenja kvalitete obrazovanja, e-učenje se nameće kao važan čimbenik, odnosno nezaobilazan alat za njihovo provođenje. E-učenje predstavlja sastavni dio obrazovnoga procesa, odnosno kao njegova nadogradnja i unaprjeđenje donosi čitav niz prednosti. Uvođenjem e-učenja omogućujemo nastavnicima i studentima ostvarivanje novih uloga u obrazovnom procesu. Student postaje aktivan sudionik odgovoran za učenje, odnosno usvajanje znanja i vještina te ishod obrazovanja, a nastavnik je mentor i koordinator u procesu poučavanja te prijenosu i stvaranju znanja, ali i istraživačkom radu. Na taj način nastavnik i student aktivno surađuju s ciljem postizanja zadanih obrazovnih ciljeva.

E-učenje omogućuje fleksibilan pristup učenju, odnosno prilagođeno je individualnim potrebama studenata (bilo kada, bilo gdje...) čime je dostupnije i većem broju studenata. Također omogućuje studentu kontinuiran pristup nastavnima materijalima te dostupnost, na globalnoj razini, i drugih obrazovnih materijala (multimedijalnih i interaktivnih). Vrlo važna je komunikacija nastavnika i studenta u obrazovnom procesu. E-učenje potiče intenzivniju međusobnu komunikaciju nastavnika i studenata, te posebno nastavnika i studenata bilo putem alata kao što su *e-mail*, forum, *chat* ili diskusija i timski rad u učioničkoj nastavi. Mogućnost individualizacije nastavnoga procesa, samoprovjera znanja ili definiranje dinamike učenja omogućuje studentu razvoj njegovih individualnih sposobnosti.

Sveučilište u Zagrebu se prilagođuje potrebama današnjih studenata, ali i globalnom tržištu obrazovanja te se donošenjem Strategije e-učenja Sveučilišta u Zagrebu 2007.-2010. sustavno pristupilo uvođenju e-učenja s ciljem unaprjeđenja kvalitete sveučilišnoga obrazovanja.

Stoga na Sveučilištu djeluje Centar za e-učenje Sveučilišnoga računskoga centra Srce čija je temeljna zadaća povezivanje stručnjaka, nastavnika i studenata zainteresiranih za e-učenje u aktivnu mrežu za razmjenu znanja i iskustava, te omogućavanje i pomoć pri uporabi alata e-učenja.

Centar ujedno djeluje i kao Središnji sveučilišni ured za e-učenje koji nadzire i potiče implementaciju Strategije e-učenja.

Centar je uspostavio i održava središnji sveučilišni sustav za e-učenje Merlin kojim je svim nastavnicima Sveučilišta u Zagrebu omogućeno postavljanje kolegija u virtualno okruženje. Postojanje Merlina je važno i u kontekstu provedbe Strategije e-učenja jer je sustav dostupan svim sastavnicama Sveučilišta u Zagrebu, nastavnicima i studentima bez naknade ili drugih troškova. Sustav Merlin održava tim Centra za e-učenje, te ga neprekidno razvija i usavršava, odgovarajući na nove i kompleksnije zahtjeve korisnika i promjene koje je donijela primjena bolonjskih načela u obrazovni proces.

Ostvarujući Strategiju e-učenja Sveučilišta u Zagrebu, odlukom Senata uspostavljena je i Nagrada za najbolji e-kolegij koja će se prvi put dodijeliti za ak. godinu 2008./2009. Ta jedinstvena nagrada u Hrvatskoj predstavlja važan iskorak u poticanju primjene informacijskih i komunikacijskih tehnologija s ciljem unaprjeđenja kvalitete sveučilišnoga obrazovanja, a dodjeljuje se u nekoliko kategorija (nagrada za pedagoško/didaktičko oblikovanje e-kolegija, nagrada za multimedijске sadržaje u e-kolegiju, nagrada za uporabu društvenog softvera u e-kolegiju i posebna nagrada ocjenjivačkog suda).

Temeljem usvojenog Pravilnika, pravo na sudjelovanje u natječaju imaju svi nastavnici, odnosno timovi nastavnika koji su navedeni kao nositelji predmeta u Redu predavanja Sveučilišta u Zagrebu za tekuću akademsku godinu. Utemeljenjem Nagrade za najbolji e-kolegij, Sveučilište u Zagrebu kao lider suvremenoga i modernoga obrazovanja u Hrvatskoj čini prvi iskorak u vrednovanju nastavnika u poučavanju i korištenju tehnologija e-učenja u cilju unaprjeđenja kvalitete nastave.

Danas sposobnost aktivnoga učenja uz uporabu tehnologija e-učenja postaje elementom pismenosti u društvu znanja te je osposobljavanje studenata za uporabu tehnologija cjeloživotnoga učenja zadaća svakoga modernoga sveučilišta.

Sandra Kučina Softić

voditeljica Ureda za e-učenje Sveučilišta u Zagrebu i Centra za e-učenje Sveučilišnoga računskoga centra Srce

Aktivnosti AZVO-a u području osiguravanja kvalitete

Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) od svoga je osnutka njegovala suradnju s visokim učilištima u RH. Trajna posvećenost razvoju kulture kvalitete očituje se i u razvoju i unaprjeđenju procesa vanjskog osiguravanja kvalitete na nacionalnoj razini. Jedna od zadaća Agencije jest pružiti stručnu pomoć i potporu u radu jedinica za osiguravanje kvalitete osnovanim na svim sveučilištima i njihovim sastavnicama.

U skladu sa strateškim dokumentom Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa RH "Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja 2005.-2010." visokoobrazovne institucije imale su obvezu da do 2006. godine uspostave sustav jamstva kvalitete. Prema prikupljenim podacima osnovano je 86 jedinica za osiguravanje kvalitete na hrvatskim sveučilištima. Agencija je u razdoblju od 2006. do 2008. godine održala niz seminara s temama iz područja osiguravanja kvalitete kako bi pomogla novoosnovanim jedinica za osiguravanje kvalitete u početnoj fazi njihova rada. Posljednji seminar održan je tijekom rujna i listopada ove godine. Djelatnici Odjela za osiguravanje kvalitete AZVO-a posjetili su sva sveučilišta i predstavnicima koji rade u jedinica za osiguravanje kvalitete predstavili europske standarde i smjernice za osiguravanje kvalitete, model unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete, kao i neke međunarodno aktualne teme (rangiranje sveučilišta, uloga sveučilišta u produkciji i transferu znanja te oblici i raširenost korupcije u akademskoj sredini). U raspravama nakon prezentacija kao glavni problemi istaknuti su nedostatak stručnog stalno zaposlenog kadra u jedinica za osiguravanje kvalitete, odnos između ISO i ESG standarda, zakašnjela izrada ishoda učenja, nedostatna mobilnost studenata i nastavnog osoblja, pitanje organiziranja kvalitetne studentske prakse, poboljšanje suradnje s gospodarstvom te prepoznavanje prvostupnika na tržištu rada.

Budući da je Agencija odgovorna za proces vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete, djelatnici Odjela za osiguravanje kvalitete razvili su model vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete. Taj je model testiran tijekom pilot-projekta realiziranog u sklopu CARDS 2003. projekta „Furtherance of the Agency for Science and Higher Education in its Quality Assurance Role and the Development of a Supporting Information System“.

U pilot-projektu vanjske prosudbe sudjevala su tri hrvatska sveučilišta: Sveučilište Josip Juraj Strossmayer u Osijeku, Građevinski fakultet; Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike Varaždin i Sveučilište u Rijeci, Tehnički fakultet.

Rezultati pilot-projekta pokazali su da je predloženi model vanjske prosudbe funkcionalan i učinkovit. Model vanjske prosudbe opisan je u Priručniku za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokoobrazovnih institucija u RH koji je usvojen na sjednici Rektorskog zbora održanoj 29.

listopada 2008. Izvješća vanjskih prosudbi objavljena su na internetskim stranicama Agencije, a sva tri fakulteta nalaze se u fazi naknadnog praćenja tzv. follow-up fazi vanjske prosudbe. Kako bi mogli provesti prosudbu, djelatnici Odjela za osiguravanje kvalitete organizirali su od 22. listopada do 13. prosinca 2007. godine ciklus seminara na kojima je educirana prva generacija stručnjaka za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete. Seminarima su prisustvovali predstavnici svih sveučilišta, uključujući i studente, osim Sveučilišta u Dubrovniku, te predstavnici gospodarstva.



Tijekom seminara sudionici su upoznati s procesom vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete, sa smjernicama za unutarnju prosudbu sustava, standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom visokoobrazovnom prostoru (ESG), nacionalnim kvalifikacijskim okvirom, uputama za sastavljanje prijedloga preddiplomskih i diplomskih studijskih programa i primjerima dobre europske prakse. Prof. dr. sc. Alan Hunt, Academic Development Quality Adviser s Bournemouth University iz Velike Britanije gostovao je kao pozvani predavač i strani stručnjak za osiguravanje kvalitete. Održao je niz prezentacija na teme „Institutional Audit“ i „Audit Case studies“ od 21. do 22. studenoga 2007. godine. U sklopu posljednjeg seminara održana je radionica na kojoj je simulirana provedba procesa vanjske prosudbe. Polaznicima koji su uspješno završili seminare uručen je certifikat u prostorijama

Agencije za znanost i visoko obrazovanje 21. siječnja 2008. godine. Jedanaest članova Sveučilišta u Zagrebu dobilo je certifikate. Od njih se očekuje da stečena znanja i vještine prenesu u svojim sredinama na kolege, kao i da rade na poboljšavanju i unaprjeđivanju sustava za osiguravanje kvalitete unutar kojeg djeluju.

Agencija je 10. i 11. ožujka 2008. organizirala seminar za predstavnike svih akademija u RH. Osnovna tema je bila upoznavanje s elementima samoanalize za umjetničko područje koje su prezentirali istaknuti stručnjaci iz Elia-interartes thematic network. Također je bila prezentirana dobra europska praksa u području osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete u umjetničkom području.

Početkom prosinca 2008. godine organizirani su seminari za drugu generaciju stručnjaka za vanjsku prosudbu. Na seminare su bili pozvani predstavnici

nastavnog osoblja i studenti sa svih sveučilišta, kao i gospodarstvenici. Jedan od predavača bila je i dr. sc. Gro Hanne Aas iz Nokut-a (Norwegian Agency for Quality Assurance in Education) koja je prezentirala norveški model vanjske prosudbe kao primjer dobre europske prakse u tom području. Također je organizirana radionica/trening za već certificirane stručnjake za vanjsku prosudbu s ciljem daljnjeg poboljšanja njihovih kompetencija.

Predstavnici Agencije prezentirali su na Europskom QA forumu, koji je 2008. godine održan u Budimpešti, naša iskustva i probleme s kojima smo se susretali prilikom ustroja sustava za osiguravanje kvalitete, kako na institucionalnoj tako i na nacionalnoj razini.

Vesna Dodiković Jurković
načelnica Odjela za osiguravanje kvalitete AZVO-a

Rezultati ankete o namjerama studenata treće godine

U akademskoj godini 2008./2009. na Sveučilištu u Zagrebu upisana je na diplomatske studije prva generacija studenata koji su prethodno završili preddiplomsku razinu obrazovanja.

Upisi i prva godina tih studija novina su u odnosu na dosadašnju praksu te je stoga važno pratiti namjere studenata preddiplomskih studija vezane uz nastavak visokoškolskog obrazovanja.

Ured za upravljanje kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu i Centar za psihodijagnostičke instrumente Filozofskog fakulteta u Zagrebu tijekom ak.god. 2007./2008. proveli su anketu među 3055 studenata treće godine preddiplomskog studija na 23 sastavnice Sveučilišta u Zagrebu, odnosno 87 različitih studijskih grupa. Osnovni cilj ankete odnosio se na ispitivanje namjera studenata vezanih uz nastavak školovanja.

Bolonjski sustav predviđa i potiče različite oblike mobilnosti: promjenu sveučilišta ili čak vrste studija prilikom nastavka školovanja na diplomatskoj razini. Rezultati provedene ankete pokazuju da je mobilnost u sadašnjem trenutku slabo izražena.

79,5% studenata navelo je da namjerava nastaviti školovanje na diplomatskoj razini za ono zvanje za koje će steći titulu prvostupnika. Samo 3,9% studenata nema namjeru nastaviti studij (njihova prosječna ocjena iznosi 3,2 i relativno je najniža u cjelokupnom uzorku), a 8,8% studenata još nije donijelo odluku (njihova prosječna ocjena nešto je niža od prosjeka). Svega 7,7% studenata navodi neki od oblika promjene nakon završetka preddiplomskog studija. Njih 2,2% namjerava nastaviti studij izvan Hrvatske (njihove dosadašnje ocjene su iznad prosjeka), dok 4,2% namjerava nastaviti školovanje na istom fakultetu, ali na drugom usmjerenju (njihove ocjene kreću se oko prosjeka). Svega 0,5% namjerava nastaviti studij istog usmjerenja na drugom fakultetu (njihove ocjene su ispodprosječne), dok pravu mobilnost, tj. promjenu usmjerenja i fakulteta planira skromnih 0,8% studenata (ti studenti imaju iznadprosječne ocjene).

Ono što zabrinjava jest općenito niska razina informiranosti studenata o mogućnostima nastavka školovanja. Njih 33,4% navodi da nisu uopće upoznati s mogućnostima nastavka studija, a 53% da su upoznati u manjoj mjeri. Oko 52% ispitanih studenata razmišlja o upisivanju poslijediplomskog studija. Gotovo 86% studenata navelo je da je studij koji su upisali ujedno bio i njihov prvi izbor pri upisu studija.

Ovdje treba naglasiti da je uzorak ispitanih studenata treće godine u ak.god. 2007./2008. u određenoj mjeri pristran, budući da se radi o prvoj generaciji koja završava preddiplomski studij, te se radi o studentima koji do sada nisu izgubili ni jednu godinu studija.

Sljedećih godina važno je nastaviti pratiti procese ne samo na našem Sveučilištu već i na ostalim sveučilištima u Hrvatskoj. Ulaskom Hrvatske u EU koncept mobilnosti dobit će dodatnu dimenziju budući da je obveza članica da omogućuje upis pod jednakim uvjetima svim studentima iz zemalja koje su članice EU.

doc. dr. sc. Damir Ljubotina

Planovi vezani uz vrednovanje kvalitete nastave

*Zbog velikog opsega poslova vezanih uz provođenje studentskih anketa klasičnom metodologijom, tj. putem anketnih listića nastojanje je Sveučilišta da tu vrstu vrednovanja ubuduće provodi **on-line** putem informacijskog sustava visokih učilišta (ISVU).*

Taj pristup jednostavniji je za provedbu u organizacijskom pogledu budući da je do sada za svaku anketu bilo potrebno prikupiti podatke o svim nastavnicima i kolegijima, a ti podaci su već uključeni u sustav ISVU. Osim toga ne gubi se vrijeme nastave na kojemu je anketiranje provedeno, te se u perspektivi omogućuje brži povrat rezultata budući da nije potrebno učitavanje podataka s anketnih upitnika. Također, sastavnice same mogu odrediti vrijeme provedbe ankete koje više nije ograničeno samo na posljednja dva

tjedna nastave. Također se u perspektivi može ubrzati mogućnost povrata rezultata elektroničkim putem.

Iskustva koja smo stekli u pilot-provedbi **on-line** ankete u ljetnom semestru ak.god. 2008./2009. na dijelu sastavnica ukazuju i na određene poteškoće. U prvom redu nužno je adekvatno informiranje studenata o mogućnostima sudjelovanja u anketi, te njihova motivacija za sudjelovanje. Ured za upravljanje kvalitetom provest će analize o usporedivosti ta dva načina provedbe ankete.

Na manjem broju ustanova / studija na kojima trenutno nije moguća provedba anketa putem sustava ISVU, ankete metodom papir-olovka provodit će se se iznimno i uz dogovor s Uredom za upravljanje kvalitetom.

Uz to, Ured za upravljanje kvalitetom namjerava uvesti vrednovanje kolegija, koje bi uključivalo različite aspekte izvedbe kolegija, zahtjevnost kolegija te metode provjere znanja studenata, što bi se provodilo nakon ispitnih rokova.

U suradnji s voditeljima studijskih grupa pripremit će se metodologija kojom bi se omogućilo vrednovanje kvalitete nastave, odnosno studentskih kompetencija od bivših studenata s iskustvom rada u praksi, te od poslodavaca. Periodično će se provoditi anketa kojom studenti nakon diplomiranja mogu procijeniti zadovoljstvo studijem u cjelini, a također će biti provedena i **on-line** anketa kojom će nastavnici moći vrednovati uvjete rada i neke karakteristike vlastite nastave, te ponuditi prijedloge za poboljšanja. Zbog različitih potreba i uvjeta rada na Sveučilištu nastojanje je da se pojedini oblici vrednovanja što je moguće više prilagode specifičnim potrebama pojedinih fakulteta / akademija, odnosno studijskih grupa.

Ured za upravljanje kvalitetom izradit će priručnik kojim bi se definirali oblici vrednovanja nastavnog rada, metodologija provedbe, te sve potrebne procedure.

doc. dr. sc. Damir Ljubotina



IMPRESSUM

Naziv:

Sveučilište u Zagrebu
UNI Q INFO
Novosti Ureda za upravljanje kvalitetom

Izdavač

Sveučilište u Zagrebu
Ured za upravljanje kvalitetom

Urednici

Doc. dr. sc. Damir Ljubotina
Prof. dr. sc. Ljiljana Pinter

Redakcija

Marija Badovinac Škrinjar, Senka Sekulić,
Dražen Urch

Grafička obrada i priprema za tisak

Jurica Dolić, dipl. ing.
Grafički fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Lektor

dr.sc. Marko Alerić

Naklada

500 primjeraka

Tisak

Sveučilišna tiskara
Izlazi 2 puta godišnje

ISSN 1846-8985