

**OD OSIGURANJA KVALITETE DO CERTIFIKATA –
PUT OD PET KORAKA.
OD CERTIFIKATA DO KULTURE KVALITETE – DAN ZA DANOM**
(temeljeno na primjeru visokog obrazovanja)

**FROM QUALITY ASSURANCE TO THE CERTIFICATE –
A FIVE STEPS' WAY
FROM THE CERTIFICATE TO A QUALITY CULTURE –
DAY AFTER DAY**
(based on higher education example)

Ljerka Luić, mr.sc.
Veleučilište u Karlovcu
J.J.Strossmayera 9, 47 000 Karlovac
Hrvatska

Dejan Glumac, dipl.ing.
b4b d.o.o.
Vukovarska 271/VIII, 10 000 Zagreb
Hrvatska

REZIME

Osiguranje kvalitete čini temeljni element, a kultura kvalitete osnovni preduvjet stvaranja europskog prostora visokog obrazovanja u kojem je povećanjem mobilnosti studenata i profesora, 'globalizacijom' obrazovanja, osiguranje kvalitete postalo nužnost. Implikacije su često iznimno ozbiljne upravo za visokoobrazovne institucije kojima nedostaju financijski i infrastrukturni resursi te često imaju problema s priznavanjem diploma. Uz to, susreću se sa sve jačom konkurencijom međunarodnih i lokalnih institucija koje koriste nove tehnologije u svom edukativnom i poslovnom sustavu, poput ICT tehnologija. Kako u pet koraka iz stanja zadovoljavajućeg stupnja kvalitete doći do međunarodno priznatog certifikata, te korištenjem kojih metoda i tehnika razviti sustav kontinuirane primjene tih rezultata u svakodnevnom radu u cilju izgradnje kulture kvalitete, biti će pojašnjeno na konkretnom primjeru iz prakse.

Ključne riječi: osiguranje kvalitete, certifikat, kultura kvalitete visokog obrazovanja

SUMMARY

Quality assurance makes a fundamental element, and quality culture a basic prerequisite, of creating a European space for higher education in which quality assurance has become a necessity due to the increase in students' and professors' mobility and to the 'globalization' of education. The implications of this are often extremely serious precisely for those higher education institutions that lack financial and infrastructural resources and often have problems with diplomas recognition. They are also confronted with a growing competition of international and local institutions that use new technologies in their educational and business systems, like ICT technologies. A concrete practical

example will be used to explain how to progress from a satisfying quality degree to an internationally recognized certificate, and which methods and techniques should be used to develop a system of continuous application of these results in everyday work in order to build a quality culture.

Key words: quality assurance, certificate, higher education quality culture

1. UVOD

Svaki sustav osiguranja kvalitete odražava nacionalni sustav visokog obrazovanja te lokalni društveni okvir u kojem institucije visokog obrazovanja funkcioniraju. Međutim, stvaranjem europskog prostora visokog obrazovanja, europskog tržišta rada, povećanjem mobilnosti studenata i profesora, povećanim brojem institucija te “globalizacijom“ obrazovanja, osiguranje kvalitete postalo je bitno i na europskoj razini. Stoga su ustanovljeni europski standardi visokog obrazovanja koji se moraju primjenjivati u svim zemljama sudionicama Bolonjskog procesa. Hrvatska se nalazi u jedinstvenoj situaciji. Dovoljno smo na početku uvođenja osiguranja kvalitete da bismo mogli odmah u potpunosti implementirati sve europske uvjete i standarde. Tu priliku jednostavno ne smijemo propustiti. [1]

2. OSIGURANJE KVALITETE

Osiguranje kvalitete odnosi se na sredstva ili procese kojima institucija jamči da se standardi i kvaliteta obrazovanja koje nudi održavaju i unaprjeđuju. Sustav za osiguranje kvalitete je operativna neizbježnost u koju se treba investirati, u čijoj izgradnji trebaju sudjelovati svi dionici (uprava, nastavnici, studenti, vanjski predstavnici). Osiguranje kvalitete je i osobna odgovornost svakog dionika u visokoobrazovnom procesu (kulture kvalitete), no to nije dovoljno; osiguranje kvalitete postaje profesionalizirano, odnosno postaje sustav. Teško se može očekivati kvalitetu bez kulture kvalitete, isto kao što se ne može govoriti o vanjskom osiguranju kvalitete bez unutarnjeg (institucijskog) sustava za osiguranje kvalitete.[2]

2.1. Kultura kvalitete

Kultura kvalitete je stvaranje visokokvalitetnog stupnja mehanizama osiguranja i provjere kvalitete unutar same institucije te kontinuirane primjene rezultata te provjere. Kultura kvalitete može se definirati i kao sposobnost institucije ili individualnog programa da razvije sustav osiguranja kvalitete u svakodnevnom radu institucije i time postigne kontinuirano osiguranje kvalitete, ne oslanjajući se isključivo na periodičku evaluaciju.[1]

Naravno, cilj je razvijanje kulture kvalitete koja označava promjenu stavova i ponašanja svih pojedinaca uključenih u rad visokoobrazovnih institucija, odnosno podrazumijeva pristup odozdo prema gore, umjesto pristupa odozgo prema dolje. Kultura kvalitete podrazumijeva da ne postoji jedan jedini način za razvitak institucijskih procesa za osiguranje kvalitete, već svaka institucija traži najbolje rješenje u skladu sa svojom misijom i mogućnostima koje okruženje dozvoljava.[2] Zbog toga je Europska udruga sveučilišta (EUA) u suradnji s Europskom komisijom pokrenula 2002. godine četverogodišnji projekt (Quality Culture Project) u kojem su sudjelovala 134 europska sveučilišta.[3]

3. STANDARDI

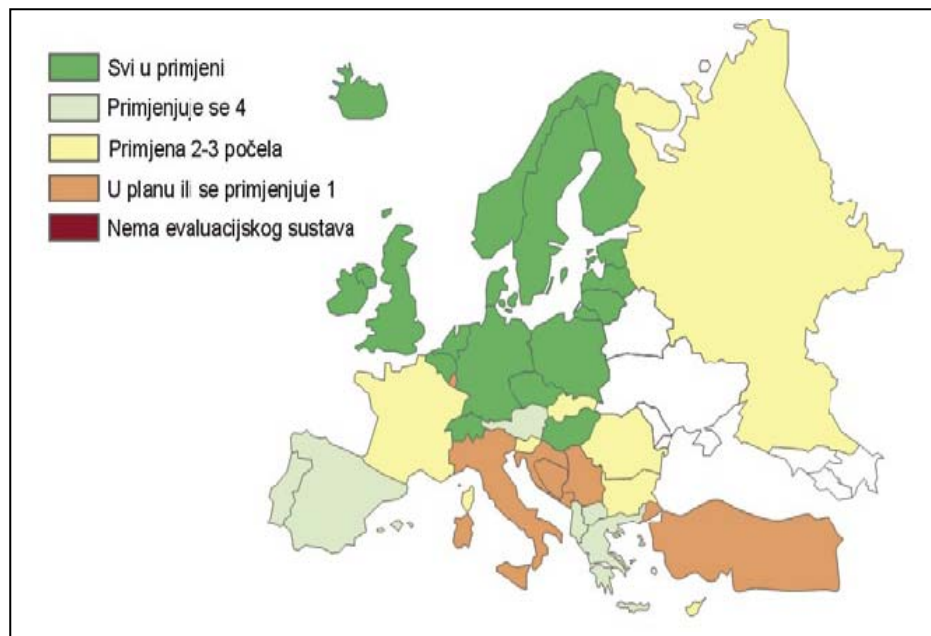
Na ministarskoj konferenciji u Bergenu, u svibnju 2005. godine, prihvaćeni su Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u Europskom visokoobrazovnom prostoru (*European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*).

Oni pomno razrađuju, na načelnoj razini, glavne osobine svih triju ključnih komponenti sustava za osiguranje kvalitete u EHEA: unutarnje osiguranje kvalitete, vanjsko osiguranje kvalitete i agencije za osiguranje kvalitete. [4]

Unutarnje osiguranje kvalitete odnosi se na institucijske mehanizme (sveučilišta), prije svega razvoj institucijske politike rada u osiguranju kvalitete i kulturi kvalitete, uključivanje studenata, uspostavljanje mehanizama praćenja i njihovo periodičko provjeravanje te transparentnost i javno objavljivanje rezultata. Vanjsko osiguranje kvalitete odnosi se na sustavno praćenje i učinkovitost internih sustava za osiguranje kvalitete te definiranje ciljeva, zadataka, procedura i kriterija koje je potrebno utvrditi i objaviti prije evaluacije. Agencije za osiguranje kvalitete dobivaju jasnu misiju; to je prije svega obavljanje posla koji je potreban da bi djelovao vanjski sustav za osiguranje kvalitete te usmjeravanje razvoja institucijskih mehanizama.

3.1. Razvoj sustava za osiguranje kvalitete

Pet ključnih elemenata koje trebaju sadržavati svi nacionalni sustavi za osiguranje kvalitete postavljeni su u Berlinskom priopćenju: (1) unutarnje vrednovanje, (2) vanjska procjena, (3) uključenost studenata, (4) objavljivanje rezultata i (5) međunarodna participacija. Većina europskih država ima nacionalne sustave za osiguranje kvalitete koji se podudaraju s tim kriterijima. U 18 država ti su elementi u potpunosti primijenjeni, u 8 država se primjenjuje samo 4 ili je postavljeno svih pet, ali nisu u punoj primjeni, u 9 država je počela primjena 2-3 elementa, a u 7 država se primjenjuje samo jedan ili se planira izgradnja sustava. Od navedenih pet elemenata najčešće nedostaje uključenost studenata te objavljivanje izvješća. Objavljivanje rezultata je ključno za otvorenost i transparentnost sustava za osiguranje kvalitete. U nekim državama postoji kultura objavljivanja evaluacijskih izvješća, dok u drugima sveučilišta još uvijek nisu otvorena javnosti, pa objavljivanje rezultata zahtijeva promjenu kulture.



Slika 1. Primjena 5 ključnih elemenata evaluacijskih sustava [2]

U većini europskih država intenzivno se razvijaju unutarnji mehanizmi za osiguranje kvalitete, paralelno s vanjskim procedurama za osiguranje kvalitete. U sustavima u kojima još nisu dovoljno razvijeni unutarnji mehanizmi, dobro funkcioniraju i vanjski mehanizmi. No, u sustavima koji imaju dobro razvijene unutarnje mehanizme u institucijama, vanjski

mehanizmi se percipiraju kao birokratsko opterećenje koje ograničava razvoj institucija. U takvim institucijama dobro je razvijena kultura kvalitete koja znatno više doprinosi razvoju i unapređenjima nego, vanjski nadzor. Izvještaji samovrednovanja predstavljaju poveznicu između dva procesa osiguranja kvalitete. Iako se unutarnji procesi osiguranja kvalitete intenzivno razvijaju u visokoobrazovnim institucijama diljem Europe, uglavnom su usredotočeni na procese nastave. Sudjelovanje studenata još uvijek je nezadovoljavajuće u većini institucija. [5,9]

3.2. Institucijski sustavi

Institucijski mehanizmi za osiguranje kvalitete uključuju uspostavljanje ciklusa kvalitete što znači da se rezultati istraživanja, vrednovanja ili nadzora trebaju pretočiti u institucijsku strategiju za poboljšanja te kontinuirano i organizirano u ciklusima testirati kako se pojedine mjere odražavaju na poboljšanje kvalitete. Jasno, primarno se to odnosi na cikličke revizije studijskih programa i mijenjanje studijskih programa prema potrebama njegovih dionika. Institucijsko osiguranje kvalitete, za cilj ima poboljšanje i izgradnju kulture kvalitete.

Sustav izgrađuje svaka visokoobrazovna institucija nezavisno, na načelu supsidijarnosti, u skladu sa svojom misijom i ciljevima. Mehanizmi se odnose na programe, dijelove programa i na cjelokupno institucijsko djelovanje, te se temelje na ulazima i ishodima. [6,9]



Slika 2. Ciklusi kvalitete u nacionalnom sustavu za osiguranje kvalitete [2]

4. AKREDITACIJA

Akreditacija je rezultat revizije obrazovnog programa ili institucije, koja prati postizanje unaprijed dogovorenih standarda. Može se definirati kao priznavanje programa ili institucije, ukoliko zadovoljavaju dogovorene standarde.[1]

4.1. Odnosi sustava osiguranja kvalitete i sustava akreditacije

Osiguranje kvalitete preduvjet je akreditaciji. Visokoobrazovne institucije stalno se mijenjaju i napreduju, akreditacija je temeljena na evaluaciji provedenoj u jednom trenutku u vremenu, s posebnom pažnjom na nekom određenom djelu institucije (program, predmet, objekt) ili cjelokupnoj instituciji. Ona vodi dodjeljivanju certifikata ili priznavanja da određeni dio institucije ili sama institucija zadovoljavaju određene standarde.

Kada se provodi akreditacija, osiguranje kvalitete trebalo bi garantirati da izmjereni standardi u akreditacijskom procesu mogu biti održavani dugoročno. Stoga akreditacija ne može biti

potpuna ukoliko se proces ne promatra kao kontinuiran. Važnost akreditacije za studente može se navesti u sljedeće tri točke:

- Pruža studentima programe koji su jasno definirani kao zadovoljavajući.
- Omogućuje mobilnost studenata jer pruža instituciji nezavisnu potvrdu programa studija i institucije iz kojih student dolazi.
- Mora poboljšati i omogućiti priznavanje diploma iz drugih zemalja i time unaprijediti mobilnost studenata. [7]

5. ISKUSTVO IZ HRVATSKE

Veleučilište u Karlovcu je obrazovna institucija međunarodno certificirana od International Education Society, London (IES). Društvo je osnovano 1997. godine i u srazmjerno kratkom vremenu svog postojanja postalo je najvećom ustanovom specijaliziranom na certificiranje obrazovnih institucija raznih vrsta. Sve aktivnosti društva IES vođene su željom za razvijanjem kvalitetne suradnje među obrazovnim ustanovama i subjektima iz gospodarske sfere u tuzemstvu i inozemstvu. Glavna djelatnost društva IES je realizacija projekta "Certificate" koji obuhvaća ocjenjivanje i certificiranje obrazovnih subjekata i njihovih obrazovnih programa. Međunarodni certifikat se priznaje u cijelom svijetu. Društvo IES je dosad izdalo više od 29.000 međunarodnih certifikata. [8]

5.1. Projekt "Certificate"

Projekt "Certificate" ima za cilj ujediniti kriterije pri opisu pojedinih obrazovnih subjekata i njihovih obrazovnih aktivnosti. IES certificira obrazovnu instituciju i njezine obrazovne programe. Jedinostveni rezultat postupka certificiranja su međunarodno usporedivi certifikati, koji jasno i razumljivo deklariraju što i gdje je student apsolvirao, u kakvom opsegu i na kojoj razini su konkretni obrazovni programi osigurani u pogledu odabira lektora. IES putem međunarodnog certifikata opisuje aktualnu razinu obrazovnog subjekta i njegovih produkata. IES ne određuje kvalitetu jer kvaliteta obrazovnog subjekta nije jednoznačan pojam niti pojam koji se može točno definirati, zato isključivo opisuje stvarnost na temelju točno definiranih kriterija.

5.2. Postupak certificiranja obrazovnog subjekta

Obrazovna institucija se uvijek certificira kao cjelina, a posebno njihovi obrazovni programi. Certificiranje se vrši na temelju pismenih podloga i fotodokumentacije. Nakon završetka certifikacijskog procesa certificirana institucija će dobiti detaljan izvještaj s dodijeljenim ratingom. Certifikacijski proces traje približno 3 mjeseca od potpisivanja ugovora.

5 koraka za uključivanje pojedinih obrazovnih subjekata u projekt "Certificate" i izdavanje međunarodnih certifikata IES apsolventima:

1. korak: Potpisivanje ugovora između IES i obrazovnog subjekta,
2. korak: Pripremanje podloge za certifikaciju škole i obrazovnih programa,
3. korak: IES realizira certifikacijski proces,
4. korak: Dodjela ratinga obrazovnom subjektu i obrazovnim programima.
5. korak: Predavanje međunarodnih certifikata IES.

5.3. Priznavanje certifikata

Za vrijeme svog postojanja Međunarodni certifikati IES stekli su značajan ugled. Oni ne zamjenjuju dokumente za nostrifikaciju, međutim, prema odgovorima nositelja tržište rada ove certifikate traži i akceptira. To je i zbog toga što su međunarodno razumljivi jer se izdaju na engleskom jeziku i službenom jeziku konkretne zemlje.[8]

6. ZAKLJUČAK

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

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

Praktično to znači da su za države, agencije za osiguranje kvalitete, visokoobrazovne institucije i studente već postavljeni novi izazovi usklađivanja procesa i metodologije osiguranja kvalitete, posebno u Europi. Za zemlje gdje sustav osiguranja kvalitete već postoji duže vrijeme potrebne su manje prilagodbe, međutim, mnoge zemlje očekuju značajne promjene i reforme. Zemlje u kojima sustav osiguranja kvalitete još nije uspostavljen ili je on tek u začetku imaju jedinstvenu priliku koju moraju iskoristiti.

Za razliku od ostalih zemalja, one imaju jasne naputke na koji način najbolje razviti sistem osiguranja kvalitete koji odgovara na današnje, najnovije, europske i svjetske izazove u osiguranju kvalitete, ali i visokom obrazovanju uopće.

7. ZAHVALA

Objava ovog stručnog rada subvencionirana je projektom Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa broj #036-0361983-3137. Koristimo priliku zahvaliti na velikoj potpori.

8. REFERENCE

- [1] Ivošević V., i ostali: Vodič kroz osiguranje kvalitete u visokom školstvu, Priručnik za profesore i studente, Agram naklada, Zagreb, 2006.
- [2] Lučin, P.: Osiguranje kvalitete u Europskom visokoobrazovnom prostoru, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnološki razvoj Republike Hrvatske, Zagreb, 2007.
- [3] The European Parliament and the Council: Recommendation of the European Parliament and of the Council on further European cooperation in quality assurance in higher education. Official Journal of the European Union (2006/143/EC), 2006. Dostupno na: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/oj/2006/l_064/l_06420060304en00600062.pdf.
- [4] http://www.bologna-bergen2005.no/Docs/00-Main_doc/050221_ENQA_report.pdf, 2009
- [5] http://zagreb.idi.hr/bolonjski_dokumenti/ENQA%20Standardi%20i%20smjernice%20za%20osiguranje%20kvalitete%20u%20Europskom%20prostoru%20visokog%20obrazovanja.pdf, 2009
- [6] Kohler, J.: Quality Assurance, Accreditation and Recognition of Qualifications as Regulatory Mechanisms in the European Higher Education Area. UNESCO-CEPES conference / The External Dimension of the Bologna Process: South East European Higher Education and the European Higher Education Area in a Global World - Bucharest, 6–8 March 2003.
- [7] Tabatoni P., Davies J. and Barblan A.: Strategic Management and Universities' Institutional Development. EUA, Geneve 2004. Dostupno na: http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/EUA1documents/StrategicManagUniinstitutionalDevIpt.1069322397877.pdf.
- [8] <http://www.vuka.hr/index.php?id=667>, 2009.
- [9] ENQA: Mapping External Quality Assurance in Central and Eastern Europe. Report by the Central and Eastern European Network Quality Assurance Agencies in Higher Education (CEEN), 2006. Dostupno na: <http://www.enqa.eu/files/CEEN%20Report%20final.pdf>.