



CARDS 2003 Project "Furtherance of the Agency for Science and Higher Education in its Quality Assurance Role and the Development of a Supporting Information System"



**IZVJEŠĆE O PROVEDENOJ NEOVISNOJ VANJSKOJ PROSUDBI
SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE FAKULTETA ORGANIZACIJE
I INFORMATIKE VARAŽDIN, SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
12. – 13. veljače 2008**

ZAGREB, veljača 2008

Sadržaj

Predgovor	3
Povjerenstvo za prosudbu	4
1. Uvod	
1.1. O Agenciji	5
1.2. O Fakultetu organizacije i informatike Varaždin, Sveučilište u Zagrebu	6
2. Proces neovisne vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete	
2.1. Ciljevi prosudbe	6
2.2. Zadaci Povjerenstva za prosudbu	6
2.3. Sporazum o provedbi prosudbe	6
2.4. Materijal za prosudbu	7
2.5. Posjet povjerenstva za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta	7
2.6. Struktura i sadržaj izvješća o prosudbi	8
3. Fakultetu organizacije i informatike Varaždin, Sveučilište u Zagrebu	9- 12
4. Rezultati provedene prosudbe sustava osiguravanja kvalitete FOI-a	13-16
5. Prosudba Povjerenstva o stupnju razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta organizacije i informatike Varaždin, Sveučilište u Zagrebu	17
Prilog 1. Prosudbe Sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta organizacije i informatike Varaždin, Sveučilište u Zagrebi	18-20

Predgovor

U skladu s „Planom razvoja odgoja i obrazovanja u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2005. - 2010.“ koji je izradilo Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa i „Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom visokoobrazovnom prostoru“ (ESG) koje su izradili ENQA, EUA, EURASHE i ESIB (grupa E 4). Suradnja Odjela za osiguravanje kvalitete Agencije za znanost i visoko obrazovanje s konzultantima projekta CARDS 2003: „Jačanje Agencije za znanost i visoko obrazovanje u području osiguravanja kvalitete i razvoj pratećeg informacijskoga sustava“ doprinijela je odabiru i razvoju modela vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima u RH na temelju koje je Odjel za osiguravanje kvalitete osmislio model vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima u Republici Hrvatskoj. Suradnja se očitovala kroz mnogobrojne konzultacije o razvoju modela za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete te kroz organiziranje zajedničkih seminarima za predstavnike akademske zajednice i ostale dionike sustava visokog obrazovanja.

Prijedlog konzultanata da se unutar CARDS projekta 2003 „Jačanje Agencije za znanost i visoko obrazovanje u području osiguravanja kvalitete i razvoj pratećeg informacijskoga sustava“ provede pilot projekt neovisne vanjske periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na tri visoka učilišta usvojen je na sjednici Upravnog vijeća Agencije održanoj 17. srpnja 2007. Nadalje, na sjednici Upravnog odbora Projekta održanoj 6. rujna 2007. godine dobivena je suglasnost Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa. Do kraja 2007. godine obavljene su intenzivne pripreme i aktivnosti za provedbu procesa prosudbe.

Odjel za osiguranje kvalitete Agencije za znanost i visoko obrazovanje održao je uz potporu CARDS projekta seriju seminara na kojima je educirao prvu generaciju stručnjaka za provedbu neovisne vanjske periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete. Stvorena je nacionalna baza stručnjaka koju čine predstavnici akademske zajednice sa svih sveučilišta RH, predstavnici studenata i gospodarstva.

Sveučilišta su predložila pojedina učilišta na kojima su provedene neovisne vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete u sklopu pilot projekta.

Agencija je sa svakim visokim učilištem dogovorila sve relevantne čimbenike potrebne za provedbu prosudbe kroz sklopljene sporazume.

Višnja Petrović

Načelnica
Odjel za osiguravanje kvalitete
Agencija za znanost i visoko obrazovanje

Povjerenstvo za prosudbu

Predsjednik

Dr. sc. **Sergij Gabršček**

Voditelj CARDS projekta 2003. „Jačanje Agencije za znanost i visoko obrazovanje u području osiguravanja kvalitete i razvoj pratećeg informacijskoga sustava“ i stručnjak za vanjska vrednovanje visokih učilišta i vanjskih prosudaba sustava osiguravanja kvalitete.

Član Povjerenstva

Doc. dr. sc. **Bogomir Mihevc**

Samostalni savjetnik za kvalitetu i razvoj nastavne i naučne djelatnosti u službi za kvalitetu i podršku studenata pri Sveučilištu u Ljubljani.

Član Povjerenstva

Prof. dr. sc. **Ivan Slapničar**

Profesor Sveučilišta u Splitu, Fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje, voditelj Centra za unapređenje kvalitete Sveučilišta u Splitu, stručnjak AZVO za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta, član povjerenstva AZVO za vrednovanje visokih učilišta u svojstvu eksperta za sustav osiguravanja kvalitete visokog obrazovanja, član tima nacionalnih eksperata za reformu visokog obrazovanja (MZOŠ).

Član Povjerenstva

Prof. dr. sc. **Ante Rozga**

Profesor Sveučilišta u Splitu, Ekonomskog fakulteta, stručnjak AZVO za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta na razini Sveučilišta u Splitu, Centar za unapređenje kvalitete, član Sveučilišnog povjerenstva za ECTS, ECTS koordinator na Ekonomskom fakultetu.

Član Povjerenstva

Martina Laković – studentica Sveučilišta u Zagrebu, Katoličko bogoslovnog fakulteta, član Senata Sveučilišta u Zagrebu, stručnjak AZVO za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta.

Član Povjerenstva

Višnja Petrović, dipl.ing

Predstavnik Agencije za znanost i visoko obrazovanje, stručnjak za osiguravanje kvalitete i interni auditor za ISO 9001.

1. Uvod

1.1. O Agenciji

Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) nezavisna je institucija Vlade Republike Hrvatske čija je misija štititi javni interes u očuvanju standarda visokoobrazovnih kvalifikacija te trajno podupirati unaprjeđenje kvalitete znanstvene djelatnosti i visokog obrazovanja.

U suradnji s akademskom zajednicom i državnim institucijama Agencija za znanost i visoko obrazovanje potiče razvoj kulture kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti utemeljen na standardima, transparentnosti, dijalogu te u skladu s najboljom primjerima dobre prakse u Europi i svijetu.

Poslovi Agencije definirani su i u sklopu stručnih i administrativnih poslova u postupcima vrednovanja znanstvenih organizacija i visokih učilišta, odobravanja studijskih programa na visokim učilištima, vrednovanja sustava za osiguravanje kvalitete na visokim učilištima, postupcima priznavanja inozemnih obrazovnih kvalifikacija, uključivanja sustava znanosti i visokog obrazovanja u međunarodni sustav, povezivanja s Europskim udruženjem za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA) te stvaranja i održavanja nacionalnih baza podataka o sustavu znanstvene djelatnosti i visokog obrazovanja. Jedna od zadaća Agencije je obavljanje svih poslova koji omogućavaju uspješno funkcioniranje Nacionalnog vijeća za znanost i Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje.

S obzirom na veličinu Hrvatske i suštinsku povezanost znanosti i visokog obrazovanja, pokazalo se svrsishodnim ujediniti na jednom mjestu funkcije vrednovanja jednog i drugog sustava. Prijelaz na bolonjski sustav studiranja, koji se dogodio 2005. godine akreditacijom više od 800 studijskih programa prilagođenih dvostupanjskom ciklusu (preddiplomski i diplomski studiji) zahtijevao je dodatni angažman Agencije u području visokog obrazovanja.

Prilagodba visokoobrazovnog sustava europskim i svjetskim standardima te njezin dinamični razvoj s ciljem preobrazbe hrvatskog društva u društvo znanja, iziskuje kooperativnost svih dionika visokog obrazovanja.

Razumijevanje kvalitete kao uporišta svih procesa u visokom obrazovanju i njezino unaprjeđenje moguće je postići stalnim, transparentnim informiranjem svih dionika u visokom obrazovanju. Visokoobrazovne ustanove moraju svjesno zauzeti svoje mjesto u sve kompetitivnijem okruženju europskog i svjetskoga visokoobrazovanog prostora.

Republika Hrvatska kao kandidatkinja za članstvo u Europskoj uniji, nastoji pridonijeti zajedničkom europskom cilju uspostave konkurentnijeg Europskog visokoobrazovnog prostora. Ostvarenje tog cilja omogućit će jačanje hrvatskoga gospodarstva, a samim time doprinijeti njegovoj prepoznatljivosti u europskim razmjerima. Stvaranje društva znanja jedan je od ključnih elemenata toga pothvata, a Agencija za znanost i visoko obrazovanje ima važnu ulogu u hrvatskim naporima na tom putu.

Prof. dr. sc. Jasmina Havranek

Ravnateljica

Agencija za znanost i visoko obrazovanje

1.2. O Fakultetu organizacije i informatike Varaždin, Sveučilište u Zagrebu

Agencija za znanost i visoko obrazovanje je s Fakultetom organizacije i informatike Varaždin Sveučilišta u Zagrebu sklopila Sporazum za provedbu vanjske neovisne prosudbe sustava osiguravanja kvalitete tj. prosudbu dokumenata sustava osiguravanja kvalitete koji je uspostavljen na Fakultetu organizacije i informatike (članak 2.). Fakultet je dostavio tražene dokumente prema članku 3., izuzev izvješća unutarnje prosudbe koju još nije proveo. Naknadno na traženje Agencije, Fakultet je dostavio dodatne dokumente kako bi se vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete mogla učinkovito provesti.

2. Proces neovisne vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete

2.1. Ciljevi prosudbe

Ciljevi Povjerenstva za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta su:

- Procijeniti razvijenost sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta i usklađenost sa Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom visokoobrazovnom prostoru eng. (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area) u daljnjem tekstu ESG standardima.
- Procjena korištenja primjera dobre europske prakse u provedbi sustava osiguravanja kvalitete i njegovog unapređivanja.

2.2. Zadaci Povjerenstva za prosudbu

Povjerenstvo se opredijelilo, da tijekom prosudbe provjeri je li sustav osiguravanja kvalitete Fakulteta u skladu sa zacrtanom misijom, vizijom i strategijom Fakulteta. Posebno je naglasak stavljen na transparentnost svih relevantnih dokumenata sustava osiguravanja kvalitete i protok informacija unutar Fakulteta. Odlučeno je da se za prosudbu stupnja razvijenosti sustava koriste kriteriji FINHEEC –a (The Finnish Higher Education Evaluation Council). Tabelaran prikaz kriterija i osnovnih elemenata sustava osiguravanja kvalitete dostavljen je Fakultetu. (Prilog 1.)

Prikazano je 10 elemenata po kojima je Povjerenstvo ocijenilo stupanj razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta.

2.3. Sporazum o provedbi prosudbe

Sporazum između Agencije za znanost i visoko obrazovanje i Fakulteta organizacije i informatike Varaždin, Sveučilišta u Zagrebu potpisan je 7. studenoga 2007. Njime su regulirane obveze Fakulteta, Agencije, posjeta Povjerenstva i provedba neovisne vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta.

Sporazum je definirano koje dokumente i do kojeg roka Fakultet treba dostaviti Agenciji, obveze Agencije o dostavljanju Odluke o imenovanju Povjerenstva za provedbu prosudbe, izrada programa posjete i dostavljanje osnovnih materijala za provedbu prosudbe Fakultetu i Povjerenstvu. Povjerenstvo je provelo prosudbu sustava osiguravanja kvalitete na temelju dostavljenih dokumenata i posjete Fakultetu.

2.4. Materijal za prosudbu

U skladu sa člankom 3. točke 1.- 6. Sporazuma Fakultet je dostavio traženu dokumentaciju. Fakultet nije dostavio Izvješće o unutarnjoj prosudbi navedeno pod točkom 7. budući da Fakultet nije proveo unutarnju prosudbu.

Agencija je prigodom dostave programa posjete zatražila da Fakultet dostavi dodatne dokumente koji nadomještavaju Izvješće o unutarnjoj prosudbi:

- Izvješće o vrednovanju sustava osiguravanja kvalitete
 - Upravinu ocjenu
 - Izvješće dekana o radu Fakulteta za akademske godine 2005/2006; 2006/2007.
- te dodatne dokumente potrebne za provedbu prosudbe
- Opisi procesa i procedure za sve aktivnosti Fakulteta.

2.5. Posjeta Povjerenstva za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta

Agencija je sukladno s obvezama iz Sporazuma dostavila program posjete Povjerenstva za provedbu prosudbe.

Posjeta Povjerenstva i prosudba provedeni su prema predviđenom programu.

Program posjete.

12. veljače 2008. Prvi dan posjete

- | | |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.00-10.00 | Razgovor s upravom – uspostavljanje sustava za osiguravanje kvalitete |
| 10.00-12.00 | Razgovor s Povjerenstvom za unapređivanje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja i predstavnikom Ureda za osiguravanje kvalitete
Tema: Odnos sa Sveučilišnim Povjerenstvom za unaprjeđenje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja i upravom Fakulteta |
| 12.00-13.30 | Podnevna stanka |
| 13.30-16.30 | Nastavni proces – Razgovor s predstavnicima nastavnog osoblja sa svih godina
Analiza i diskusija o dokumentima vezanim uz nastavni proces i predočenje dokumenta |

13. veljače 2008. Drugi dan posjete

- | | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.00-10.00 | Razgovor s predstavnicima studenata sa svih godina |
| 10.00-11.00 | Razgovor s administrativnim i tehničkim osobljem (Tajništvo Fakulteta) |
| 11.00-12.30 | Posjet knjižnici i radionicama |
| 12.30-13.30 | Podnevna stanka |
| 13.30-14.30 | Razgovor s vanjskim dionicima |
| 14.30-15.30 | Sastanak Povjerenstva vanjsku neovisnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete – izrada zapažanja, zaključka i preporuka |
| 15.30-16.00 | Upoznavanje uprave sa zaključcima i preporukama |

2.6. Struktura i sadržaj izvješća o prosudbi

Povjerenstvo za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta je izradilo izvješće kooperativnim korištenjem vlastitog iskustva. Prije posjete Fakultetu Povjerenstvo se sastalo, izradilo plan i odredilo ciljeve posjete te dogovorilo strukturu i sadržaj izvješća. Tijekom posjete Povjerenstvo je u diskusijama sa svim dionicima sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta razjasnilo neke nedoumice i dobilo uvid u dodatne materijale i dokumente na temelju kojih je izradilo ovo izvješće. Na kraju posjete Povjerenstvo je usmeno upoznalo Upravu Fakulteta s rezultatima prosudbe.

Rezultati prosudbe su prikazani u poglavlju 4., a konačna prosudba Povjerenstva je navedena u poglavlju 5.

3. Fakultet organizacije i informatike Varaždin, Sveučilište u Zagrebu

U skladu s programom posjete Povjerenstvo je razgovaralo s pojedinim dionicima sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta organizacije i informatike Varaždin. Navodimo glavne značajke koji proizlaze iz razgovora s dionicima.

Uprava Fakulteta organizacije i informatike Varaždin

Fakultet organizacije i informatike Varaždin ustrojio je sustav osiguravanja kvalitete kombinirajući zahtjeve standarda ISO 9001 i ESG standarde. Odluku je donijela uprava radi garancije kvalitete svojih usluga vanjskim suradnicima s kojima ima dugoročnu suradnju, smatrajući to relevantnim strateškim elementom uspostavljanja i neprekidnog razvoja sustava osiguravanja kvalitete FOI-a.

Za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Povjerenstvu su bili dostavljeni sljedeći dokumenti:

- Vršni dokument sustava upravljanja kvalitetom na FOI
- Znanstveni rad i projekti
- Nastava
- Razvoj nastavnog plana i programa
- Izdavačka djelatnost
- Izdavanje znanstvenog časopisa JIOS
- Organizacija konferencije Informacijski i inteligentni sustavi
- Izdavanje nastavne literature
- Prilozi za strategije FOI-a
- Povijest razvoja kvalitete na FOI-u
- SWOT analiza
- Kratak opis organizacije FOI-a s naznakom broja studenata i osoblja
- Povezivanje sustava osiguravanja kvalitete sa sustavom planiranja i upravljanja – stanje i ocjena
- Izvješće dekana o radu FOI-a za akademsku godinu 2005/2006
- Izvješće dekana o radu FOI-a za akademsku godinu 2006/2007
- Ocjena Uprave o sustavu upravljanja kvalitetom FOI-a.

Na web stranicama FOI-a nalaze se:

- Statut Fakulteta organizacije i informatike
- Pravilnici:
 - o unutrašnjoj organizaciji FOI-a
 - o radu knjižnice
 - o završnom radu na preddiplomskom studiju
 - o poslijediplomskom sveučilišnom (doktorskom) studiju
 - o preddiplomskom i diplomskom studiju
 - o dodiplomskom studiju
 - o poslije diplomskom znanstvenom studiju
 - o stegovnoj odgovornosti.

U razgovoru s Upravom Povjerenstvo je upoznato s problemima Uprave tijekom ustrojavanja sustava - od neadekvatne zakonske regulative, nepostojanja strategije Sveučilišta u Zagrebu (koja bi morala biti glavni dokument za sve sastavnice sustava osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Zagrebu) do nedovoljnih resursa za kvalitetni i kontinuirani rad sustava Fakulteta.

Na web stranicama Sveučilišta u Zagrebu nalazi se tabelarno prikazan „Plan aktivnosti u području upravljanja kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu za akademsku 2007/2008. godinu“. Stavka A tabelarnog prikaza - Unapređenje formalno-pravnog i organizacijskog okruženja pod točkom 10. - Sustavno planirati aktivnosti i sredstva za osiguravanje kvalitete na svakoj sastavnici Sveučilišta navedeno je „*Potrebno je izraditi dugoročne i kratkoročne planove za osiguravanje kvalitete. Potrebno je osigurati redovito donošenje i objavu planova na sastavnicama, a pri tome planirati i osigurati ljudske resurse i druga sredstva za realizaciju planova, uključujući i financijska sredstva u proračun sastavnica.*“ Za ovu aktivnost stoji da su nadležni Dekani/Povjerenstva za upravljanje kvalitetom na sastavnicama i Uredi za upravljanje kvalitetom. Nadalje je naveden rok trajanja – kontinuirano.

Povjerenstvo je steklo dojam da suradnja Fakulteta s Povjerenstvom za osiguravanje kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu nije na zadovoljavajućoj razini.

Fakultet je razvio dobru međunarodnu suradnju sa srodnim fakultetima kao što su Fakultet iz Graza, Institut iz Freiburga Sveučilišta u Freiburgu i City University of London. Razvojem suradnje Fakultet je upoznat s primjerima dobre prakse u Europi kao i trendovima koje primjenjuje u svom radu.

Iz dostavljenih dokumenata je vidljivo (Ocjena Uprave o sustavu upravljanja kvalitetom) da Uprava još nije oblikovala stav o svim dijelovima organizacije za kvalitetu. Naime, još nije donijela odluku hoće li ustrojiti Ured za kvalitetu i definirati njegove obveze i odgovornosti. Uprava je naglasila da za sada nema jasno oblikovane ciljeve kvalitete koji bi trebali proizlaziti iz Politike kvalitete. Strategija i plan razvoja FOI-a još nije izrađena iako je naznačen rok i nositelj obveze. Za sada je glavni dokument koji nadoknađuje izostanak Strategije Program rada dekana za mandatno razdoblje. U dokumentu „Prilozi za strategije FOI-a“ nalaze se nabrojane pomoćne strategije s bitnim smjernicama i značajkama svake što će biti uključeno u osnovnu strategiju FOI-a.

Na web stranici FOI-a nisu dostupni javnosti glavni dokumenti sustava osiguravanja kvalitete:

- Vršni dokument sustava upravljanja kvalitetom na FOI-u (bez opisa procesa i procedura)
- Misija
- Vizija
- Strategija i strateški plan FOI-a za dugoročno razdoblje
- Pravilnik o kvaliteti
- Politika kvalitete
- Ciljevi kvalitete
- Odluka o strukturi i sastavu Povjerenstva za kvalitetu
- Uključivanje studenata u rada Povjerenstva za kvalitetu

Povjerenstvo za kvalitetu

Povjerenstvo za prosudbu je tijekom razgovora s članovima Povjerenstva za ustroj sustava osiguravanja kvalitete upoznato s radom i problemima pri ustroja sustava. Predstavnik studenata nije uključen u sastav povjerenstva što nije u skladu s načelima Bolonjskog procesa. Povjerenstvo je izvijestilo da su svi relevantni dokumenti dostupni svim dionicima na Intranetu FOI-a.

Na web stranicama Sveučilišta u Zagrebu prikazana su povjerenstva i/ili predstavnici svih sastavnica pa tako i FOI-a.

Naglašavamo da se na web stranicama FOI-a ne nalaz Odluka o imenovanju i sastavu Povjerenstva za upravljanje kvalitetom.

Suradnja Povjerenstva FOI-a s Povjerenstvom Sveučilišta u Zagrebu nije na zavidnoj razini.

Nastavno osoblje

Tijekom razgovora Povjerenstva s nastavnim osobljem stekao se dojam dobre suradnje Uprave, Povjerenstva za kvalitetu i nastavnog osoblja. Prate se trendovi i konkurencija te se primjenjuju nove metode u području djelovanja Fakulteta. Većina nastavnika izradila je za svoj kolegij kriterije ocjenjivanja studenata, način rada tijekom semestra, raspored kolokvija, seminarskih radova i rokova za polaganje ispita. Studentska anketa je jedini oblik vrednovanja rada nastavnika. Nastavno osoblje ne provodi proces samo-vrednovanja i/ili vrednovanja ostalih kolega nastavnika. Suradnja sa studentima je dobra. Kontinuirano se prati uspješnost razvoja studenata. Rade poboljšanja uspješnosti studiranja većina nastavnika organizirala je za studente dodane konzultacije. Znanstveno-istraživački rad je donekle usporen iako FOI sudjeluje u međunarodnim projektima (nastavnici, asistenti, studenti).

Predstavnici studenata

Povjerenstva za prosudbu je tijekom razgovora sa studentima steklo dojam da su studenti relativno dobro upućeni u sustav osiguravanja kvalitete (dobro su upoznati sa svojim pravima i obvezama, potporom koju FOI-a daje studentima, a manje s vizijom FOI-a). Studenti su istaknuli da FOI organizira redovite tribine na kojima ih upoznaje s novostima relevantnim za studiranje. Međutim, naglasili su da nemaju dovoljnu podršku u rješavanju problema smještaja, prehrane i svih relevantnih uvjeta za kvalitetan rad studenata tijekom studiranja.

Administrativno osoblje

Suradnja administracije s Upravom je na zavidnoj razini. Naglašeno je da se Uprava potrudila izgraditi kvalitetno okruženje za sve djelatnike Fakulteta. Suradnja s administrativnim osobljem ostalih sastavnica Sveučilišta je također dobra kao i sa administrativnim osobljem Sveučilišta. Održavanje opreme i zgrade je vrlo dobro organizirano i dobro funkcionira. Uprava omogućava redovito usavršavanje administrativnog osoblja kako bi bili sposobni pratiti i zadovoljiti potrebe i trendove Fakulteta tijekom svih promjena. Povjerenstvo je zapazilo da web stranice nisu ažurirane.

Oprema i knjižnica

Provjerom knjižnice i radionica Povjerenstvo za prosudbu je utvrdilo da je knjižnica moderno uređena i opremljena s dosta novih knjiga i časopisa. Naglašava se da je smještena u neadekvatnom prostoru i da je premalena za broj nastavnika i studenata FOI-a.

Radionice su suvremeno opremljene i zadovoljavaju potrebe studenata za obavljanje vježbi i izradu aplikacija i projekata.

Vanjski suradnici i alumni

Tijekom posjete Povjerenstvo je razgovaralo s predstavnicima lokalne samouprave, privrednicima i lokalnim medijima. FOI je dobro razvio suradnju s lokalnom upravom i privrednicima. Osim što zajednički sudjeluju u realizaciji projekata relevantnih za lokalnu zajednicu, s privrednicima ostvaruju suradnju na međunarodnim projektima kao nosioci ili kao ravnopravni partneri. Nadalje, suradnja Fakulteta s privrednicima se očituje u organiziranju studentske prakse.

FOI je u nekoliko navrata organizirao sastanke alumnijski pokušavajući ostvariti zajedničku suradnju. Za sada su nastojanja urodila vrlo skromnim rezultatima. Odaziv alumna je neznatan, a povratne informacije nisu dovoljne za unapređenje programa studija.

4. Rezultati prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta organizacije i informatike Varaždin, Sveučilišta u Zagrebu

Opredjeljenje Povjerenstva je da rezultate prosudbe sustava osiguravanja kvalitete iznese u vidu zapažanja, zaključaka i preporuka. Metodologija rada Povjerenstva bila je uspoređivanje sustava osiguravanja kvalitete FOI-a s ESG standardima I.dio: 1.1. do 1.7.

1.1. POLITIKA I PROCEDURE SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE

Zapažanja:

- Fakultet je jasno prepoznao potrebu za uvođenje sustava osiguravanja kvalitete u sve djelatnosti Fakulteta, izrađen je vršni dokument o sustavu kvalitete.
- Svi potrebni dokumenti su u fazi izrade i za glavne dokumente je predviđen rok izrade. Predviđeni dokumenti su u skladu s postojećim procedurama koje se odvijaju kvalitetno.
- Postoje elementi strategije, konačna strategija nije donesena. Dekanov programa sadrži sve relevantne elemente za razvoj strategije i bit će temeljni dokument za izradu strategije.
- U postojećim dokumentima naznačena je organizacija sustava osiguravanja kvalitete, ali nisu jasno definirane odgovornosti i rokovi ustroja.
- Vizija je preopćenita i nedovoljno precizna.
- Misija ne postoji kao poseban dokument.
- Politika kvalitete nije razrađena i opisana u posebnom dokumentu, premda se velik dio djelatnosti redovito i uredno odvija.
- Ciljevi sustava osiguravanja kvalitete i pokazatelji nisu oblikovani.
- Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete ne postoji.
- Navedeni dokumenti nisu dostupni javnosti na odgovarajući način (npr. na web stranici FOI-a).
- Uočene su neke nekonzistentnosti pojedinih dokumenata.
- Studenti nisu bili uključeni u izradu dokumenata sustava osiguravanja kvalitete.
- Vanjski dionici nisu bili uključeni ili bar upoznati sa sustavom.
- Odnos između nastave i istraživanja nije dovoljno precizno prikazan, znanstveno- istraživački rad nije dovoljno zastupljen u dokumentima.
- Suradnja sa sustavom za kvalitetu Sveučilišta nije opisana u dokumentima, a uočene su i neusklađenosti.

Zaključak:

Na FOI-u se vodi briga o unapređenju procesa, u prvom redu nastavnog, pri čemu su neki elementi vrlo inovativni i postižu vrlo dobre rezultate (voditelji studenata, e-učenje, tribine). Međutim, postupci osiguravanja kvalitete još nisu dovoljno razrađeni, prihvaćeni i objavljeni.

Preporuke:

- Doraditi postojeće dokumente i izraditi dokumente koji ne postoje u skladu sa navedenim zapažanjima.

1.2. ODOBRENJE, PRAĆENJE I PERIODIČNA REVIZIJA PROGRAMA I DIPLOMA.

Zapažanja:

- Nastavnici su stimulirani za praćenje i unaprjeđenje nastavnih programa i planova, pri čemu vode računa o razvoju struke i aktivnostima međunarodnih stručnih tijela.
- Izvrsno je organizirano praćenje rada studenata i njihov uspjeh.
- Nedostaju formalni opisi procedura praćenja programa studija, nije jasan stupanj uključenosti studenata i vanjskih dionika. Nisu uvedene mjere osiguravanja kvalitete pored zakonom propisanih.
- Nedostaju javno objavljeni ishodi učenja.
- Studenti su anketirani u vezi promjene ECTS bodova.

Zaključak:

Studijski programi i njihove promjene se formalno usvajaju u skladu sa Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, a nedostaju povratne informacije vanjskih dionika i alumna. Nisu napravljene procedure za sustavno praćenje izvođenja programa studija.

Preporuke:

- Objaviti ishode učenja i opisati procedure praćenja programa studija te ih provoditi.

1.3. OCJENJIVANJE STUDENATA

Zapažanja:

- Na Fakultetu se provodi kontinuirano ocjenjivanje i to je doprinijelo povećanju prolaznosti i zadovoljstvu studenata.
- Uprava nastoji da svi profesori pravovremeno objave jasne kriterije ocjenjivanja što velika većina i čini. Po mišljenju studenata, neki od kriterija su neprecizni i komplicirani. Nisu jasni uvjeti napredovanja studenata.
- Pravilnik o stegovnoj i materijalnoj odgovornosti je vrlo jasan i studenti su s njim upoznati.
- Nisu definirane procedure za provjeru kvalitete ocjenjivanja.

Zaključak:

Ocjenjivanje studenata se uglavnom provodi na zadovoljavajući način koji treba doraditi sukladno zapažanjima

Preporuke:

- Ispraviti navedene nedostatke.

1.4. SUSTAV OSIGURAVANJA KVALITETE NASTAVNIČKOG OSOBLJA

Zapažanja:

- Sveučilišna anketa se provodi sustavno, studenti zapažaju poboljšanja. Zapazili su da u nekim slučajevima nije došlo do poboljšanja.
- Provode se radionice s ciljem unapređenja kvalitete nastavnika.
- Postupci akcija koje uprava provodi nisu definirani kao ni način davanja povratne informacije studentima.
- Statistički rezultati ankete dostupni su studentima tek nakon šest mjeseci i to sumarno.
- Ne postoji opis praćenja usavršavanja nastavnika i praćenja razvoja nastavnika.
- Ne postoje procedure za praćenje kvalitete rada voditelja studenata.
- Znanstveno- istraživački rad nastavnog osoblja nije primjereno obrađen.

Zaključak:

Razvidan je napredak u razvoju nastavnog osoblja što je potvrđeno u razgovorima sa studentima i vanjskim dionicima. Usavršavanje nastavnika, kao i praćenje usavršavanja još uvijek je nedovoljno sustavno.

Preporuke:

- Otkloniti navedene nedostatke.

1.5. RESURSI ZA UČENJE I POTPORA STUDENTIMA

Zapažanja:

- Zgrada zadovoljava potrebe nastave i primjereno je održavana.
- Na Fakultetu postoji dovoljno opreme koja je primjereno smještena i održavana.
- Uveden je informatički sustav nastavnih informacija za potporu studija kojeg studenti redovito koriste.
- Uvedene su poticajne mjere za postavljanje nastavnih materijala u elektronskom obliku, premda bez provjere kvalitete materijala.
- Osigurana je odgovarajuća potpora studentima (ekstenzivni rad nastavnika sa studentima – 6 sati konzultacija, voditelj, studentski savjetnik i demonstratori)
- Studentske službe su na zavidnoj razini i redovito se usavršavaju.
- Knjižnica je dobro organizirana, opremljena i korištena. Smještena je u neprimjerenim prostorijama i premala je za broj studenata i nastavnika koji se njome koriste.

Zaključak:

Resursi za učenje i potpora studentima su dobri, u potpunosti usmjereni studentima i ispunjavaju svoju svrhu.

Preporuke:

- Dobra iskustva Fakulteta jasnije prezentirati na web stranici kako bi služila kao primjer dobre prakse.
- Ukloniti navedene nedostatke.

1.6. INFORMACIJSKI SUSTAV

Zapažanja:

- Studenti su zadovoljni s ISVU dok Uprava i administracija imaju znatne primjedbe.
- Informacijski sustav pruža dovoljno podataka za praćenje svih procesa, ali nisu definirani ključni pokazatelji.

Zaključak:

Nadogradnja kvalitetnog informatičkog sustava s kvalitetnim pokazateljima značajno bi pomogla strateškom planiranju i upravljanju.

Preporuke:

- Ukloniti nedostatke.

1.7. JAVNO INFORMIRANJE

Zapažanja:

- Fakultet je uspostavio zavidnu suradnju s lokalnom zajednicom i medijima.
- Kontakti Fakulteta s lokalnom zajednicom su dobri.
- Na web stranici je zamijećena neažurnost i neusklađenost nekih informacija.
- Nema kontrole informacija koje se stavljaju na web stranicu.

Zaključak:

Suradnja Fakulteta s javnošću je dobra, ali bi se trebala poboljšati u skladu s vizijom Fakulteta.

Preporuke:

- Poboljšati web stranice i proaktivno djelovati na informiranju javnosti.

Općenito:

Fakultet je dobro razradio određene postupke osiguravanja kvalitete, međutim ne dostaju formalni pristupi svim dokumentima sustava osiguravanja kvalitete na web stranicama.

5. Prosudba Povjerenstva o stupnju razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete FOI-a, Sveučilišta u Zagrebu

Povjerenstvo je tijekom rada uspoređivalo sustav osiguravanja kvalitete Fakulteta s ESG standardima. Na temelju zapažanja i kriterija donijelo je mišljenje o stupnju razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta organizacije i informatike Varaždin.

Sustav osiguravanja kvalitete je u početnoj fazi razvijenosti. Sva navedena zapažanja i preporuke Fakultet treba razmotriti i na temelju njih ustrojiti konzistentan sustav te dokumente uskladiti s misijom, vizijom i strategijom FOI-a. Sve relevantne dokumente transparentno prikazati na web stranicama Fakulteta.

Prilog 1. je sastavni dio ovog izvješća - tabelaran prikaz rezultata kategorizacije stupnja razvijenosti po svakom elementu sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta.

Predsjednik Povjerenstva za prosudbu:



Dr. sc. Sergij Gabršček

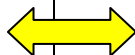
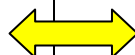
Zagreb, 15. veljače 2008.

Prilog: 1

**KRITERIJI ZA PROSUDBU STUPNJA RAZVIJENOSTI SUSTAVA
OSIGURAVANJA KVALITETE
Prijevod originala FINHEEC –a**

Zadaci prosudbe	Pripremna faza	Početna faza	Razvijena faza	Napredna faza
1. Ciljevi, cjelokupna organizacija i unutarnja povezanost QAS	Učilište nije izradilo QA procedure za svoje aktivnosti.	Postoje QA procedure za neke aktivnosti, ali nisu sistematično strukturirane niti međusobno povezane.	QA pokriva mnoge aktivnosti učilišta i QA procedure čine uspješan QAS.	QA pokriva sve ili gotovo sve aktivnosti učilišta, a QA procedure procesa tvore dinamičku cjelinu.
2. Dokumentacija – uključujući politiku kvalitete, definiranost procedura i odgovornosti svih dionika	Politika kvalitete, procedure, dionici i odgovornosti nisu definirani niti dokumentirani.	Dokumentiranost, definicija odgovornosti i procedure QAS nisu adekvatne. Procedure nisu organizirane na adekvatan način.	Procedure, dionici i odgovornosti su jasno, opsežno i konkretno definirani. Dokumentacija je svima lako dostupna. QAS je dobro organiziran.	Procedure i raspodjela poslova su sukladni sa dokumentiranošću procesa. QAS je vrlo dobro organiziran i pojačava QA.
1. Opsežnost QA	QA procesi i aktivnosti nisu povezani s misijom učilišta.	Sustav pokriva pojedine aktivnosti i procese uglavnom vezane na stupanj obrazovanja.	Sustav pokriva mnoge aktivnosti i procese vezane na osnovnu misiju učilišta.	Sustav uglavnom pokriva aktivnosti i procedure vezane na osnovnu misiju.
3. a) Studijski programi	QA ne postoji na studijskim programima.	QA pokriva pojedine aspekte planiranja, provedbe i vrednovanja studijskih programa.	QA pokriva mnoge aspekte planiranja, provedbe i vrednovanja studijskih programa.	QA pokriva glavne aspekte planiranja, provedbe i vrednovanja studijskih programa.
3. b) Istraživanje/ Razvoj&istraživanje	QA nije uveden u istraživanje/ R&D.	QA pokriva pojedine aspekte istraživanja/ R&D.	QA pokriva mnoge aspekte istraživanja/ R&D.	QA pokriva glavne aspekte istraživanja/ R&D.
3. c) Interakcija i utjecaj na društvo te doprinos regionalnom razvoju	QA nije interaktivno uključen u regionalni razvoj i nema utjecaj na društvo.	QA pokriva pojedine aspekte interaktivnog utjecaja na društvo i regionalni razvoj.	QA pokriva mnoge aspekte interaktivnog utjecaja na društvo i regionalni razvoj.	QA pokriva glavne aspekte interaktivnog utjecaja na društvo i regionalni razvoj.
3. d) Potpora i ostale usluge	QA nije uveden za potporne usluge učilišta.	QA pokriva neke aspekte potpornih usluga učilišta.	QA pokriva mnoge aspekte potpornih usluga učilišta	QA pokriva glavne aspekte potpornih usluga učilišta.
3. e) Usavršavanje osoblja	QA nije uključen u usavršavanje osoblja	QA pokriva samo pojedine aspekte usavršavanja.	QA pokriva mnoge aspekte usavršavanja.	QA pokriva glavne aspekte usavršavanja.
4. Sudjelovanje osoblja, studenata i vanjskih dionika u QA	Osoblje, studenti i vanjski dionici ne sudjeluju u QA.	Neke od grupa su isključene iz QA: - studenti - nastavnici - osoblje za	Sve prethodno spomenute grupe igraju aktivnu ulogu u QAS.	Vanjski dionici imaju značajnu ulogu u prosudbi. Osoblje je većinom aktivno uključeno u

		<p>pružanje potpore i ostalih usluga</p> <ul style="list-style-type: none"> - istraživači - administrativno osoblje - uprava - vanjski dionici 		provedbu QA. Sudjelovanje se temelji na kulturi i zajedničkim vrijednostima povjerenja i ravnopravnosti.
5. Odnos QAS i uprave	Ne postoji suradnja između uprave i ureda za osiguranje kvalitete.	Procedure i procesi QAS su odvojeni od ostalih postupaka. Veza između uprave i ureda QAS je neadekvatna.	QAS je bitan usmjeravatelj svih radnih operacija. QAS informacije koriste se u razvoju sustava i pokazuju vezu između QAS i uprave, procesa promatranja i razvoja.	QAS je sastavni dio i usmjeravatelj svih radnih operacija. Uprava je odgovorna i predana razvoju QAS. Postoje jasni dokazi o sustavnom korištenju informacija u procesima upravljanja, praćenja i razvoja. Informacije QAS daju opću sliku kvalitete obrazovanja i ostalih aktivnosti učilišta.
6. Važnost i pristup QA informacijama	QA se ne brine za unutarnje dionike i informacije se ne prosljeđuju unutar učilišta.	Ne postoji sustavna obrada informacija. One nisu dostupne unutarnjim dionicima.	Aktivnosti i ključni ishodi QAS poznati su svim unutarnjim dionicima. Sve njima relevantne QAS procedure su dostupne.	QAS je u cijelosti transparentan. Unutar QA postoji aktivna komunikacija. Informacije se sustavno i ciljano dostavljaju različitim dijelovima/dionicima učilišta. Relevantne informacije su temelj procesa planiranja i neprekidnog poboljšanja QAS.
7. Važnost i pristup QA informacija vanjskim dionicima	QA ne pruža vanjskim dionicima informacije o sustavu.	Vanjski dionici su nedovoljno uključeni u planiranje i razvoj QAS. Informacije im se dostavljaju sporadično.	Vanjske interesne grupe su definirane i njihove informacije/prijedlozi se ozbiljno razmatraju. Informacije o aktivnostima i ključni rezultati QAS su pristupačne glavnim vanjskim dionicima.	Postoji obostrana aktivna komunikacija vanjskih dionika i QAS. Vanjskim dionicima važno je dostaviti relevantne informacije radi planiranja i razvoja QAS.
8. Učinkovitost QA procedura i ustroja te njihov učinak na razvoj aktivnosti učilišta	QA procedure ne mogu identificirati podstandarde kvalitete.	QA usmjerava održavanje postojeće razine kvalitete. QA procedure omogućavaju na zadovoljavajući način identifikaciju	QA procedure promoviraju razvoj aktivnosti i ostvaruju promjene. Podstandardi kvalitete su učinkovito identificirani.	Posebna pozornost je stavljena na metode i ustroj novih prijedloga za poboljšanje. Radna kultura potiče inovativnost. Podstandardi



		podstandarda kvalitete.		kvalitete su učinkovito identificirani.
9. Informacije QAS koriste se kao sredstvo za kvalitetno upravljanje i unapređenje obrazovanja i ostalih aktivnosti učilišta	Informacije QAS se ne koriste kao sredstvo za kvalitetno upravljanje i unapređenje obrazovanja i ostalih aktivnosti.	QA informacije se koriste sporadično ili se samo prikupljaju bez određene svrhe.	QA informacije se koriste kao sredstvo za kvalitetno upravljanje, unapređenje obrazovanja i ostalih aktivnosti. Koriste se mnoge povratne informacije.	Informacije se koriste sustavno. Postoje jasni i trajni dokazi njihovog učinkovitog korištenja u razvoju obrazovanja i ostalih aktivnosti učilišta.
10. Promatranje, prosudba i neprestani razvoj QAS	Ne postoji cjelovita ideja o ustroju QA sistema. QAS aktivnosti se ne promatraju i razvijaju.	Učilište je samo naznačilo ideju o općoj provedbi QAS, njegove aktivnosti se jedva prate i razvoj QAS nije planiran.	Učilište promatra provedbu QAS i svjesno je njegovih glavnih učinaka i ishoda. Razvoj sustava je planiran i dokumentiran.	Učilište prati provedbu QAS i svjesno je njegovih učinaka i ishoda. Razvoj QAS je planiran i dokumentiran kako bi učilište jasno moglo demonstrirati njegovu važnost i učinkovitost.

Zagreb, veljača 2008.

Literatura.: Dostupna na web stranici [http:// www. kka.f/pdf/jukaisut/KKA_406.pdf](http://www.kka.f/pdf/jukaisut/KKA_406.pdf)

Skraćenice: QA Quality Assurance
QAS Quality Assurance System
R&D Research and Development

Žuto označeno je prosudba Povjerenstva po svakom elementu o stupnju razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta organizacije i informatike Varaždin, Sveučilište u Zagrebu.