

foi

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET
ORGANIZACIJE I
INFORMATIKE
VARAŽDIN



Izvješće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete



Varaždin, srpanj 2011.

1. Uvod	1
2. Tim za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete FOI-a	2
3. Postupak unutarnje prosudbe	3
3.1. Ciljevi unutarnje prosudbe	3
3.2. Zadaci tima za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete FOI-a	3
3.3. Program unutarnje prosudbe	4
4. Prosudba modela upravljanja kvalitetom FOI-a i stanje njegove dokumentiranosti	5
4.1. Prosudba modela kvalitete FOI-a	5
4.2. Stanje dokumentiranosti sustava osiguravanja kvalitete	5
5. Rezultati unutarnje prosudbe sustava kvalitete prema ESG standardima	7
5.1. Upravljanje visokim učilištem i osiguravanje kvalitete	7
2.2. Studijski programi	8
2.3. Studenti	9
2.4. Nastavnici	11
2.5. Znanstvena i stručna djelatnost	12
6. Mobilnost i međunarodna suradnja	13
2.7. Resursi: stručne službe, prostor, oprema i financije	14
6. Zaključak - Ocjena sustava kvalitete FOI-a	15

Na temelju Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (N.N. 45/09), članak 23., kao i Odluke Akreditacijskog savjeta Agencije za znanost i visoko obrazovanje (Klasa: 003-08/10-02/0007, Ur.broj: 355-01-10-0002) od 5. listopada 2010. g., koja se temelji na Nadopuni plana provođenja vanjske neovisne periodičke prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u 2011. g., FOI je u okviru priprema za ovu prosudbu bio obvezan prirediti skup dokumenata u skladu s Priručnikom za vanjsku neovisnu periodičku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (audit) visokih učilišta u RH, AZVO, Zagreb, 2010. Dio ove dokumentacije jest i ovo Izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete. Sva potrebna dokumentacija za predstojeću vanjsku prosudbu sustava kvalitete FOI-a je u cijelosti priređena tijekom lipnja i srpnja 2011. g., i predana AZVO-u (kada), a određen je i datum ove prosudbe, koja će se načiniti 4. i 5. listopada 2011.g.

Općenito, unutarnjom prosudbom utvrđuje se stvarno stanje funkcioniranja nekog sustava osiguranja kvalitete i njegova usklađenost sa zahtjevima postavljenima u relevantnim dokumentima. Pri tome analizira se i mjeri trenutačna razina kvalitete visokog učilišta i njegovoj Upravi predlažu mjere za potrebna i moguća poboljšanja. Budući da je nešto ranije od početka priprema za ovu neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete FOI-a, provedena i reakreditacijska prosudba FOI-a, u vezi s tim nastali su sljedeći dokumenti:

- Samoprocjena FOI-a 2010.,
- Izvješće stručnog povjerenstva o vanjskoj reakreditacijskoj prosudbi, travanj 2011. i
- Plan posljedičnih i korektivnih aktivnosti FOI-a prema završnom izvješću stručnog povjerenstva za reakreditaciju od 29. travnja 2011.

Napominje se da su ranije tijekom nastanka svog sadašnjeg sustava osiguravanja kvalitete u FOI-u već provedene i sljedeće prosudbe:

- Unutarnja procjena sustava kvalitete FOI-a prema standardu ISO 9001, 2007. g.,
- Neovisna vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete FOI-a, Projekt CARDS, 2008. g.
- Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete FOI-a prema ESG standardima, 2009. g.

2. Tim za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete FOI-a

Postupak prosudbe unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete FOI-a proveo je tim u sljedećem sastavu:

1. Prof.dr.sc. Neven Vrček, predsjednik tima
2. Prof.dr.sc. Zdravko Krakar, član tima
3. Prof.dr.sc. Vesna Dušak, članica tima
4. Doc.dr.sc. Nina Begičević, članica Povjerenstva
5. Tatjana Zrinski, članica Povjerenstva
6. Ozano Rokov, Predsjednik Studentskog zbora FOI-a, član Povjerenstva.

Sastav ovog tima određen je na zajedničkom sastanku Uprave FOI-a i Povjerenstva za osiguravanje kvalitete FOI-a dana 12. srpnja 2011. g.

3. Postupak unutarnje prosudbe

3.1. Ciljevi unutarnje prosudbe

Već je rečeno da se unutarnjom prosudbom utvrđuje stvarno stanje funkcioniranja nekog sustava osiguranja kvalitete i njegova usklađenost sa zahtjevima postavljenima u relevantnim dokumentima. Pri tome analizira se i mjeri trenutačna razina kvalitete visokog učilišta i njegovoj Upravi predlažu mjere za potrebna i moguća poboljšanja. Kako je u veljači ove godine provedena neovisna periodičnu reakreditacijska prosudba FOI-a, a početkom listopada o.g. predstoji i vanjska neovisna periodična prosudba unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete FOI-a, kao temeljni cilj ove unutarnje prosudbe određeno je – odrediti koliko postojeći sustav osiguravanja kvalitete FOI-a zadovoljava ESG i druge standarde koje čine njegov model kvalitete i dati procjenu njegove učinkovitosti.

3.2. Zadaci tima za unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete FOI-a

Na zajedničkom sastanku Uprave FOI-a i Povjerenstva za osiguravanje kvalitete FOI-a, održanom 12. srpnja 2011. g., određen je Tim za unutarnju prosudbu sustava kvalitete FOI-a i postavljeni su mu sljedeći zadaci:

- Ocijeniti pristup uspostavi modela osiguravanja kvalitete FOI-a, te identificirati stanje njegove dokumentiranosti te ustanoviti da li je izrađena dokumentacija raspoloživa, cjelovita, ažurna i objelodanjena.
- Načiniti analizu i ocjenu sadašnjeg stanja i prakse FOI-a u odnosu na relevantne dokumente kvalitete, posebno uvažavajući ranije interne prosudbe QS-a, reakreditacijsku prosudbu FOI-a i plan follow-up aktivnosti, te odrediti aktualnu razinu ovog sustava i njegovu učinkovitost.
- Predložiti daljnja poboljšavanja i izraditi izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete FOI-a namijenjeno Upravi FOI-a i timu AZVO-a koji će načiniti svoju prosudbu FOI sustava kvalitete.

3.3. Program unutarnje prosudbe

19. srpnja 2011.	
8:30-10:00	Razgovor s upravom / dekanom <ul style="list-style-type: none"> - Ustroj sustava za osiguravanje kvalitete FOI-a - Reakreditacijsko izvješće AZVO-a - Plan follow-up aktivnosti FOI-a - Potpora radu Povjerenstva za osiguravanje kvalitete
10:00-11:00	Sastanak s predstavnicima nastavnog osoblja <ul style="list-style-type: none"> - Strategija razvoja FOI-a za razdoblje 2010.-2014. - Nastavni proces - Znanstveni rad i projekti
11:00-11:45	Sastanak s predstavnicima studenata <ul style="list-style-type: none"> - Nastavni proces - Resursi za potporu studentima
12:15-13:00	Razgovor s predstavnicima stručno-administrativnih službi
13:00-14:00	Informacijski sustav
20. srpnja 2011.	
8:00 -15:00	Sastanak Tima za unutarnju prosudbu <ul style="list-style-type: none"> - Izrada izvješća - Razmatranje zaključaka i preporuka

Prezentacija zaključnog izvješća obaviti će se na prvom sljedećem zajedničkom sastanku Uprave FOI-a i Povjerenstva za osiguravanje kvalitete, koji se očekuje prvih dana rujna 2011. g.

4. Prosudba modela upravljanja kvalitetom FOI-a i stanje njegove dokumentiranosti

4.1. Prosudba modela kvalitete FOI-a

FOI danas primijenjuje tzv. kombinirani model kvalitete – osnovu čine ESG standardi i smjernice koje za interno osiguravanje kvalitete propisuju 7 područja: Upravljanje visokim učilištem i osiguravanje kvalitete, Studijski programi, Studenti, Nastavnici, Znanstvena i stručna djelatnost, Mobilnost i međunarodna suradnja i Resursi.

Međutim, u osiguravanju kvalitete temeljem ovih ESG normi, FOI primijenjuje i principe i neke od zahtjeva standarda ISO 9001, kao i okvire još nekih ISO standarda (ISO 27001, ISO 20000). Razlozi za to su sljedeći: standard ISO 9001:2008 je generička norma za sve djelatnosti, prihvaćen je od preko 180 zemalja svijeta, ima dugu tradiciju primjene i neprekidnih usavršavanja, Hrvatska ga je usvojila kao nacionalnu normu, pogodan je za povezivanje s drugim sustavima (npr., sustavima za upravljanje uslugama, upravljanje informacijskom sigurnošću, upravljanje kontinuitetom poslovanja, društvenom odgovornošću, itd.), putem odgovarajućih standarda, a među njima moguća je integracija, pa i istovremeno korištenje više sustava. Osnovni principi i zahtjevi standarda ISO 9001 su primijenjivi u svim djelatnostima, pa tako i u visokoj izobrazbi za koju su donesene i posebne smjernice (IWA2:2007). Za djelatnosti FOI-a ova činjenica je vrlo važna i sa stajališta njegovog daljnjeg razvoja koji mora uvažavati i potrebe osiguravanja kvalitete u navedenim područjima, osobito usmjeravanju FOI-a prema ICT uslugama (standard ISO 20000), informacijskoj sigurnosti (ISO 27000) i osiguranju kontinuiteta ICT potpore (BS 25999). Također, u nastavi na FOI-u se primjenjuje i niz standarda informacijskog i programskog inženjerstva.

Mišljenje tima:

Tim smatra da je ovakav pristup modelu kvalitete FOI-a vrlo korektan – ESG standardi koriste se kao njegova osnova i oni se upotpunjuju i s drugim standardima / konceptima koji su bitni za djelatnost FOI-a, osobito su to upravljanje ICT uslugama i informacijska sigurnost i osiguravanje kontinuiteta ICT potpore, dok su za nastavu bitni i standardi informacijskog i programskog inženjerstva.

4.2. Stanje dokumentiranosti sustava osiguravanja kvalitete

Tim je pregledao cjelokupnu dokumentaciju sustava osiguravanja kvalitete FOI-a i konstatira sljedeće:

- FOI ima Poslovnik o osiguranju kvalitete i Priručnik za osiguravanje kvalitete.
- FOI ima Strategiju svog razvoja za period 2010. – 2014., u kojoj postoje i detaljne SWOT analize.
- FOI ima Politiku kvalitete, Strategiju kvalitete i Srednjoročne ciljeve kvalitete, a upravo se razrađuju Operativni ciljevi kvalitete.
- FOI ima 18 procedura kvalitete koje detaljno opisuju pojedine aspekte sustava kvalitete. Ove procedure izrađene su i usvojene 2008. g. i u tijeku je njihovo ažuriranje, što treba biti dovršeno do 10.09.2011. g.
- FOI ima izvješća o provedenim procjenama temeljem kojih je moguće nadzirati razvoj sustava

Izvešće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

kvalitete.

- FOI je sve ove dokumente stavio na svoj web u kojem postoji posebna domena Osiguravanje kvalitete.
- Osim navedenih dokumenata kvalitete, u FOI web domeni Osiguravanje kvalitete nalazi se i niz drugih relevantnih dokumentata kao što su: ESG standardi, ISO 9001 standard, ISO IWA 2 smjernica, te linkovi na web stranice AZVO-a i Sveučilišta u Zagrebu. Također, na ovoj domeni jesu i korisni edukacijski materijali iz područja osiguravanja kvalitete koji služe svim djelatnicima FOI-a koji se detaljnije žele upoznati s ovim područjem ili ga dublje analizirati.
- Na sustavu za elektroničko učenje (Moodle) FOI-a u okviru svog Laboratorija za kvalitetu ima brojnu dokumentaciju u vezi sa standardima i drugom dokumentacijom za informacijsko i programsko inženjerstvo: planiranje i mjerenje kvalitete programske opreme, upravljanje razvojem zrelosti u proizvodnji programske opreme, testiranje programske opreme itd.

Mišljenje tima:

Tim smatra da je dokumentacija sustava osiguravanja kvalitete FOI-a cjelokupna, vrlo raznolika i ažurna, te postoje svi dokumenti koje takav sustav nalaže.

5. Rezultati unutarnje prosudbe sustava kvalitete prema ESG standardima

5.1. Upravljanje visokim učilištem i osiguravanje kvalitete

Ranije prosudbe (2008., 2009. i 2010. g.)

Već je temeljem ranijih prosudbi iz 2008. g. i 2009. g. uočeno da je nužno unaprijediti planiranje daljnjeg razvoja FOI-a i njegovu internu organizaciju prilagođavati zahtjevima nove vizije. Zbog toga je standard Upravljanje visokim učilištem i osiguravanje kvalitete na FOI-u bio tek djelomično zadovoljen. Slijedom ovih prosudbi i inicijativa, tijekom 2010. G. FOI je proveo strateško planiranje i donio svoj Strateški plan 2010.–2014. g., čime su pokrenute radnje unapređenja ovog područja, a Samoanaliza 2010 također je naznačila potencijal daljnjih poboljšanja, što se u nastavku vidi i iz reakreditacijskog nalaza iz 2011. g.

Reakreditacijski nalazi 2011. g.

1.1. Visoko učilište je pasivno u strateškom planiranju te se treba fokusirati na strateške i komparativne prednosti u odnosu na ostale slične programe u Republici Hrvatskoj. Vanjski dionici nisu formalno uključeni u proces osiguranja kvalitete, preporuka ih je više i formalnije uključiti.

1.2. Organizacijska struktura visokog učilišta proizlazi iz povijesti institucije i njena je efektivnost upitna. Visoko učilište bi trebalo promotriti odgovara li organizacijska struktura misiji i viziji institucije s obzirom na znanstvene discipline koje su formalizirane u obliku Katedri te vrste studijskih programa koje izvode.

1.3. Studijski programi su usklađeni s bolonjskom reformom i polaznim osnovama hrvatskog kvalifikacijskog okvira.

1.4. Osiguranje kvalitete provodi se na visokom učilištu na svim studijskim programima osim na stručnim studijima gdje ne postoji formalna procedura osiguranja kvalitete. Preporuka povjerenstva je da se takav oblik osiguranja kvalitete uvede za sve studije. Zbog opsežnosti sveučilišnih anketa studenti odbijaju ispunjavanje istih, što može biti riješeno na razini fakulteta jer su moguća poboljšanja s njihove strane u vezi sadržaja i obvezatnosti anketa. Također, trebalo bi uvesti mogućnost informiranja studenata o rezultatima anketa kako bi oni bili svjesniji njihove važnosti i potrebe osiguranja kvalitete na fakultetu.

1.5. Osiguranje kvalitete ne smije se samo svesti na provođenje ankete te je neophodno što prije uspostaviti potporu nastavnicima i omogućiti im pedagoško usavršavanje.

1.6. Na učilištu postoje formalna pravila za najvišu razinu etičkog ponašanja u obrazovnoj i znanstvenoj djelatnosti. Potrebno je uspostaviti i neformalne oblike jačanja etičkog ponašanja.

Aktivnost za poduzeti prema reakreditacijskom follow-up:

- Redefiniranje vizije FOI-a i prilagodba strateškog plana
- Načiniti jače uključivanje vanjskih dionika u rad FOI-a
- Načiniti modernije interno ustrojstvo FOI-a

Izvrješće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

- Sustav kvalitete primijeniti na svim studijima
- Ojačati (neformalne) oblike etičkog ponašanja

Mišljenje Tima:

Iako FOI ima definiranu misiju, viziju, vrijednosti i strateški plan, bilo bi uputno ova temeljna ishodišta njegovog daljnjeg razvoja ponovo razmotriti i po potrebi redefinirati. Također, svijest o potrebi daljnjeg razvoja komunikacijskih kanala s dijelom vanjskih dionika treba iskoristiti u smjeru njene bolje praktične realizacije. Nužno je razmotriti modernije interno ustrojstvo FOI-a i postupiti po drugim reakreditacijskim preporukama.

Tim procjenjuje da su u području upravljanja visokim učilištem i osiguravanja kvalitete, u posljednje 3 godine načinjeni značajni pomaci, no nužan je i daljnji napor, a navedene preporuke su dobar orijentir. Iako su studijski programi usklađeni s bolonjskim zahtjevima, a provedena je i njihova optimizacija, biti će nužno i u ovom dijelu provesti daljnja poboljšanja u skladu s redefiniranom vizijom FOI-a. u Za daljnje povećanje kvalitete cjelokupnog segmenta Upravljanja visokim učilištem i osiguravanja kvalitete odgovorni su Uprava FOI-a i Fakultetsko vijeće.

2.2. Studijski programi

Raniji nalazi (2008., 2009.g. i 2010.)

Već su ranije prosudbe ovog dijela kvalitete FOI-a ukazivale da sustav kvalitete potiče unapređenja njegovih najvažnijih dijelova – planiranje, provođenje i vrednovanje studijskih programa: pravila za priznavanje već stečenih diploma su razrađena, razrada ishoda učenja ocijenjena je kao jedna od najboljih na Sveučilištu, provjera znanja studenata u skladu s ishodima učenja čini se putem unaprijed objavljenih modela provjere, sadržaj i kvaliteta studijskih programa u skladu je s kvalitetom koju određuju međunarodni standardi, nastavne metode su vrlo pogodne, nastavnici su studentima stavili na raspolaganje sve materijale potrebne za suvremeno učenje, postoje formalni postupci predlaganja novih studijskih programa i / ili poboljšavanja postojećih.

Reakreditacijski nalaz 2011. g.:

2.1. Kvote su djelomično usklađene s društvenim potrebama i resursima visokog učilišta za provođenje kvalitetne nastave. Iako konzultiraju Zavod za zapošljavanje radi dobivanja informacija o broju nezaposlenih sa završenim studijskim programima na Fakultetu za organizaciju i informatiku trebaju se bolje povezati s tržištem rada u pitanju definiranja kvota, ali i u svezi drugih aspekata planiranja studijskih programa. Odnos redovnih i izvanrednih studenata također bi se trebao poboljšati u korist redovnih.

2.2. Na visokom učilištu postoji sustav za priznavanje već stečenih kompetencija koji se provode na temelju zahtjeva pojedinaca.

2.3. Ishodi učenja su vrlo kvalitetno i detaljno razrađeni i jasno opisuju znanja i vještine po završetku studija. Bolja definiranost je na sveučilišnim programima, a za stručne bi se trebala provesti poboljšanja.

2.4. Provjere znanja studenata u skladu je s utvrđenim ishodima učenja. Trebala bi se uvesti provjera ocjenjivanja i izvođenja ispita.

2.5. ECTS bodovi osiguravaju realnu procjenu, ali ima prostora za poboljšanje. Na visokom učilištu se konzultiraju sa studentima oko ECTS bodova. Takva praksa je vrlo rijetka te po tome visoko učilište predstavlja izuzetan primjer.

2.6. Sadržaj i kvaliteta studijskih programa je u skladu s međunarodno priznatim prihvaćenim standardima, a putem diploma supplement osiguravaju međunarodno priznanje diploma.

2.7. Nastavne metode su prikladne i pogodne za različite načine učenja i tu se ističu u donosu na slične institucije i programe u Republici Hrvatskoj

2.8. Nastavnici su na studijskim programima stavili na raspolaganje odgovarajuće količine raspoloživih dodatnih sadržaja.

2.9. Stručna praksa se primjenjuje na dijelu studijskih programa. Učilište je svjesno da su potrebna poboljšanja kao što je produženje trajanja prakse. Međutim, praksu je potrebno uvesti i na preddiplomski studij. Koordinacija između poslodavaca i stručnog programa je nedostatna i potrebno je iznadi načine uključenja vanjskih dionika u stručni studij

2.10. Na visokom učilištu postoje formalni postupci za predlaganje, odobravanje i realizaciju novih studijskih programa. Postupci se provode kroz Povjerenstva za reviziju nastavnih planova i programa.

Aktivnost za poduzeti prema reakreditacijskom follow-up:

- Unapređenje predlaganja upisnih kvota
- Unapređenje načina rada s izvanrednim studentima
- Unapređenje studentske prakse

Mišljenje Tima:

Raniji nalazi, a i posljednji načinjen kroz reakreditacijsku prosudbu, pokazali su da je razina kvalitete ovog područja na FOI-u doista visoka i da je ovaj standard uglavnom zadovoljen. No, daljnja poboljšanja uvijek su moguća, tako da bez obzira što ne postoje njegovi dijelovi koje je potrebno bitnije unaprijediti, dobro su došle sve inicijative koje to omogućavaju.

2.3. Studenti

Raniji nalazi (2008., 2009. i 2010. g.)

Ranije prosudbe su pokazale da su zahtjevi ovog standarda na FOI djelomično zadovoljeni. FOI je svjestan da se kvaliteta studenata osigurava putem odgovarajućeg selekcijskog postupka, brigom za napredak tijekom studija i odgovarajućim vidovima potpore. Zbog toga su inicirane aktivnosti čiji su rezultati bili: poboljšavanja informiranja studenata o studijskim programima, mogućnostima zapošljavanja i napredovanja, kriterijima i procedurom za upise, kompetencijama kandidata koje se provjeravaju, unapređnje mentorskog rada, unapređenje postupaka provjere znanja itd. Međutim, ESG standard Studenti zahtijeva i daljnja poboljšavanja, što se vidi i iz reakreditacijskog nalaza.

Reakreditacijski nalaz 2011. g.:

3.1. Informacijski paketi jasno informiraju buduće studente o razini studijskog programa, kvalifikacijama i nazivu koji se stječe. Visoko učilište posjeduje kvalitetne web stranice, sudjeluje na Sveučilišnoj smotri, ima Facebook fan stranicu te Twitter profil. Moguće poboljšanje u smislu davanja informacija o daljnjem obrazovanju i zapošljavanju. Također, neophodno je izraditi navedene informacijske pakete na engleskom jeziku.

3.2. Kriteriji i procedure za upis javno su objavljeni i dosljedno se primjenjuju za znanstvene studije, no, ne i na stručnim studijima. U budućnosti i na stručnim studijima bilo bi potrebno primjenjivati državnu maturu.

3.3. Kompetencije se provjeravaju u sklopu dodatnih predmeta na državnoj maturi. Dodatni predmeti su u skladu s potrebnim kompetencijama u budućoj karijeri završenih studenata.

3.4. Visoko učilište pruža potporu studentima u njihovim izvanškolskim aktivnostima. Međutim, studentski standard je potrebno poboljšati u količini ponude i kvalitete smještaja i prehrane za studentske potrebe. Zbog navedenog dane su dvije ocjene - jedna za izvannastavne aktivnosti, a jedna za studentski standard.

3.5. Ne postoji formirana služba za savjetovanje i profesionalno usmjeravanje te stoga preporučamo njezino uspostavljanje. Iako dosadašnja iskustva s mentorstvo nisu funkcionirala preporučamo njihovo uspostavljanje prema revidiranim pravilima.

3.6. Provodi se studentska anketa, ali ne na svim razinama. Postoje uspostavljene metode povratnog informiranja nastavnika i imaju uspostavljenu žalbenu proceduru.

3.7. Ne postoji statistika zaposlenih završenih studenata. Organizacija Alumnia AMAC-FOI okuplja 114 članova što je svega 2% ukupnog broja završenih studenata. Preporučujemo uspostavu registra zaposlenosti diplomanata i uspostavljanje službe za kontakte s bivšim studentima (Alumni).

3.8. Studenti su uključeni u postupke odlučivanja i tijela uprave učilišta te imaju mogućnost utjecaja na postupak donošenja odluka i rješavanje problema.

3.9. Informiranje je vrlo dobro razgranato. Suradnja je uspostavljena sa srednjim školama, mediji, organiziraju dane otvorenih vrata. Preporučujemo poboljšanja u smislu strateškog pristupa informiranju javnosti pogotovo o mogućnostima zaposlenja.

3.10. Studenti mogu preko svojih studentskih predstavnika iznijeti svoje mišljenje i prijedlog. Također, to mogu napraviti direktno putem sandučića, studentskog foruma i dr. Preporučamo uspostavljanje formalnih oblika informiranja studenata o provedenim mjerama.

Aktivnost za poduzeti prema reakreditacijskom follow-up:

- Unapređenje informiranja o daljnjem obrazovanju i zapošljavanju
- Objavljivanje kriterija i procedure za upis na stručne studije
- Unapređenje standarda izvannastavnih aktivnosti studenata
- Osnivanje centra za potporu studentima i razvoj karijere
- Proširenje korištenja studentske ankete
- Bitno unapređenje Alumni-a
- Unapređenje informiranja okoline (lokalne i državne) o aktivnostima FOI-a
- Unapređenje davanja mišljenja studenata, ali i dobivanja povratnih informacija

Mišljenje Tima:

Tim smatra da, iako su već provedena mnogobrojna poboljšanja, u području primjene ESG standarda Studenti postoje još mnoge mogućnosti i prostori, što se vidi i u planiranim aktivnostima za follow-up. Neke od ovih aktivnosti u cjelosti su u domeni FOI-a npr., unapređenje dobivanja relevantnih povratnih informacija od studenata, što je vrlo važan indikator kvalitete nastave, ili napor za povećanje odaziva studenata na ankete, ili unapređenje Alumnija. Međutim, veliki dio problema

Izvješće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

povećanja kvalitete ovog segmenta jest izvan mogućnosti direktnog djelovanja FOI-a (studentski standard, izvannastavne aktivnosti itd.). Zbog toga je i razina zadovoljenja ovog ESG standarda nešto niža i sadašnja ocjena „Djelomično provedeno“ je odgovarajuća.

2.4. Nastavnici

Raniji nalazi (2008., 2009. i 2010. g.)

Ranije prosudbe ovog dijela sustava kvalitete FOI-a pokazale su da postoji tradicija i velika skrb njegovih uprava o stalnom unapređenju kvalitete nastavnika. Naročito posljednjih nekoliko godina broj i kvalifikacija nastavnog kadra približava se do prihvatljive razine, FOI je oblikovao svoju politiku rasta i razvoja ljudskih potencijala, postupci i kriteriji za napredovanja stalno se usavršavaju, o nastavnom opterećenju nastoji se voditi pravedna politika itd., ali i ovo područje moguće je dalje unapređivati, što se vidi i iz reakreditacijskog nalaza.

Reakreditacijski nalaz 2011. g:

4.1. Broj i kvalifikacije nastavnog kadra u skladu sa strateškim ciljevima učilišta te pokrivaju temeljne discipline. Nastavnici nisu preopterećeni nastavom.

4.2. Politika rasta je uspostavljena na zadovoljavajući način bez formalnih oblika. Imaju dovoljno mladih nastavnika.

4.3. Broj nastavnika je na zadovoljavajućoj razini. Preporučamo zapošljavanje još nastavnika uz kompetitivan pristup poticanjem mobilnosti i većeg protoka nastavnika.

4.4. Podaci pokazuju zadovoljavajući omjer broja potrebnih i zaposlenih nastavnika u odnosu na broj studenata.

4.5. Uspostavljena su pravila za usavršavanje nastavnog i nenastavnog osoblja, posjete inozemstvu i objavljivanje radova u kvalitetnim člancima. Međutim, postoji prostor za poboljšanja u smislu znanstvene izvrsnosti.

4.6. Poštuju se nacionalni standardi za napredovanja u zvanjima. Međutim, ne postoje mjere koje omogućuju žalbu na odluke o napredovanju.

4.7. Pravila koja se tiču dodjele nastavničkog opterećenja osiguravaju jasnu i jednaku raspodjelu obveza (nastavnih, znanstvenih, mentorskih).

4.8. Učilište brine da njegovi nastavnici ne budu previše angažirani na nastavničkim obvezama izvan visokog učilišta (do 30% norme tjedno). Dekan ima pravo ograničiti rad sa strane ako ugrožava rad nastavnika na fakultetu. Postoji sustavna briga za ovaj problem te se rad van institucije regulira ugovorom.

Aktivnost za poduzeti prema reakreditacijskom follow-up:

- Još povećati broj nastavnika
- Značajnije podsticati znanstvenu izvrsnost nastavnika

Mišljenje Tima:

Ljudski resursi, osobito nastavnici FOI-a, su njegov najvrijedniji resurs, zbog čega je, bez obzira na već sada dostignutu visoku razinu zadovoljenja zahtjeva ESG standarda, nužno kontinuirano skrbiti o daljnjim unapređenjima ovog područja. U fokusu Uprave FOI-a i Fakultetskog vijeća, kao vlasnicima ovog poslovnog procesa treba biti daljnje pomjeranje prema izvrsnosti nastavnika.

2.5. Znanstvena i stručna djelatnost

Raniji nalazi (2008., 2009. i 2010. g.)

Interna prosudba QS-a načinjena 2008. g. pokazala je da je u to vrijeme FOI tek počeo usvajati pravila koja se tiču planiranja istraživačkih aktivnosti, uspostavu znanstvenih prioriteta i postupaka istraživanja. Inicirana poboljšanja u sljedeće 3 godine dovela su do toga da je FOI razradio i primjenjuje mehanizme za osiguravanje učinkovitosti istraživačkih aktivnosti, čime je ojačana svijest da znanost značajno pridonosi njegovoj cjelokupnoj aktivnosti i reputaciji. To se vidi kroz neprekidno širenje međuinstitucionalne suradnje s brojnim znanstvenim institucijama u svijetu, europske projekte i kroz znanstvene projekte koje FOI radi preko Ministarstva znanosti. Međutim, FOI je svjestan da je njegova znanstvena produkcija još ipak neadekvatna i mora se povećati u sljedećem periodu. Zbog toga su pravilnicima specificirani dodatni uvjeti za izbor u zvanja i uvedeni financijski poticaji. Da su zahtjevi ESG standarda Znanstvena i stručna djelatnost na FOI-u uglavnom provedeni, pokazuje i Samoanaliza 2010, kao i reakreditacijska prosudba, što se vidi u nastavku, iz čega se može zaključiti da postoji prostor za daljnja poboljšanja.

Reakreditacijski nalaz 2011. g.:

5.1. Postoji strategija istraživačkih aktivnosti te vizija i misija visokog učilišta. Međutim, treba jasnije definirati istraživački fokus i eksplicitno navesti u strategiji ona područja istraživanja koja su u fokusu razvoja visokog učilišta (ICT for enterprises and business, ICT for government and e-government, software engineering, ICT for learning and e-learning i dr.). Također bi znanstvenu produkciju trebalo što više usmjeriti na konkurentu međunarodnu zajednicu, a manje na lokalnu zajednicu.

5.2. Znanstveno/istraživačka učinkovitost treba biti poboljšana u smislu povećanja kvalitete znanstvenog/istraživačkog outputa u časopisima relevantnim za područje znanstvenog rada. Razlog je donekle opterećenost nastavom te posebno niski nacionalni standardi za napredovanje u znanstvena zvanja u određenim područjima kao što je na primjer ekonomija. Također, mnogo je napora uloženo u projektima, ali nije vidljiv rezultat u istraživačkim rezultatima. Visoko učilište treba razviti i poboljšati mehanizme za učinkovitije odvijanje istraživačkih aktivnosti iako su vidljivi napori u podizanju internih uvjeta za kvalitetnijom znanstvenom produkcijom.

5.3. Visoko učilište vrši aktivno planiranje i provođenje suradnje s drugim znanstvenim organizacijama i gospodarskim subjektima.

5.4. Znanost je uključena u cjelokupne aktivnosti učilišta. Postoji vidljiv napor da se znanost priznae kao komponenta koja pridonosi cjelokupnoj aktivnosti učilišta.

5.5. Visoko učilište kontinuirano vodi brigu o svom znanstvenom podmladku i pruža im potporu na zadovoljavajući način.

5.6. Visoko učilište podržava znanstvenu produktivnost i prati različite dokaze o njoj na zadovoljavajućoj razini.

5.7. Stručna djelatnost učilišta je na zadovoljavajućoj razini. Učilište podržava i daju potporu stručnim projektima.

Aktivnost za poduzeti prema reakreditacijskom follow-up:

- Jasnije definirati istraživački fokus i eksplicitnije navesti prioriteta istraživačka područja
- Poboljšati učinkovitost znanstvenih istraživanja
- Povećati znanstvenu produktivnost FOI-a

Izvješće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

Mišljenje Tima:

Iako je i reakreditacijska prosudba FOI-a pokazala da je većina zahtjeva iz ESG standarda već realizirana, Tim također smatra da postoji značajan prostor za daljnja poboljšanja u ovom području, naročito u smjeru kvalitete znanstveno-istraživačke učinkovitosti i povećanja znanstvene produktivnosti FOI-a.

6. Mobilnost i međunarodna suradnja

Raniji nalazi (2008., 2009.g. i 2010.)

Već su prve prosudbe ovog segmenta kvalitete FOI-a pokazale da je i ovaj segment kvalitete potrebno unaprijediti, ali i da postoji svijest o potrebi našeg jačeg uključivanja u međunarodno okruženje, te da se provode značajni napor da se to i realizira. Inicirane aktivnosti poboljšanja dovele su do ostvarenja mobilnosti studenata i nastavnika, sve veći broj studenata ostvaruje svoje studijske programe u inozemstvu, međuinstitucionalna suradnja putem bilateralnih ugovora i zajedničkih program, sve je veća. Međutim, i ovdje postoji prostor za daljnja poboljšanja, na što ukazuje i Samoanaliza 2010 kao i reakreditacijska prosudba FOI-a.

Reakreditacijski nalaz 2011.:

6.1. Visoko učilište omogućuje i olakšava mobilnost studenata s drugih visokih učilišta (osobito u odnosu na hrvatske prilike).

6.2. Studenti imaju mogućnost dovršiti dio svojih programa u inozemstvu.

6.3. Visoko učilište potiče i prati međunarodnu mobilnost svojih nastavnika.

6.4. Uključenost u međunarodna udruženja srodnih institucija nije istaknuta, ali postoji na individualnoj razini. Stoga, predlaže se veću uključenost u međunarodne asocijacije.

6.5. Visoko učilište nastoji poboljšati uvjete za privlačenje studenata iz inozemstva. Jedna od glavnih prepreka je nepostojanje dovoljnog broja kolegija na engleskom jeziku. Zbog toga je visoko učilište u ovom smislu u početnoj fazi, ali u planu imaju uvesti 8 predmeta koji bi se izvodili na engleskom jeziku.

6.6. Visoko učilište provodi suradnju u sklopu programa Erasmus. Preporučamo uključenje u druge programe za cjeloživotno učenje EU.

6.7. Ostali oblici međuinstitucionalne suradnje na visokom učilištu su dobro razvijeni.

Aktivnost za poduzeti prema reakreditacijskom follow-up:

- Povećati uključenost FOI-a u međunarodne udruge srodnih institucija
- Privući veći broj studenata iz inozemstva
- Uključiti se u druge europske programe cjeloživotnog učenja (osim Erasmusa)

Mišljenje Tima:

U ovom trenutku zahtjevi ESG standarda Mobilnost i međunarodna suradnja na FOI su u većini ispoštovani, tako da je razina kvalitete ovog područja „Uglavnom provedeno“. Međutim, postoji prostor daljnjih poboljšavanja, što će se nastojati ostvariti kroz navedene korektivne radnje.

Izvješće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

2.7. Resursi: stručne službe, prostor, oprema i financije

Raniji nalazi (2008., 2009. i 2010. g.)

Raniji nalazi pokazali su da FOI vodi permanentnu brigu o drugim bitnim resursima – svojim stručnim službama, prostoru, opremi, knjižnici i financijskoj stabilnosti, tako da su u ovom segmentu kvalitete već više godina na sceni stalna poboljšavanja, ali i da postoji prostor njihovog nastavljanja, što se vidi i u Samoanalizi 2010. i u reakreditacijskom nalazu.

Reakreditacijski nalaz 2011. g.:

7.1. Visoko učilište ima dovoljno resursa za učinkovito učenje, ali postoji prostor za poboljšanje. U knjižnici je potrebno više prostora i radnih mjesta za individualni i grupni rad. Broj knjiga iz ekonomije i poduzetništva je nedovoljan za kvalitetan rad studenata.

7.2. Laboratorijska oprema i protokoli za njezino korištenje udovoljavaju međunarodnim standardima. Glavni problem je nedostatak prostora.

7.3. Visoko učilište jako dobro koristi tehničku podršku i osigurava ju. Razvijaju vlastita tehnička i programska rješenja. Posebno treba istaknuti ured za cjeloživotno učenje.

7.4. Visoko učilište prikuplja i analizira informacije relevantne za unapređenje svojih aktivnosti. Međutim, postoji prostor za prikupljanjem dodatnih podataka o alumnijima, suradnji s tvrtkama, mogućnostima zapošljavanja i ostalim dionicima. Preporučujemo koristiti ljudske potencijale za business intelligence i data mining.

7.5. Knjižnica nema dovoljno prostora niti omogućava pristup invalidima. Također, neophodno je riješiti pitanje knjižnice za stručni centar u Zaboku.

7.6. Postoji nedostatak određenog administrativnog osoblja (75:1 - odnos broja studenata i administrativnog osoblja), ali čini se da administracija funkcionira kvalitetno i trebalo bi očuvati stabilnost trenda (ne)zapošljavanja administrativnog osoblja.

7.7. Visoko učilište je financijski stabilno i poprilično autonomno. Preporuka je da svoje aktivnosti manje financiraju iz školarina (npr. na stručnom studiju), a više iz projekata i iz sredstava MZOŠ-a. Sa svoje strane bi trebali provoditi više znanstvenih i međunarodnih projekata te iz tih sredstava financirati vlastite aktivnosti.

Aktivnost za poduzeti prema reakreditacijskom follow-up:

- Povećanje prostora, osobito za potrebe knjižnice i laboratorija
- Poboljšanje opremljenosti laboratorija s novom opremom
- Poboljšanje informacijskog sustava (dodatni podaci o alumnijima, suradnji s tvrtkama, mogućnostima zapošljavanja). Razviti vlastitu poslovnu inteligenciju u tom području
- Riješiti pristup knjižnici za invalidne osobe
- Strukturu financiranja FOI-a nastojati promijeniti u smjeru veće zastupljenosti istraživačkih, razvojnih i komercijalnih projekata

Mišljenje Tima:

Zahtjevi ESG standarda Resursi na FOI su većim dijelom u praksi provedeni, tako da i sadašnja razina kvalitete „Uglavnom provedeno“, odgovara stvarnom stanju. Međutim, i u ovom području nužna su i moguća daljnja poboljšanja, naročito u smjeru jačanja vlastitog informacijskog servisa, veće zastupljenosti drugih izvora financiranja i obnavljanja opreme iz vlastitih sredstava, ali dobar dio uočenih problema prelazi mogućnosti djelovanja FOI-a (prostor, model financiranja na Sveučilištu).

6. Zaključak - Ocjena sustava kvalitete FOI-a

Tim za unutarnju prosudbu sustava kvalitete FOI-a proveo je ovaj postupak identificiranjem i analizom relevantne dokumentacije, prikupljanjem potrebnih podataka i razgovorima s djelatnicima FOI-a.

Timu su postavljena 3 zadatka:

1. Ocijeniti pristup uspostavi modela osiguravanja kvalitete FOI-a, identificirati stanje njegove dokumentiranosti te ustanoviti da li je izrađena dokumentacija cjelovita, raspoloživa, ažurna i objelodanjena.
2. Načiniti analizu i ocjenu sadašnjeg stanja i prakse FOI-a u odnosu na relevantne dokumente kvalitete, posebno uvažavajući ranije interne prosudbe QS-a, reakreditacijsku prosudbu FOI-a i plan follow-up aktivnosti, te odrediti aktualnu razinu ovog sustava i njegovu učinkovitost.
3. Predložiti daljnja poboljšavanja i izraditi izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete FOI-a namijenjeno Upravi FOI-a i timu AZVO-a koji će načiniti svoju prosudbu FOI sustava kvalitete.

Što se tiče **prvog zadatka** – ocijeniti pristup uspostave modela osiguravanja kvalitete FOI-a, identificirati stanje njegove dokumentiranosti te ustanoviti da li je izrađena dokumentacija cjelovita, raspoloživa, ažurna i objelodanjena, Tim je zaključio:

- Model kojeg primjenjuje FOI odgovara njegovoj djelatnosti – FOI koristi ESG standarde kao osnovu svog sustava osiguravanja kvalitete, ali ih kombinira i s drugim standardima (ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000 i standardima za informacijsko i programsko inženjerstvo).
- Sustav osiguravanja kvalitete FOI-a u cjelosti je dokumentiran, a pregled ovih dokumenata naveden je u točki 4.2. ovog izvješća.
- Dokumentacija osiguravanja kvalitete FOI-a nalazi se na webu <http://www.foi.hr/fakultet/kvaliteta> kao i na sustavu za elektroničko učenje (Moodle). Stanje ove dokumentacije je ažurno.

Što se tiče **drugog zadatka** - Načiniti analizu i ocjenu sadašnjeg stanja i prakse FOI-a u odnosu na relevantne dokumente kvalitete, posebno uvažavajući ranije interne prosudbe QS-a, reakreditacijsku prosudbu FOI-a i plan follow-up aktivnosti, te odrediti aktualnu razinu ovog sustava i njegovu učinkovitost, navodimo sljedeće:

- Detaljno aktualno stanje primjene sustava osiguravanja kvalitete na FOI-u po svih 7 ESG standarda, navedeno je u točkama 5 – 7 ovog izvješća. Naš je opći zaključak da su ovi standardi u redovnoj djelatnosti FOI-a značajno zastupljeni, ali i da postoje prostori daljnjeg unapređenja. Ukoliko se za 7 ESG standarda primjene kriteriji za prosudbu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH, AZVO, 2010, koji razlikuju 4 faze, FOI se za 5 standarda nalazi u „Razvijenoj fazi“, dok je za 2 standarda u fazi „Djelomično provedeno“.

Izvješće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

- Također, ako se promatra tijek dosadašnjih poboljšavanja koja su inicirana i ostvarena kroz FOI sustav osiguravanja kvalitete, to je moguće zbog višekratnih prosudbi činiti kroz tzv. finski model (FINHEEC) koji razlikuje 15 kriterija i 4 faze zrelosti kvalitete. U tom slučaju usporedba 2008., 2009. i 2010./2011. g. pokazuje sljedeće kretanje razvoja kvalitete:

Faza/godina	2008.	2009.	2010./2011.
Pripremna faza	2	-	-
Početna faza	9	6	-
Razvijena faza	4	9	13
Napredna faza	-	-	2

Prva procjena razine kvalitete FOI-a načinjena je kroz pilot projekt CARDS, a primijenjeni finski model mjerenja pokazao je da se od 15 kriterija kvalitete FOI nalazi za 2 kriterija u pripremnj fazi, za 9 kriterija u početnoj fazi i za 4 kriterija u razvijenoj fazi. Daljnji tijek razvoja kvalitete FOI-a koji se događao zbog iniciranih unapređenja, vidljiv je u pomicanju njegovih razina prema razvijenoj i naprednoj fazi. Rezultati procjene za 2010./2011. g. navedeni su u prilogu 1 ovog izvješća.

Na osnovi svih ovih činjenica može se tvrditi da je FOI sustav osiguravanja kvalitete učinkovit i generira poboljšavanja, što će se nastaviti i u predstojećem periodu.

Treći zadatak – Predložiti daljnja poboljšavanja i izraditi izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava upravljanja kvalitetom FOI-a, Tim je proveo na sljedeći način:

- Za svaki od ESG standarda u ovom izvješću naveden je osvrt na akreditacijsku prosudbu FOI-a u kojem je i naš komentar predloženih preventivnih i korektivnih mjera. U nastavku se navode još neka opažanja:
 - Postupci kojima se provode obveze iz pojedinih ESG normi na FOI-u su dobro razrađeni. Neki od njih su opisani deskriptivno, a neki vizualno, dok su neki postupci određeni primjenom normativnih akata. Također, odgovornosti za postupke su jasno određene i u tom pogledu ne vide se bitne poteškoće.
 - U pogledu daljnjeg razvoja primjene ESG standarda, moguća su daljnja poboljšavanja. Fokusirat će se aktivnosti unapređenja u primjeni standarda Upravljanje visokim učilištem i osiguravanje kvalitete i Studenti, ali će se provoditi i drugi vidovi poboljšavanja predviđeni follow-up planom. No, sagledava se i rizik, obzirom na neizvjesnost sa sudbinom prijedloga novih zakona i ustrojstva Sveučilišta.
 - Status Ureda za osiguravanje kvalitete FOI-a, permanentno je veliki problem, obzirom na njegovo neriješeno financiranje. FOI nije ustrojio takvu ustrojbenu jedinicu, niti to ima namjeru učiniti, sve dok se ne riješi pitanje njenog financiranja. U takvim uvjetima jest, a i dalje će biti prisutan i naglašen problem pojačanog angažmana članova Povjerenstva za unapređenje kvalitete FOI-a i drugih djelatnika, osobito iz stručnih službi.
 - Treba osigurati daljnji razvoj kulture kvalitete na FOI-u. Dosadašnji pristup ovom problemu bio je uglavnom individualan ili koncentriran oko osoblja Povjerenstava za kvalitetu. Međutim, kulturu kvalitete FOI-a treba „usaditi“ u ponašanje svakog pojedinca, kako bi se doista ostvarila strategija kvalitete „Quality is everything“. U tom cilju poboljšati će se i web sadržaji Osiguravanje kvalitete i ova domena će se jače otvoriti. Također, ubrzat će se i aktivnosti osnutka Laboratorija za kvalitetu FOI-a.

Izvešće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

- Potrebno je unaprijediti i postojeću infrastrukturu za upravljanje kvalitetom u smislu još boljeg načina iniciranja prijedloga za poboljšanja, provedbu internih audita te korektivne i preventivne mjere.
- Postoji prostor za daljnji razvoj internog informacijskog sustava FOI-a. ISVU osigurava tek manji dio potrebnih funkcionalnosti, dok je većinu informacijskih servisa FOI osigurao sam razvojem vlastitih informatičkih rješenja. Indikatori kvalitete su definirani u svim postupcima, međutim, ovo je ipak nova kategorija koju je nužno dalje razvijati.
- Predlaže se ubrzati aktivnosti povezivanja s drugim sustavima i standardima kojima se unapređuje i sustav kvalitete FOI-a. To se prije svega odnosi na:
 - Informacijsku sigurnost (donijeti politiku informacijske sigurnosti, načiniti procjene rizika i predložiti minimalno potrebne sigurnosne procedure);
 - Upravljanje kontinuitetom ICT potpore (načiniti BIA analizu i razraditi postupke za nastavak rada u slučaju prekida ICT potpore) i
 - Poslovne procese Upravljanja ICT uslugama.
- Predlaže se načiniti procjenu dostignute razine kulture kvalitete na FOI-u. To je moguće učiniti primjenom ENQA upitnika, a parametre za FOI koji će se dobiti na taj način, usporediti s rezultatima istraživanja u EHEA prostoru.
- Poticati daljnji razvoj aktivnosti Laboratorija za kvalitetu FOI-a, budući da se njime doprinosi povećanju kultura korištenja standarda u osnovnoj djelatnosti FOI-a – informacijskom i programskom inženjerstvu.

Varaždin, 19. srpnja 2011.



Predsjednik Prosudbenog tima

Prof.dr.sc. Neven Vrčec

Prilog 1.**KRITERIJI ZA PROSUDBU STUPNJA RAZVIJENOSTI SUSTAVA KVALITETE PREMA FINHEEC MODELU I REZULTATI ZA FOI**

(Temeljem dokumenata: Samoanaliza 2010, Izvešće o reakreditacijskoj prosudbi FOI-a i vlastita prosudba na osnovi ESG standarda)

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.

Izvešće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

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 pružanje potpore I ostalih usluga - istraživači - administrativno osoblje - uprava - vanjski dionici	Sve prethodno spomenute grupe igraju aktivnu ulogu u QAS.	Vanjski dionici imaju značajnu ulogu u prosudbi. Osoblje je većinom aktivno uključeno u 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

Izvješće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

				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 podstandarda kvalitete.	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 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.

Izvešće o prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete

<p>10. Promatranje, prosudba i neprestani razvoj QAS</p>	<p>Ne postoji cjelovita ideja o ustroju QA sistema. QAS aktivnosti se ne promatraju i razvijaju.</p>	<p>Učilište je samo naznačilo ideju o općoj provedbi QAS, njegove aktivnosti se jedva prate i razvoj QAS nije planiran.</p>	<p>Učilište promatra provedbu QAS i svjesno je njegovih glavnih učinaka i ishoda. Razvoj sustava je planiran i dokumentiran.</p>	<p>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.</p>
--	--	---	---	---

