

**STANDARDI ZA OSIGURANJE KVALITETA U EVROPSKOM
PROSTORU VISOKOG OBRAZOVANJA**

**STANDARDS FOR ASSURANCE OF QUALITY IN THE EUROPEAN
SPACE OF HIGHER EDUCATION**

Dr Rabija Somun Kapetanović, vanredni profesor
Almira Arnaut Berilo, asistent
Ekonomski fakultet u Sarajevu
Trg oslobođenja Alija Izetbegović 1, Sarajevo
Bosna i Hercegovina

REZIME

U ovom radu su prezentovani evropski standardi za osiguranje kvaliteta visokog obrazovanja. Kompletirana je lista pokazatelja koji se mogu koristiti za identifikaciju odabranih standarda za interno osiguranje kvaliteta. Cilj rada je istraživanje dostupnosti i raspoloživosti informacija o odabranim pokazateljima kvaliteta na web stranama fakulteta državnih univerziteta u Bosni i Hercegovini. Analiza rezultata istraživanja pokazuje da su četiri odabrana evropska standarda internog osiguranja kvaliteta zastupljena u određenoj mjeri na web stranama iako je izražena velika neujednačenost u pogledu informacija o pokazateljima koje smo istraživali. Na najvećem broju fakulteta najviše je informacija o kvalitetu rada službi podrške, a zatim kvalitetu nastave, naučno istraživačkog rada i strategije razvoja kvaliteta. Smatramo da bi trebalo uključivati više informacija o pokazateljima kvaliteta i na web strane fakulteta jer je i to jedan od koraka ka osiguranju kvaliteta.

Ključne riječi: evropski standardi, osiguranje kvaliteta, visoko obrazovanje, univerziteti u Bosni i Hercegovini

ABSTRACT

This paper presents the European standards for assurance of quality in higher education. A list of indicators that can be used in order to identify the selected standards for assurance of the internal quality is established. The aim of this paper is to investigate the availability of information related to the selected criteria of quality on the web pages of the faculties and public Universities in Bosnia and Herzegovina. The analysis of the results has showed that four selected European standards of internal assurance of quality are to some extent represented on the web pages although a large disparity was noticed between the information available on the indicators that were object of our investigation. In most faculties, the largest amount of available information found was regarding the quality of the student services office, followed by the quality of the lectures, research and investigation work and strategy of quality development. We consider that more information related to the indicators of quality should be available on web pages of faculties as this is one of the steps towards the assurance of quality.

Key words: European standards, Assurance of quality, Higher education, Universities in Bosnia and Herzegovina

1. UVOD

Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u Europskom prostoru visokog obrazovanja su podijeljeni u tri grupe: interno osiguranje kvaliteta visokoškolskih ustanova, eksterno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju i osiguranje kvaliteta agencija za eksterno osiguranje kvaliteta. Da bismo analizirali dostupnost informacija o standardima za interno osiguranje kvaliteta na web stranama državnih fakulteta i univerziteta u Bosni i Hercegovini kompletirali smo listu pokazatelja koje smo istraživali.

2. EVROPSKI STANDARDI ZA OSIGURANJE KVALITETA

Evropski standardi za osiguranje kvaliteta su predstavljeni u izvještaju «Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u Evropskom području visokog obrazovanja¹». Izvještaj je izradila Evropska asocijacija za osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju (ENQA) u saradnji sa Evropskom asocijacijom univerziteta (EUA), ESIB-om i EURASHE-om.

Izvještaj predstavlja prvi korak u procesu uspostave zajedničkog seta osnovnih standarda i smjernica u vezi sa kvalitetom i osiguranjem kvaliteta, među institucijama i agencijama u cijelom Evropskom području visokog obrazovanja (EHEA).

Standardi su prezentovani u tri dijela i to: interno osiguranje kvaliteta visokoškolskih ustanova, eksterno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju i osiguranje kvaliteta agencija za eksterno osiguranje kvaliteta.

2.1. Standardi za interno osiguranje kvaliteta

Predloženi standardi za interno osiguranje kvaliteta visokoškolskih ustanova su:

- Determinisanje politike rada, strategije i procedura za osiguranje kvaliteta
- Praćenje efikasnosti sistema i programa studija
- Provjere znanja studenata
- Osiguranje kvaliteta i kompetencije nastavnog osoblja
- Resursi za učenje i podrška studentima
- Dostupnost relevantnih informacija za efikasno upravljanje programima
- Javnost i dostupnost informacija o programima.

2.2. Standardi za eksterno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju

U Izvještaju je prezentirano osam standarda za eksterno osiguranje kvaliteta. To su:

- Korištenje i izrada procedura za eksterno osiguranje kvaliteta
- Kriteriji za formalno odlučivanje bazirani na javnim kriterijima
- Dosljednost i primjerenost procesa postizanju ciljeva
- Jasno i dostupno izvještavanje
- Konzistentnost u implementaciji preporuka i akcijskih planova
- Periodični pregledi i revizije kvaliteta ustanova i programa.

¹ http://www.coe.ba/pdf/ESG_loc.pdf

2.3. Evropski standardi za agencije za eksterno osiguranje kvaliteta

Za ovu grupu su preporučeni sljedeći standardi:

Korištenje standarda i procedura za eksterno osiguranje kvaliteta u visokom obrazovanju
Zvanični status agencije, osnovane na zakonskoj osnovi, kao kompetentnog javnog autoriteta u visokom obrazovanju

Aktivnosti u preuzimanju osiguranja eksternog kvaliteta

Adekvatni resursi za realizaciju aktivnosti

Jasno i eksplicitno definisani ciljevi rada u izjavi o zadatku dostupnoj javnosti

Nezavisnost u radu i djelovanju

Kriteriji i procesi za eksterno osiguranje kvaliteta koje koriste agencije (uključuju proceduru samoocjene svake ustanove, vanjsku ocjenu od strane stručnjaka, studenata, objavljivanje izvještaja).

Odgovornost za vlastite aktivnosti i djelatnost.

3. EMPIRIJSKA ANALIZA POKAZATELJA KVALITETA DOSTUPNIH NA WEB STRANAMA UNIVERZITETA I FAKULTETA U BIH

U cilju realizacije empirijskog istraživanja kompletirali smo listu pokazatelja na osnovu evropskih standarda za interno osiguranje kvaliteta visokoškolskih ustanova, indikatora odnosno pokazatelja osiguranju kvaliteta² i ISO-IWA2 preporuka. Istraživali smo četiri grupe evropskih standarda pomoću, za svaku grupu, odabranih pokazatelja.

1. Da bismo istražili u kojoj mjeri je standard Determinisanje politike rada, strategije i procedura za osiguranje kvaliteta prisutan na fakultetima u Bosni i Hercegovini analizirali smo postojanje strategije kvaliteta u formalnom ili neformalnom obliku pomoću sljedećih informacija:

- a. Misija i vizija jasno istaknuti
- b. Postojanje deklaracije kvaliteta
- c. Posjedovanje ISO – IWA2 certifikata
- d. U okviru pozdravne riječi dekana ili opštih informacija o fakultetu ističu se ciljevi vezani za kvalitet u visokom obrazovanju.

2. Za praćenje efikasnosti sistema i programa studija kao i provjeru znanja studenata istraživali smo kao sastavni dio kvaliteta nastave informacije o:

- a. Ocjeni kvaliteta nastave i nastavnika (putem anketa ili kroz neki drugi oblik)
- b. Dostupnosti nastavnih planova i programa i literature za svaki predmet
- c. Kontaktima sa nastavnim osobljem
- d. Razvoju karijere nastavnika kroz seminare i sl.
- e. Coursware (on-line) nastava

3. Za analizu evropskog standarda Osiguranje kvaliteta i kompetencije nastavnog osoblja u naučno-istraživačkom radu (NIR) smo istraživali sljedeće informacije:

- a. Organizacija konferencija i simpozijuma od strane visoko školske ustanove
- b. Učešće u domaćim i međunarodnim projektima

² Somun-Kapetanović R.: „Koncepcija i evaluacija kvaliteta u visokom obrazovanju“, 4th Reseach/Expert Conference with international Participacions“Quality 2005“ Fojnica,BiH, 2005.g., str.5-10.

- c. Institut za NIR ili neko udruženje koje se bavi naučno–istraživačkim ili umjetničkim radom
- d. Stručni časopisi ili zbornici
- e. Pozivi za učešće na konferencijama ili seminarima

4. Četvrti standard koji smo uključili u analizu su Resursi za učenje i podršku studentima. Za ocjenu prisustva ovog standarda smo istraživali informacije o kvalitetu rada službi podrške i to :

- a. Kontakti sa nenastavnim osobljem
- b. Informacije o nastavi (rasporedi, ispitni rokovi, rezultati i sl.)
- c. Biblioteka (radno vrijeme, naslovi dostupni u biblioteci, korisni linkovi).

Navedeni pokazatelji su istraživani na web stranama svih fakulteta na osam univerziteta u BiH³. Cilj empirijskog istraživanja je bio je da dobijemo informaciju koliko se na zvaničnim web stranama fakulteta, koji ujedno predstavljaju dio promotivnog materijala za svaki fakultet, daju informacije o kvalitetu i osiguranju kvaliteta u visokom obrazovanju.

Ističemo da smo istraživali informacije o definisanim pokazateljima koje su dostupne na web stranama i izvršili njihovu analizu. Fakulteti na kojima analizirane informacije nisu dostupne na web stani nisu uključeni u analizu.

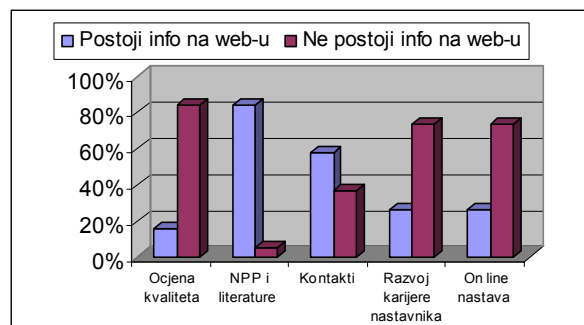
3.1. Univerzitet u Sarajevu

Univerzitet u Sarajevu je veliki sistem, i po broju zaposlenih (1.640 nastavnika i saradnika i 893 administrativnog i pomoćnog osoblja) i po broju studenata (55.000). Prema sadašnjoj organizacionoj strukturi to je asocijacija velikog broja visokoškolskih ustanova s jakom pravnom osobnošću (23 fakulteta i akademije i dodatni broj drugih članica i pridruženih članica).

U skladu sa ovom organizacionom strukturom, istraživanje je bazirano na fakultetima koji djeluju u okviru Univerziteta u Sarajevu (UNSA). Potrebno je istaći da na web strani UNSA postoji veliki broj informacija vezan za naučno-istraživačku djelatnost i da postoje informacije o aktivnostima koje se poduzimaju za unapređenje kvaliteta u visokom obrazovanju.

Od 23 fakuteta ovog Univerziteta četiri fakulteta nisu uključena u analizu. To su Akademija likovnih umjetnosti, Fakultet političkih nauka, Farmaceutski fakultet i Šumarski fakultet jer su njihove zvanične web strane u konstrukciji i imaju samo adresu ili nemaju pristupa.

Analiza web informacija o postojanju strategije kvaliteta pokazuje da ni jedan fakultet u okviru UNSA ne posjeduje ISO cetrifikat o kvalitetu u visokom obrazovanju, i da nijedan fakultet nema istaknutu deklaraciju o kvalitetu. Za samo dva fakulteta (oko 10%) smo pronašli jasno istaknute informacije o misiji i viziji razvoja kvaliteta.



Slika 1. Kvalitet nastave.

³ Univerzitet u Sarajevu, Univerzitet u Tuzli, Univerzitet u Zenici, Univerzitet u Bihaću, Univerzitet «Džemal Bijedić» u Mostaru, Sveučilište u Mostaru, Univerzitet u Istočnom Sarajevu i Univerzitet u Banjoj Luci. U istraživanje nismo uključili privatne univerzitete i fakultete.

Strategija kvaliteta na fakultetima UNSA neformalno postoji jer 74% fakulteta ističe ciljeve vezane za kvalitet.

Za pokazatelje o kvalitetu nastave na UNSA rezultati su puno povoljniji. Informacije o nastavnim planovima i programima se nalaze na preko 84% pregledanih web strana. Na 58% fakulteta korisnici mogu ostvariti kontakte sa nastavnim osobljem. Na 5 fakulteta postoji on-line nastava i na pet fakulteta su objavljene informacije za nastavnike koje se tiču razvoja njihove karijere. Segment provjere kvaliteta nastave kroz bilo koji vid anketa je najmanje vidljiv na web stranama (16%) iako smo za ovo pitanje uzimali sve podatke o ocjeni kvaliteta nastave ili nastavnika. Informacije o kvalitetu naučno istraživačkog ili umjetničkog rada su u velikom procentu prisutne. Oko 60% fakulteta UNSA ima objavljene informacije koje smo istraživali za ovaj standard. Segment vezan za standard Resursi za učenje i podršku studentima ima takođe značajan procenat dostupnih informacija. Na web stranama više od 70% fakulteta postoje kontakti sa nenastavnim osobljem i informacije o nastavi, a na više od 40% fakulteta informacije o biblioteci.

3.2. Univerzitet u Tuzli

Univerzitet u Tuzli organizuje i izvodi nastavno-naučni proces na 13 fakulteta i od toga su na web stranama dostupne informacije za 12 fakulteta. Filozofski fakultet nema dostupnu zvaničnu web stranicu.

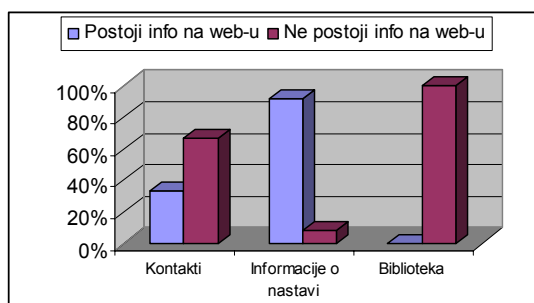
U skladu sa centralizovanom strukturom ovog Univerziteta konstatujemo da su informacije o strategiji kvaliteta kao i informacije vezane za kvalitet naučno-istraživačkog rada dostupne na web strani Univerziteta.

Na web stranama fakulteta ne postoji jasno istaknuta misija i vizija razvoja fakulteta, ali na web strani Univerziteta je ona jasno istaknuta. „Cilj Univerziteta u Tuzli je da se do 2010. godine uključi u široki evropski akademski prostor. Naša misija je transfer najsavremenijih znanja i vještina budućim i sadašnjim stručnjacima koji će upravljati društvenim promjenama u tuzlanskoj regiji u prvoj polovici 21. vijeka“⁴.

Informacije o postojanju deklaracije kvaliteta kao i informacije o posjedovanju ISO-IWA 2 certifikata ne postoje niti na web strani Univerziteta niti na strani bilo kog fakulteta na ovom Univerzitetu.

U okviru informacija o fakultetu ili kroz pozdravnu riječ dekana pojavljuju se ciljevi vezani za kvalitet. Na web stranama oko 58% fakulteta postoji dakle neformalna strategija kvaliteta. Na web stranama fakulteta je u malom procentu prisutna ocjena kvaliteta naučno-istraživačkog rada. Međutim te informacije se mogu pronaći na web strani Univerziteta u Tuzli. U okviru Ureda za pitanja naučno istraživačkog rada, mogu se pronaći informacije o organizovanju konferencija, pozivi i informacije o realizovanim projektima, pozivi za učešće u edukacijskim seminarima za nastavnike kao i pozivi i aplikacijski formulari za učešća na domaćim i međunarodnim konferencijama i projektima.

Na web stranama preko 90% fakulteta Univerziteta u Tuzli su zastupljene informacije o nastavnim planovima i programima što je najčešće zastupljen pokazatelj kvaliteta nastave na ovim fakultetima. Na slici 2. je predstavljena dostupnost informacija o kvaliteu rada službi podrške. Informacije o nastavi su dostupne na preko 80% fakulteta. Samo jedan fakultet ima on-line nastavu. Informacije o biblioteci ne postoje na web stranama ovog Univerziteta.



Slika 2. Kvalitet rada službi podrške.

⁴ www.ef.untz.ba

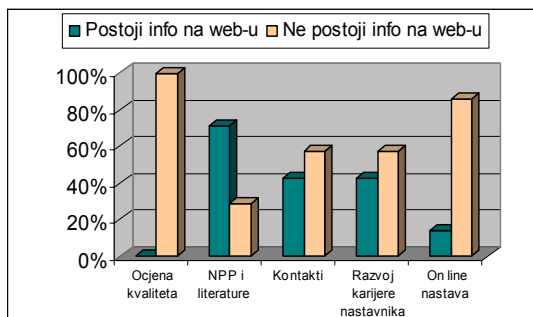
3.3. Univerzitet u Zenici

U okviru Univerziteta u Zenici djeluje sedam fakulteta i visoko školskih ustanova. Na web strani Univerziteta postoji deklaracija kvaliteta kao i informacije o smjernicama razvoja sa ciljem unapređenja kvaliteta u visokom obrazovanju. Ističemo da na ovom Univerzitetu postoji jedini fakultet u BiH koji posjeduje ISO certifikat za kvalitet. To je Mašinski fakultet u Zenici.

Dostupnost pokazatelja o kvalitetu nastave je predstavljena na slici 3. Na oko 70% fakulteta postoje na web stranama informacije o nastavnim planovima i programima. Ocjene kvaliteta rada nastavnika i saradnika ne postoje.

Većina informacija vezanih za naučno-istraživački rad se nalazi na web strani Univerziteta tako da se mali procenat informacija o ovom pokazatelju na web stranama fakulteta može objasniti tom činjenicom. Na web strani Univerziteta u Zenici se nalaze informacije o organizovanju konferencija, pozivi i informacije o realizovanim projektima, pozivi za učešće u edukacijskim seminarima za nastavnike kao i najave o ocjeni rada nastavnika putem anketa. Rezultati anketa i informacije o realizaciji ne postoje.

Od pokazatelja kvaliteta rada službi podrške na 80% fakulteta postoje informacije o nastavi, na 40% kontakti sa nenastavnim osobljem, a na oko 20% fakulteta informacije o biblioteci.



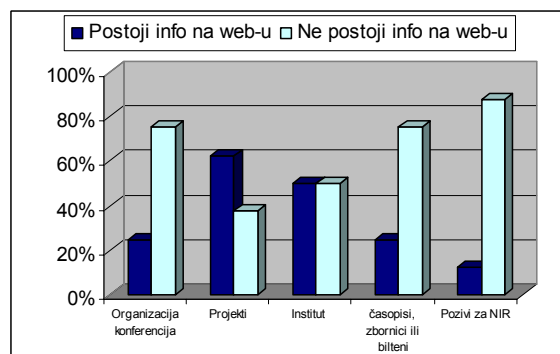
Slika 3. Kvalitet nastave.

3.4. Univerzitet «Džemal Bijedić» u Mostaru

Web strane svih osam fakulteta su dostupne. Na web strani je objavljen tender za izbor konsultantskih usluga za uvođenje sistema kvaliteta na Univerzitetu "Džemal Bijedić" u Mostaru. U tekstovima vezanim za rad fakulteta nalaze se kod 75% fakulteta informacije o ciljevima vezanim za kvalitet i unapređenje kvaliteta.

Kod provjere pokazatelja kvaliteta nastave najviše dostupnih informacija se odnosi na nastavne planove i programe, literaturu i pravila polaganja ispita (100%) i kontakta sa nastavnim osobljem (62%). Ostala tri pokazatelja o kvalitetu nastave su nisko zastupljena. Dva fakulteta imaju objavljenu informaciju nastavnicima za učešće na edukacijskim seminarima, dok jedan fakultet ima on-line nastavu i web ocjenu kvaliteta nastave.

Ispitivanjem informacija o kvalitetu naučno istraživačkog rada na ovom Univerzitetu konstatujemo da na oko 60% fakulteta postoje informacije o učešću u međunarodnim i domaćim projektima, 50% fakulteta ima u svom sastavu institut ili laboratoriju za NIR, 25% fakulteta je organizator naučnih konferencija ili simpozijuma i izdaje stručne časopise dok informacije i pozive za učešće u projektima za NIR nudi samo 12% fakulteta. Za ocjenu kvaliteta rada službi podrške zaključujemo da su na svim fakultetima dostupne informacije o nastavi (raspored, ispiti, rezultati, itd.), dok su informacije o kontaktu sa nenastavnim osobljem raspoložive na svega 25% fakulteta.



Slika 4. Kvalitet NIR-a.

3.5. Univerzitet u Banjoj Luci

Univerzitet u Banjoj Luci ima u svom sastavu 13 fakulteta. Web strana ovog Univerziteta je zajednička za sve fakultete koji su u njegovom sastavu. Naučno istraživački rad je organizovan na nivou Univerziteta.

Na 31% fakulteta postoje informacije o ciljevima vezanim za kvalitet i unapređenje kvaliteta. Pokazatelji o kvalitetu nastave imaju sljedeću procentualnu zastupljenost. Informaciju o nastavnom planu i programu objavilo je 85% fakulteta, kontakt sa nastavnim osobljem postoji na 46% fakulteta, informacije korisne za razvoj karijere nastavnika dalo je 31% fakulteta. On-line nastava postoji kod 15 % fakulteta dok niti na jednom fakultetu nema informacija o ocjeni kvaliteta rada nastavnika.

Informacije u učešću u međunarodnim i domaćim projektima, te izdanjima stručnih časopisa ili zbornika daje 6 fakulteta, 5 fakulteta ima objavljene pozive nastavnima za NIR, 4 fakulteta su bili organizatori naučnih konferencija i simpozijuma, a 3 fakulteta imaju u svom sastavu institute za NIR.

Na ovom Univerzitetu je manja zastupljenost informacija radu službi podrške. Informacije o nastavi su dostupne na 69% fakulteta, dok informacije o radu biblioteke ima 46% fakulteta na ovom Univerzitetu.

3.6. Sveučilište u Mostaru

U okviru ovog Univerziteta djeluje deset fakulteta. Kvalitet nastave posmatran kroz dostupnost nastavnih planova i programa je visoko zastupljen (70%), kontakti sa nastavnim osobljem su dostupni na 40% fakulteta, a ostale pokazatelje o kvalitetu nastave ima jedna ili nijedna članica ovog Univerziteta.

Zastupljenost pokazatelja o naučno-istraživačkom radu je sljedeća. Informacije o učešću u projektima su dostupne na 50%, a informacije o stručnim časopisima i zbornicima na 40% fakulteta. Dva fakulteta su bili organizatori konferencija ili simpozijuma, a na samo jednom fakultetu postoji institut i informacije o konferencijama.

Kvalitet nastave posmatran kroz dostupnost nastavnih planova i programa je visoko zastupljen (70%), kontakti sa nastavnim osobljem su dostupni kod 40% fakulteta, a ostale pokazatelj ima jedna ili nijedna članica ovog Univerziteta.

3.7. Za Univerzitet u Bihaću ne postoji dovoljno razvijena web strana, a o fakultetima članicama osim naziva i smjerova ne postoje nikakve informacije.

3.8. Univerzitet u Istočnom Sarajevu ima jasno istaknute informacije o ISO normama i objavljenu deklaraciju o kvalitetu, kao i javno objavljene informacije o naučno istraživačkom radu (pozivi za učešće u projektima, edukacija nastavnog kadra, organizacija konferencija i sl). Ostali pokazatelji koji su bili predmet analize nisu dostupni.

4. ZAKLJUČAK

U radu smo na osnovu evropskih standarda o kvalitetu definisali četiri grupe pokazatelja koje smo istraživali na web stranama fakulteta državnih univerziteta u Bosni i Hercegovini. Istraživanje je pokazalo da najveći broj fakulteta ima neformalnom obliku izražene ciljeve ili strategiju kvaliteta. Od pet pokazatelja kvaliteta nastave najčešće su dostupne informacije o nastavnim planovima i programima, a najmanje o ocjeni kvaliteta rada nastavnika i saradnika. U pogledu kvaliteta naučno-istraživačkog rada najčešće su dostupne informacije o projektima i organizaciji konferencija i simpozijuma. Na najvećem broju fakulteta su prisutni

pokazatelji o kvalitetu rada službi podrške i to se posebno odnosi na informacije o nastavi, a u nešto manjoj mjeri na informacije o bibliotekama.

Istraživanje je pokazalo da je nivo dostupnosti pojedinih pokazatelja kvaliteta koji pripadaju grupi evropskih standarda interne kontrole kvaliteta visokog obrazovanja na web stranama fakulteta vrlo različit. Smatramo da bi trebalo više i efikasnije uključivati ove pokazatelje u praćenje i osiguranje kvaliteta jer je kvalitet jedan od najznačajnijih koraka ka Evropskom prostoru visokog obrazovanja.

5. REFERENCE

- [1] Paguay M. et all.: L'analyse qualitative en éducation : Des pratiques de recherche aux critères de qualité, De Boeck, Paris, Bruxelles, 2006.g.
- [2] Somun-Kapetanović R.: „Konceptija i evaluacija kvaliteta u visokom obrazovanju“, 4th Reseach/Expert Conference with international Participacions“Quality 2005“ Fojnica, BiH, 2005.g.
- [3] http://www.coe.ba/pdf/ESG_loc.pdf
- [4] web strane osam analiziranih univerziteta i svih fakulteta u njihovom sastavu.