

**STANDARDI I SMJERNICE ZA  
OSIGURANJE KVALITETE  
U VISOKOM OBRAZOVANJU  
U BOSNI I HERCEGOVINI**

Ovaj dokument je izrađen u okviru zajedničkoga projekta Europskoga povjerenstva i Vijeća Europe "Jačanje visokog obrazovanja u Bosni i Hercegovini" i odobren od strane Upravnoga odbora na njegovome sastanku 5. lipnja 2007. godine.



## STANDARDI I SMJERNICE ZA OSIGURANJE KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU U BOSNI I HERCEGOVINI

### Uvod

I prije uključivanja u Bolonjski proces<sup>1</sup> 2003. godine, sveučilišta u BiH počela su raditi na uvođenju politike i prakse osiguranja kvalitete. Te su aktivnosti dobile još veći značaj pridruživanjem Bolonjskome procesu na ministarskoj konferenciji u Berlinu 2003. godine; tijekom školske 2003/2004. godine sva javna sveučilišta u BiH uključena su u institucionalnu procjenu Europske asocijacije sveučilišta (EUA)<sup>2</sup> kako bi se utvrdili izazovi s kojima će se sveučilišta suočiti u ispunjavanju zahtjeva za pridruživanje Europskome prostoru visokog obrazovanja do 2010. godine.

Pomenutom procjenom Euvropske asocijacije sveučilišta utvrđen je veliki broj značajnih pitanja koja treba riješiti putem sustavnih i rigoroznih procedura za osiguranje kvalitete. Pomenuta su pitanja bila strateške i akademske prirode, ali su se odnosila i na oblast upravljanja i administracije. Rad u navedenim oblastima od suštinskoga je značaja za moderniziranje i reformiranje visokog obrazovanja u BiH.

I na europskoj razini osiguranje kvalitete predstavljalo je jednu od tri prioritetne oblasti programa procjene u okviru Bolonjskoga procesa, nakon čega je 2005. godine održana ministarska konferencija u Bergenu, a rezultati te procjene u slučaju Bosne i Hercegovine sugerirali su relativan nedostatak aktivnosti i napretka u toj oblasti u odnosu na većinu ostalih zemalja Bolonjskoga procesa.

Taj je fokus na europskoj razini otišao korak dalje 2005. godine usvajanjem Europskih standarda i smjernica za osiguranje kvalitete (ESG)<sup>3</sup> od strane svih zemalja uključenih u Bolonjski proces. Pomenuti je dokument izradila organizacija ENQA u suradnji sa EUA, EURASHE i ESIB-om, a prihvatili su ga svi ministri nazočni na konferenciji u Bergenu 2005. ESG pokriva tri glavne oblasti:

1. Unutarnje osiguranje kvalitete ustrojeno unutar institucija visokog obrazovanja, a koje se odnosi na izradu, primjenu i praćenje procesa i struktura osiguranja kvalitete;
2. Vanjsko osiguranje kvalitete i relevantne aktivnosti koje se općenito bave onim što bi trebalo ispitati unutar institucija visokog obrazovanja, te načinom na koji bi trebalo provoditi aktivnosti vezane za vanjsko osiguranje kvalitete;

<sup>1</sup> Bolonjski proces predstavlja najznačajniju i najsveobuhvatniju reformu visokog obrazovanja u Europi. Krajnji cilj tog procesa jeste uspostavljanje Europskoga prostora visokog obrazovanja do 2010. godine, koji će značiti neometanu mobilnost akademskih djelatnika i studenata, te objektivno priznavanje njihovih kvalifikacija. Bolonjsku deklaraciju 1999. godine potpisali su ministri obrazovanja 29 europskih zemalja. Taj se proces počeo širiti i na druge zemlje pa su organizirani daljnji sastanci predstavnika vlada u Pragu 2001, Berlinu 2003. i Bergenu 2005. Naredni sastanak održat će se u Londonu, u svibnju 2007. Bosna i Hercegovina uključila se u pomenuti proces 2003. godine.

<sup>2</sup> Vijeće Europe, Europsko povjerenstvo, 2004. *Institucionalna evaluacija sedam sveučilišta u Bosni i Hercegovini*, sažetak izvješća Europske asocijacije sveučilišta u okviru zajedničkoga projekta Europskoga povjerenstva i Vijeća Europe "Moderniziranje kapaciteta za menadžment i upravljanje sveučilišta u Bosni i Hercegovini", Sarajevo.

<sup>3</sup> ENQA, 2005. *Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u Europskome prostoru visokog obrazovanja*, [http://www.coe.ba/pdf/ESG\\_loc.pdf](http://www.coe.ba/pdf/ESG_loc.pdf).

### 3. Rad agencija za vanjsko osiguranje kvalitete u smislu njihovoga uspostavljanja, ustrojstva i priznavanja.

Primjena ESG-a za osiguranje kvalitete u oblasti visokog obrazovanja predstavlja jedan od tri prioriteta za razdoblje od 2005. do 2007. i, samim tim, i fokus programa procjene koji će rezultirati ministarskom konferencijom u Londonu, u svibnju 2007. U sklopu pomenute primjene, svaka od zemalja trebala bi pokazati na koji su način njeni sustavi osiguranja kvalitete, i unutarne i vanjske, sukladni Europskim standardima i smjernicama.

U Bosni i Hercegovini su, stoga, nadležna ministarstva na entitetskoj i državnoj razini te javna sveučilišta donijeli odluku da je, putem zajedničkoga programa Europskoga povjerenstva i Vijeća Europe - "Jačanje visokog obrazovanja u BiH", neophodno uspostaviti standarde i izraditi smjernice za osiguranje kvalitete u oblasti visokog obrazovanja u BiH. Oformljena je Radna skupina za njihovu izradu, a u njen sastav ulaze predstavnici nadležnih ministarstava na entitetskoj i državnoj razini, osam sveučilišta i studenata. Dva međunarodna eksperta su pomogla Radnoj skupini u izradi ovih standarda i smjernica za osiguranje kvalitete: Dr. Patricia Georgieva, generalni tajnik [Državne agencije za evaluaciju i akreditaciju u Bugarskoj](#) i Lewis Purser, pomoćnik ravnatelja [Udruge sveučilišta Irske](#).

Rad ove radne skupine stoga se izravno vezuje za obveze Bosne i Hercegovine kao punopravnoga učesnika Bolonjskoga procesa. BiH je dala pregled svog napretka, kako u toj tako i u drugim oblastima u sklopu izvješća podnesenoga skupini za praćenje Bolonjskoga procesa, krajem 2006. Izvješće o programu procjene za 2007. koje će biti podneseno ministrima u Londonu 2007. zasniva se na relevantnim izvješćima svake od zemalja učesnica, a bolje ocjene koje je BiH dobila već odražavaju pomake ostvarene na polju osiguranja kvalitete.

#### Ciljevi

Uspostava sustava za osiguranje kvalitete u najboljem je interesu institucija visokog obrazovanja u Bosni i Hercegovini. Osiguranje kvalitete daje kvalitetu - relevantne informacije o obrazovanju i diplomama od koristi su, kako poslodavcima i društvu u cjelini tako i akademskim djelatnicima, studentima i potencijalnim zaposlenicima. Analitički opis i sustavna ocjena kvalitete te njezino osiguranje olakšavaju zadatak visokoškolskim institucijama da uvjere svoje domaće i međunarodne partnere u kvalitetu obrazovanja koje pružaju i da visoko obrazovanje u BiH učine studentima što privlačnijim.

Svrha ovoga rada jeste dati jasne standarde i smjernice - kako unutarnje tako i vanjske - za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju u BiH, na korištenje od strane sveučilišta, ministarstava i agencija za osiguranje kvalitete u njihovom radu u naporima da podrže suštinsku reformu koja se provodi u oblasti visokog obrazovanja. Pomenuti standardi i smjernice BiH osmišljeni su tako da ispune zahtjeve ESG-a.

Glavni ciljevi predloženoga skupa standarda i smjernica za osiguranje kvalitete jesu sljedeći:

- Promovirati i podržati stalno unapređenje kvalitete i standarda za pružanje programa visokog obrazovanja;
- Osigurati da javnosti budu dostupne jasne i precizne informacije o kvaliteti i standardima pružanja visokog obrazovanja i obuke;

- Primjenjivati najbolju međunarodnu praksu u ocjeni i reviziji visokog obrazovanja i programa obuke.

Dugoročni ciljevi sustava osiguranja kvalitete jesu sljedeći:

- Promovirati mobilnost studenata, diplomaca i građana unutar BiH i na međunarodnoj razini;
- Promovirati jednake socijalne mogućnosti za sve kategorije studenata u BiH;
- Odgovoriti na potrebe svih subjekata i korisnika u visokom obrazovanju;
- Promovirati znanstvenoistraživački rad i prenošenje znanja u BiH;
- Osigurati kompatibilnost sa Europskom unijom na različitim poljima (podrška studentima, sustav povratnih informacija svršenih studenata i poslodavaca itd.);
- Povećati stupnjeve javne odgovornosti visokog obrazovanja prema široj javnosti.

Naglašeno je da bi te dugoročne ciljeve trebalo imati na umu pri uspostavljanju standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju BiH kako bi ih procesi koji se uspostavljaju uspješno ostvarili. Nedostatak koherentne zakonske regulative širom zemlje u oblasti visokog obrazovanja trenutno predstavlja prepreku ostvarivanju tih dugoročnih ciljeva.

Struktura standarda i smjernica BiH

Standardi i smjernice BiH dijele se u dva

dijela:

1. Standardi i smjernice za unutarnje osiguranje kvalitete, tj. aktivnosti na osiguranju kvalitete koje se poduzimaju unutar sveučilišta i predstavljaju njihovu odgovornost.  
Ovaj prvi dio podrazumijeva osam standarda za unutarnje osiguranje kvalitete institucija visokog obrazovanja u BiH. On se rukovodi logikom prvoga dijela Europskih standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u institucijama visokog obrazovanja, ali uključuje i jedan dodatni standard koji postavlja zahtjev prema kojemu se institucije moraju spremati za vanjsku evaluaciju svojih procedura osiguranja kvalitete.
2. Standardi i smjernice za vanjsko osiguranje kvalitete, tj. aktivnosti na osiguranju kvalitete koje poduzima/ju neko/a vanjsko/a tijelo/tijela (agencija, ministarstvo, povjerenstvo itd.) koje ispituje rad koji se odvija unutar sveučilišta ili određene jedinice unutar sveučilišta.  
Ovaj drugi dio odnosi se na mehanizme vanjskoga osiguranja kvalitete i sadrži pet standarda za eksterno osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju i dva standarda koja se odnose na agenciju/agencije ili tijelo/tijela koja/e provodi/e aktivnosti eksternoga osiguranja kvalitete u BiH.

Pored svakog od standarda i pratećih smjernica koje pojašnjavaju njegove zahtjeve, tu su i pokazatelji koji ilustruju prikupljene dokaze ili mjerila provedbe i

koji naznačavaju kako se dostignuti standardi mogu demonstrirati.

3. S obzirom na to da BiH nema agenciju/agencije za osiguranje kvalitete, treći dio - standardi i smjernice za osiguranje kvalitete agencija - je ograničen na zahtjeve za priznavanje i neovisnost tijela/tijela ili agencije/agencija koja/e provodi/e aktivnosti eksternoga osiguranja kvalitete u BiH.

Ova struktura se zasniva na strukturi ESG-a. Do svibnja 2007. godine standardi i smjernice BiH za unutarnje i vanjsko osiguranje kvalitete su razrađeni do stupnja kada ih je moguće testirati i isprobati.

Odnos standarda i smjernica prema okviru za kvalifikacije i priznavanje

Predloženi bh. standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u oblasti visokog obrazovanja predstavljaju samo jedan aspekt zadataka u okviru reforme visokog obrazovanja, koji se mora posmatrati skupa sa ostalim inicijativama, a što sve skupa ima za cilj transformiranje sustava visokog obrazovanja i njegovu potpunu kompatibilnost sa Europskim prostorom visokog obrazovanja. Zajednički projekt Vijeća Europe i Europskoga povjerenstva "Jačanje visokog obrazovanja u BiH" tretira tri od tih elemenata:

- (1) Uspostavljanje okvira za visokoškolske kvalifikacije;
- (2) Izrada plana rada na uvođenju modernih procedura i struktura u smislu priznavanja kvalifikacija;
- (3) Uspostavljanje standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju.

S obzirom na to da su glavni pravci djelovanja unutar Bolonjskoga procesa usko povezani, i tri elementa pomenutog projekta također su usko povezana. Primjerice, osiguranje kvalitete mora podržati pouzdanost i kvalitetu kvalifikacija unutar kvalifikacijskoga okvira, ali i stvoriti neophodno povjerenje za djelotvorno priznavanje tih kvalifikacija pri zapošljavanju i u drugim akademskim institucijama, kako u BiH tako i u inozemstvu. Priznavanje kvalifikacija od ključnoga je značaja za transfer i prohodnost svih kategorija studenata kroz različite razine kvalifikacijskoga okvira, procjena individualnih kvalifikacija (tj. priznavanje) je moguća samo onda ako referenti/dužnosnici za provjeru dokumenata (Credentials Evaluators) imaju pouzdane informacije o kvaliteti institucije ili neke druge ustanove koja pruža studijski program koji vodi to te kvalifikacije. Kvalifikacijski okvir podrazumijeva da standardi i smjernice za osiguranje kvalitete koriste zajedničke deskriptore i dogovorene obrazovne ciljeve pri procjeni kvalitete nastave i procesa učenja u različitim institucijama.

Sva tri elementa imaju centralnu ulogu u promoviranju europske dimenzije visokog obrazovanja, cjeloživotnoga obrazovanja i prednosti Europskoga prostora visokog obrazovanja. Zajedno mogu održavati veze između kvalifikacija i mogućnosti zapošljavanja, između gospodarstva i sveučilišta. Bez povjerenja u sustave osiguranja kvalitete ne može biti ni povjerenja u institucije niti njihovoga priznavanja. Upravo je to ključno pitanje bosanskohercegovačkoga visokog obrazovanja u sadašnjem trenutku.

Ta tri elementa su stoga povezana, a njihova istodobna primjena od suštinskoga je značaja za konačni uspjeh. Nadalje, poznato je da svaka uspješna reforma zahtijeva djelovanje i u pravcu odozdo ka gore i u pravcu odozgo ka dolje. Sva tri elementa usko su povezana sa ranijim inicijativama vezanim za reformu sveučilišta u BiH, kao i sa neophodnošću usvajanja okvirnoga zakona o visokom obrazovanju na državnoj razini.

## Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju u BiH

### 1. Standardi i smjernice za interno osiguranje kvalitete u institucijama visokog obrazovanja

#### Standard 1.1.

Visokoškolska institucija u BiH bi trebala imati jasno definiranu politiku i procedure osiguranja kvalitete izvedene na osnovu njezine zvanične vizije, misije i strategije. Njih bi, skupa sa svim relevantnim zakonskim propisima, trebalo objaviti i učiniti dostupnima akademskim djelatnicima, studentima i svim drugim subjektima. Vizija, misija, strategija, te politika i procedure osiguranja kvalitete trebale bi imati formalno-pravni status i biti dostupne javnosti.

#### Smjernice uz navedeni standard

Politika osiguranja kvalitete trebala bi odražavati misiju i vrijednosti odgovarajuće institucije i biti usko povezana sa relevantnim planovima i aktivnostima u smislu strateškoga menadžmenta. Ona bi trebala jasno navesti mjerljive ciljeve u pogledu osiguranja kvalitete za različite funkcije i razine unutar date organizacije. Procedure bi trebale podrazumijevati mogućnost analize i razrade suštine misije, vrijednosti i planova, te u dugoročnom razdoblju pridonijeti stvaranju i održavanju institucionalne kulture kvalitete.

Politika osiguranja kvalitete trebala bi se fokusirati na to u kojoj je mjeri data institucija uspješna u postizanju ciljeva izvedenih iz suštine njene misije. Pri tome bi glavni kriterij trebao biti uspjeh studenata u ostvarivanju obrazovnih rezultata. Daljnje snaženje programske kvalitete trebalo bi predstavljati jedan od glavnih ciljeva navedene politike.

Data institucija trebala bi jasno odrediti tijelo ili osobu odgovornu za osmišljavanje i provedbu politike i procedura osiguranja kvalitete, a na koju se prenosi odgovornost za provedbu. Navedeno tijelo, odnosno osoba, trebala bi biti izravno odgovorna upravnome tijelu za pitanja kvalitete i trebala bi biti pozicionirana na odgovarajućoj razini strukture date organizacije kako bi imala odgovarajuće ovlasti za provedbu politike i procedura osiguranja kvalitete.

Institucija bi trebala jasno definirati ulogu studenata i drugih zainteresiranih strana u procesima osiguranja kvalitete i njihovom stalnom unapređenju.

#### Pokazatelji uz navedeni standard

- Zvanična strategija sveučilišta;
- Zvanična politika kvalitete, uključujući i ulogu studenata;
- Formalno uspostavljeno tijelo s konkretnom odgovornošću za unutarnje osiguranje kvalitete na sveučilištu.

#### Standard 1.2.

Procedure za izradu i usvajanje studijskih programa trebale bi uključivati jasne i temeljite odredbe o predočavanju dokaza da su sljedeća pitanja riješena na zadovoljavajući način:

- Ciljevi programa/dodijeljenih kvalifikacija<sup>4</sup> jasno su navedeni;
- Dokumentacija koja dokazuje da program/priznanje ispunjava navedene ciljeve;
- Učinkovitost procedura putem kojih se ispravljaju nedostaci i ostvaruje daljnji napredak.

#### Smjernice uz navedeni standard

Sukladno navedenom standardu, visokoškolska institucija u BiH mora dokazati vlastitu sposobnost da ustroji studijske programe uz prihvatljivu razinu kvalitete, te da ima procedure osiguranja kvalitete za očuvanje i poboljšanje akademskih standarda, a pomoću kojih će ispuniti očekivanja bosanskohercegovačkoga društva i međunarodne zajednice.

Od svake institucije očekuje se da uspostavi i objavi svoj proces uskladjivanja postojećih programa i priznanja sa bh. visokoškolskim kvalifikacijskim okvirom.

Za svaki studijski program trebalo bi predočiti dokaze da su sljedeća pitanja riješena na zadovoljavajući način:

- ◆ Navedeni opći i konkretni programski ciljevi;
- ◆ Opis očekivanih ishoda učenja koje bi svršeni studenti trebali ostvariti;
- ◆ Relevantnost strukture i sadržaja programa za misiju i strateški plan date institucije;
- ◆ Na koji način program ispunjava navedene konkretne ciljeve, osobito u pogledu planiranih ishoda učenja;
- ◆ Način izvođenja;
- ◆ Relevantnost kvalifikacija osoblja i resursa;
- ◆ Resursi potrebni za dati program;
- ◆ Utjecaj programa na obrazovna sredstva i pomoćne kapacitete unutar institucije;
- ◆ Mehanizmi programskoga menadžmenta (primjerice, formalno-pravna procedura za odobravanje programa, procedure za praćenje uspješnosti programa i utvrđenu odgovornost za njihovo unapređenje, redovita i periodična evaluacija programa, uključujući i vanjsku evaluaciju);
- ◆ Uloga studenata u osiguranju kvalitete studijskih programa;
- ◆ Relevantnost programa za tržište rada (lokalno, državno, međunarodno);
- ◆ Odgovarajuće osiguranje pristupa, transfera i prohodnosti studenata svih kategorija u kontekstu bh. kvalifikacijskoga okvira.

#### Pokazatelji uz navedeni standard

- Gospodarske i druge veze, uključujući i moguće upošljavanje;
- Popularnost programa kod studenata u odnosu na prijašnje godine i druge institucije koje ga nude;
- Procenat svršenih studenata i prosječno trajanje studija;
- Ukupan broj svršenih studenata u odnosu na broj upisanih;
- Broj uposlenika u odnosu na ukupni broj svršenih studenata;

<sup>4</sup> Dodijeljena kvalifikacija podrazumijeva: zvanje, kvalifikaciju, titulu, stupanj ili diplomu koja opisuje završen dodiplomski, magistarski ili doktorski stupanj, ili bilo koje drugo zvanje, ako je studijski program vezan za to priznanje registrovan kao visokoškolski program.

- Informacijski paketi.

### Standard 1.3.

Procedure za ocjenjivanje studenata jasno su definirane, transparentne i nepristrano i dosljedno se primjenjuju u čitavoj instituciji. Postoje mehanizmi za procjenu učinkovitosti procedura ocjenjivanja kako bi iste u praksi bile pravedno i dosljedno primjenjivane.

Smjernice za navedeni standard

Kriteriji i metode ocjenjivanja moraju biti definirani unaprijed, objavljeni i usklađeni sa propisima visokoškolske institucije.

Procedure za ocjenu uspjeha studenta trebale bi osigurati:

- ◆ Jasnu vezu između metoda ocjenjivanja i ciljeva postavljenih sukladno namijenjenim ciljevima učenja;
- ◆ Validan, konzistentan, transparentan i javno dostupan proces ocjenjivanja, kao i odgovarajuće certificiranje uspjeha studenta.

Pokazatelji za navedeni standard

Jasno definirani, dokumentirani i transparentni:

- Kriteriji za ocjenu napretka i uspjeha studenta;
- Metode ocjenjivanja;
- Vrijeme i mjesto ocjenjivanja studenta;
- Žalbena procedura i mogućnost ponovnog ocjenjivanja.

### Standard 1.4

Institucija mora osigurati da nastavu vrši kvalificiran i kompetentan nastavni kadar. Institucija bi trebala redovito vršiti evaluaciju učinkovitosti svoje politike i procedura vezanih za ljudske resurse. Ovo posebno važi za procedure izbora, imenovanja, procjene, razvoja i promocije kadra na svakoj razini izvršavanja i podrške određenoga programa. Program razvoja kadra, sa odgovarajućim sredstvima za te svrhe, morao bi biti prioritet.

Smjernice za navedeni standard:

- ◆ Institucija mora imati definirane kriterije za upošljavanje i promociju nastavnoga kadra;
- ◆ Institucija će javno objaviti kriterije za potvrdu kompetentnosti nastavnoga kadra;
- ◆ Redovito se mora vršiti praćenje i evaluacija kvalitete i kompetentnosti nastavnoga kadra;
- ◆ Institucija će pružati mogućnosti za profesionalni razvoj kadra.

Pokazatelji za navedeni standard

- Kadrovska arhiva;
- Ankete studenata;
- Publikacije i drugi vidovi dokumentiranoga istraživačkoga rada;
- Plan i aktivnosti razvoja sveučilišnoga kadra;
- Analiza potreba nastavnoga kadra.



### Standard 1.5

Visokoškolska institucija bi trebala redovito vršiti evaluaciju učinkovitosti korištenja svojih prostorija, opreme i objekata kako bi osigurala adekvatnost i učinkovitost korištenja za programe visokog obrazovanja i obuke koje nudi.

#### Smjernice za navedeni standard

Ova periodična evaluacija trebala bi se fokusirati na njezin doprinos (*primjerice, prostorija, opreme i objekata*) uspješnom učenju studenata na datim programima. Njezina svrha je da ponudi informacije za donošenje odluka o nastavku pružanja adekvatnih nastavnih resursa i drugih sredstava u odnosu na studijske programe ponuđene na datoj instituciji. Za ponuđene programe institucije će utvrditi minimalne, postignute i projicirane standarde za objekte i opremu. U slučaju potrebnih unapređenja, institucija će izraditi plan akcije kako bi odgovorila na ove potrebe.

#### Pokazatelji za navedeni standard

- Revizija inventara resursa;
- Plan investiranja u resurse;
- Planovi akcije za unapređenje;
- Mišljenja osoblja i studenata.

### Standard 1.6

Institucija će uspostaviti mehanizme za prikupljanje, analizu i uporabu informacija relevantnih za učinkovito upravljanje studijskim programima i drugim aktivnostima.

#### Smjernice za navedeni standard

Stalno praćenje programa je od suštinske važnosti za osiguranje održavanja kvalitete i standarda. Informacijski sustav upravljanja kvalitetom će nadopuniti napore praćenja programa institucije kako bi se osigurao trajni proces praćenja.

#### Pokazatelji bi se obično trebali sastojati od sljedećega:

- Omjer nastavnika i studenata;
- Profil studentske populacije;
- Napredak i uspjeh studenata (individualni);
- Konačne stope diplomiranja;
- Duljina studiranja u odnosu na formalno trajanje programa;
- Zadovoljstvo studenata studijem;
- Stopa uspješnosti studenata za svaku akademsku godinu;
- Stopa uposlenosti diplomiranih studenata.

### Standard 1.7

Institucija bi trebala redovito objavljivati nepristrane i objektivne informacije o svim programima i zvanjima koja nudi, i kvalitativne i kvantitativne.

#### Smjernice za navedeni standard

S obzirom na svoju javnu ulogu, visokoškolska institucija bi trebala pružati informacije o:

- ♦ Ponuđenim programima, očekivanim ciljevima učenja u sklopu tih programa i kvalifikacijama koje se postižu po završetku;

- ◆ Procedurama nastave, učenja i ocjenjivanja;
- ◆ Mogućnostima učenja dostupnim studentima;
- ◆ Mogućnostima upošljavanja nakon diplomiranja.

Institucija treba razviti i implementirati učinkovit sustav informiranja javnosti. Osim toga, informacije o studijskim programima bi trebale zadovoljiti očekivanja zainteresiranih strana po pitanju nepristranosti i objektivnosti.

Pokazatelji za navedeni standard

- Presentacije za buduće studente;
- Tiskani materijali dostupni javnosti (primjerice, raspored studiranja, vodič za buduće studente, informacijski paketi);
- Web stranice sa redovito ažuriranim podacima;
- Broj posjetitelja web stranice;
- Kontakti sa medijima;
- Kontakti sa zainteresiranim stranama;
- Registar diplomiranih studenata (Alumni);
- transparentna pravila i propisi upisa.

#### Standard 1.8

Standardi za interno osiguranje kvalitete pružaju pouzdanu osnovu za proces eksternoga osiguranja kvalitete. Procedure internoga osiguranja kvalitete trebale bi biti otvorene redovitom procesu eksterne evaluacije kako bi se odredilo do koje mjere su standardi zadovoljeni.

Smjernice za navedeni standard

Visokoškolska institucija bi trebala biti u stanju pokazati koliko učinkovito se njezine procedure osiguranja kvalitete primjenjuju i implementiraju na cijeloj instituciji, a posebno u svezi sa izradom i izvršenjem programa koji rezultiraju akademskim zvanjima.

Pokazatelji za navedeni standard

- Formalni status institucionalnih postupaka za pripremu izvješća o samoevaluaciji na raznim razinama i za razne tipove eksternoga osiguranja kvalitete;
- Standardni skup procedura za provedbu internoga praćenja kvalitete putem usaglašenoga skupa pokazatelja uspjeha;
- Standardni skup procedura za pripremu posjeta lokacijama eksternih skupina za evaluaciju;
- Redovita izvješća za senate sveučilišta.

## 2. Standardi i smjernice za eksterno osiguranje kvalitete visokoškolskih institucija u BiH

Standardi i smjernice za eksterno osiguranje kvalitete primjenjivi su u svim slučajevima kada eksterne strukture vrše eksternu evaluaciju neke visokoškolske institucije u BiH.

Standardi i smjernice za eksterno osiguranje kvalitete primjenjivi su na:

- Tijelo/tijela ili agenciju/agencije iz BiH;
- Međunarodne agencije/tijela.

U oba slučaja agencije bi trebale raditi uz odobrenje relevantnih vlasti BiH.

### Standard 2.1

Vlasti zadužene za visoko obrazovanje u Bosni i Hercegovini će se pobrinuti za omogućavanje:

- a) Evaluacije učinkovitosti procedura internoga osiguranja kvalitete;
- b) Procesu validacije programa koji rezultiraju akademskim zvanjima utvrđenima državnim okvirom za kvalifikacije.

#### Smjernice za navedeni standard

Svrha procesa i procedura eksternoga osiguranja kvalitete je da se osigura da je institucija koja podliježe evaluaciji adekvatno odgovorila na sljedeća pitanja:

- ◆ Da li je institucija ugradila procedure osiguranja kvalitete u svim svojim jedinicama i programima koje nudi?
- ◆ Da li institucija vrši sustavno praćenje svog napretka ka ciljevima u području kvalitete, a posebno kvalitete obrazovanja?
- ◆ Da li se rezultati procedura osiguranja kvalitete koriste za unapređenje kvalitete usluga obrazovanja i obuke i u smjeru zadovoljavanja potreba studenata?
- ◆ Da li se poduzimaju korektivne mjere kako bi se uklonili nedostaci utvrđeni procedurama praćenja kvalitete?
- ◆ Da li se zainteresiranim stranama pružaju relevantne informacije o kvaliteti institucije i njenih programa?

#### Pokazatelji za navedeni standard

- Usuglašeni i objavljeni kriteriji i procedure za eksterno osiguranje kvalitete;
- Sažet opis procedura sa odgovarajućim vremenskim rasporedom i potrebnom dokumentacijom.

### Standard 2.2

Procesi eksternoga osiguranja kvalitete bit će strukturirani putem modela od četiri koraka koji uključuje: a) Izvješće o samoevaluaciji; b) Posjetu na licu mjesta; c) Objavljeno izvješće o evaluaciji; d) Naknadne aktivnosti.

#### Smjernice za navedeni standard

- ◆ Institucija koja podliježe evaluaciji treba predati izvješće o samoevaluaciji kako bi obrazložila vlastiti analitički stav potkrijepljen dokazima da su procedure za interno osiguranje kvalitete uspostavljene i da je osigurana njihova učinkovitost;
- ◆ Imenovana skupina za eksternu evaluaciju treba se sastojati od tri do pet osoba, visokoga akademskoga ugleda, kompetentnih da naprave državne i međunarodne usporedbe kvalitete nastave i istraživačkoga rada, kao i pružanja drugih usluga na sveučilišnoj razini, koje posjeduju visoke kompetencije u polju koje je predmet eksterne evaluacije. Trebaju biti neovisne tako da na njih ne može utjecati treća strana, kao što su visokoškolske institucije, ministarstva ili drugi učesnici u procesu;
- ◆ Tim za evaluaciju treba posjetiti instituciju kako bi potvrdio izvješće o samoevaluaciji;
- ◆ tim za evaluaciju treba blagovremeno predati izvješće o evaluaciji. Izvješće i popratni zaključci i preporuke trebaju biti dostupni javnosti;

♦ ranije određena procedura naknadnih aktivnosti treba biti dosljedno implementirana kako bi se osiguralo da će institucija poduzeti daljnje korake sukladno preporukama tima za evaluaciju.

Pokazatelji za navedeni standard

- Implementirani protokoli za dosljednu uporabu modela za evaluaciju od četiri koraka;
- Izvješća o samoevaluaciji;
- Objavljeni i dosljedno primjenjivani kriteriji za imenovanje stručnjaka za eksterno osiguranje kvalitete;
- Odgovarajući brifinzi ili obuka za stručnjake, program i dokumentacija za obuku stručnjaka, ili planiranu ili realiziranu;
- Angažman međunarodnih stručnjaka;
- Učešće studenata;
- Kodeks ponašanja za stručnjake za evaluaciju.

### Standard 2.3

Izvješća o evaluaciji trebaju biti dostupna javnosti i napisana tako da budu jasna i razumljiva. Sve odluke, pohvale i preporuke iz izvješća trebaju biti lake za pronaći i lako razumljive u smislu svrhe evaluacije i kriterija korištenih pri donošenju odluka.

Smjernice za navedeni standard

Uobičajeno struktura izvješća sadrži opis, analizu (uključujući relevantne dokaze), zaključke, pohvale i preporuke. Potrebno je adekvatno preliminarno objašnjenje tipa evaluacije, njezine svrhe i posljedica odluka evaluacije (primjerice, odobravanje ili neodobravanje sustava internoga osiguranja kvalitete, akreditacija studijskih programa itd.) i kriterija korištenih pri donošenju odluka. Ključni rezultati, zaključci i preporuke trebaju biti lako dostupni čitaocima.

Pokazatelji za navedeni standard

- Objavljena izvješća;
- Dobro strukturirana, čitljiva izvješća;
- Objavljena osnovna metodologija za izradu izvješća.

### Standard 2.4

Procesi osiguranja kvalitete koji sadrže preporuke za daljnje djelovanje ili koji zahtijevaju naknadnu izradu akcijskoga plana trebaju imati ranije određene procedure za naknadne aktivnosti koje će se dosljedno provoditi.

Smjernice za navedeni standard

Osiguranje kvalitete je trajni proces unapređenja. Nakon objavljivanja izvješća o eksternoj evaluaciji i njegovih preporuka, institucija koja podliježe evaluaciji treba izraditi plan akcije. Procesi naknadnih aktivnosti trebaju provjeriti do koje mjere su ove preporuke implementirane.

Pokazatelji za navedeni standard

- Definirane procedure naknadnih aktivnosti sukladno izvješćima;
- Definirani rokovi za aktivnosti sukladno preporukama stručnjaka;

- Planovi akcije, zadaci, vremenski okvir i odgovornosti.

#### Standard 2.5

Periodično treba vršiti eksterno osiguranje kvalitete sustava za interno osiguranje kvalitete institucije i njezinih studijskih programa. Duljina ciklusa treba biti ranije određena i objavljena.

Smjernice za navedeni standard

Sve kasnije eksterne evaluacije trebaju uzeti u obzir napredak postignut od prijašnje evaluacije.

Pokazatelji za navedeni standard

- Definirani ciklusi eksternoga osiguranja kvalitete i njihova redovita implementacija;
- Vremenski okvir za eksternu evaluaciju.

#### Standard 2.6

Tijelo/tijela zaduženo/a za eksterno osiguranje kvalitete treba/ju biti formalno priznato/a od strane kompetentnih javnih vlasti u Europskome prostoru visokog obrazovanja i treba/ju imati osnovano pravno uporište. Također se treba pridržavati zahtjeva legislativne nadležnosti u sklopu kojih djeluje/ju kao i standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u Europskome području visokog obrazovanja.

Smjernice za navedeni standard

Procedure za eksterno osiguranje kvalitete bi bile unaprijeđene ako bi bilo transparentno do koje mjere je osiguranje kvalitete uslužnika osigurano priznatim agencijama. Javne, privatne i tematske agencije koje djeluju ili planiraju djelovati u Europi trebaju biti priznate kao profesionalne i vjerodostojne agencije za osiguranje kvalitete.

Pokazatelji za navedeni standard

Implementacija ovoga standarda zahtijeva prijelazne odredbe:

*U tijeku prijelazne faze od dvije godine nakon usvajanja ovoga dokumenta od strane vlasti u BiH:*

- Agencija/agencije ovlaštena/e da izvrši/e eksterno osiguranje kvalitete treba/ju raditi sukladno standardu 2.7 ovoga dokumenta i relevantnim zakonodavnim zahtjevima u BiH;
- Strane/međunarodne agencije unajmljene da izvrše eksternu evaluaciju u BiH trebaju biti zvanično priznate od strane kompetentnih javnih vlasti u Europskome području visokog obrazovanja.

Pokazatelji za navedeni standard nakon prijelazne faze od dvije godine

- Agencija/agencije sa punim članstvom u ENQA;
- Odobrene europske ili vaneuropske agencije koje djeluju u Europi i unesene su u Europski registar agencija za osiguranje kvalitete.

### Standard 2.7

Agencija/agencije ili tijelo/tijela koje/a radi/e na aktivnostima eksternoga osiguranja kvalitete treba/ju biti neovisno/a do te mjere da ima/ju autonomnu odgovornost za svoje djelatnosti i da zaključci i preporuke iz njegovih/njihovih izvješća ne podliježu utjecajima trećih strana, poput visokoškolskih institucija, ministarstava ili drugih zainteresiranih strana.

#### Smjernice za navedeni standard

Agencija/agencije ili tijelo/tijela odgovorno/a za eksterno osiguranja kvalitete morat će pokazati svoju neovisnost putem mjera kao što su sljedeće:

- ◆ Operativna neovisnost od visokoškolskih institucija i vlasti garantirana u zvaničnoj dokumentaciji (primjerice, upravni instrumenti ili pravni akti);
- ◆ Definicija i provedba procedura i metoda, nominacija i imenovanje eksternih stručnjaka i određivanje ciljeva procesa osiguranja kvalitete se vrši autonomno i neovisno od vlasti, visokoškolskih institucija i organa političkoga utjecaja;
- ◆ Iako se u tijeku procesa osiguranja kvalitete konzultiraju relevantne zainteresirane strane za visoko obrazovanje, posebno studenti/učenici, konačni rezultati procesa osiguranja kvalitete su odgovornost agencije/agencija.

#### Pokazatelji za navedeni standard

- Opis poslova i zadataka agencije/agencija i značajna usklađenost sa ESG-om;
- Dokazana neovisnost putem:
  - Eksterne neovisne evaluacije agencije/agencija;
  - Izvješća o eksternoj evaluaciji agencije/agencija u tijeku dvije godine nakon što je/su agencija/agencije provela/e svoju prvu eksternu evaluaciju.

## Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju BiH

### Priznanje

Predstavnici ministarstava, sveučilišta i studenata BiH navedeni ispod su bili aktivno uključeni u izradu Standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju BiH. Zajednički projekt Europskoga povjerenstva i Vijeća Europe duguje svoju zahvalnost njihovome profesionalnom zalaganju i ličnoj posvećenosti, kao i stručnosti i vođenju koje su pružili eksperti Vijeća Europe, gospođa Patricia GEORGIEVA i gospodin Lewis PURSER.

Ministarstvo civilnih poslova BiH  
Svjetlana BILOŠ, Nedžada FAGINOVIĆ, Vladimir VUKŠA

Ministarstvo obrazovanja Federacije BiH  
Džemko RUŽDIĆ, Nijaz SLIPIČEVIĆ

Ministarstvo prosvjete Republike Srpske  
Dragana LUKIĆ-DOMUZ, Dragan  
PARTALO

Univerzitet u Banjoj Luci  
Miroslav DRAGIĆ, Petar MARIĆ, Ostoja MILETIĆ

Univerzitet u Bihaću  
Esad BAJRAMOVIĆ

Univerzitet u Istočnom Sarajevu  
Ranko ANTUNOVIĆ, Nenad MARKOVIĆ

Sveučilište u Mostaru  
Vojo VIŠEKRUNA

Univerzitet "Džemal Bijedić" u  
Mostaru Alim ABAZOVIĆ, Sead  
PAŠIĆ

Univerzitet u Sarajevu  
Izet BIJELONJA, Lejla MUMINOVIĆ

Univerzitet u Tuzli  
Edin DELIĆ, Enes OSMANČEVIĆ

Univerzitet u Zenici  
Bernard HARBAŠ, Spahija KOZLIĆ, Darko PETKOVIĆ, Ibrahim PLANČIĆ

Predstavnici studenata  
Zehrudin Dardagan (Univerzitet u Tuzli), Edin Eminović (Univerzitet u Tuzli),  
Izen Hajdarević (Univerzitet u Tuzli), Ermin Mahmutović (Univerzitet u Bihaću),  
Ivan Marković (Sveučilište u Mostaru), Bojana Popadić (Univerzitet u Istočnom  
Sarajevu), Miljan Rupar (Sveučilište u Mostaru), Siniša Skočibušić (Sveučilište  
u Mostaru), Ivana Šaraba (Univerzitet u Istočnom Sarajevu)