

**SVEUČILIŠTE U RIJECI
POMORSKI FAKULTET U RIJECI**

Dijana Bušić

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA STUDENATA KVALITETOM U
VISOKOM OBRAZOVANJU U REPUBLICI HRVATSKOJ**

DIPLOMSKI RAD

RIJEKA, 2013

**SVEUČILIŠTE U RIJECI
POMORSKI FAKULTET U RIJECI**

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA STUDENATA KVALITETOM U
VISOKOM OBRAZOVANJU U REPUBLICI HRVATSKOJ**

DIPLOMSKI RAD

Kolegij: Upravljanje kvalitetom u pomorstvu
Mentor: Doc.dr.sc. Ines Kolanović
Student: Dijana Bušić
Matični broj: 0081077437
Studij: Logistika i menadžment u pomorstvu i prometu

Rijeka, Listopad, 2013

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. PREDMET ISTRAŽIVANJA	2
1.2. SVRHA I CILJ ISTRAŽIVANJA	2
1.3. STRUKTURA RADA	2
2. KVALITETA I UPRAVLJANJE KVALITETOM.....	4
2.1. RAZVOJ KVALITETE	4
2.2. DEFINIRANJE KVALITETE I SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	6
2.3. NAČELA UPRAVLJANJA KVALITETOM.....	12
3. SMJERNICE ZA OSIGURANJE KVALITETE OBRAZOVNE USLUGE.....	17
3.1. STANDARDI I SMJERNICE ZA UNUTARNJE OSIGURANJE KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU	17
3.2. STANDARDI I SMJERNICE ZA VANJSKO OSIGURANJE KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU.....	18
3.3. STANDARDI I SMJERNICE ZA AGENCIJE ZA VANJSKO OSIGURANJE KVALITETE.....	19
3.4. OSNOVNA NAČELA I SVRHA STANDARDA I SMJERNICA OBRAZOVNE USLUGE	21
4. OSVRT NA KVALITETU VISOKOŠKOLSKOG OBRAZOVANJA .	23
4.1. VISOKOŠKOLSKO OBRAZOVANJE U REPUBLICI HRVATSKOJ	24
4.2. VISOKOŠKOLSKO OBRAZOVANJE U SLOVENIJI	28
4.3. VISOKOŠKOLSKO OBRAZOVANJE U ITALIJI	30
5. ANALIZA REZULTATA PROVEDENE ANKETE O ZADOVOLJSTVU STUDENATA USLUGOM VISOKOG OBRAZOVANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ	33

5.1. KVALITETA OBRAZOVNE USLUGE NA SVEUČILIŠTU U ZAGREBU	36
5.2. KVALITETA OBRAZOVNE USLUGE NA SVEUČILIŠTU U SPLITU	40
5.3. KVALITETA OBRAZOVNE USLUGE NA SVEUČILIŠTU U RIJECI	44
5.4. KVALITETA OBRAZOVNE USLUGE NA SVEUČILIŠTU JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU	47
6. ZAKLJUČAK	51
LITERATURA	54
POPIS TABLICA	56
POPIS GRAFIKONA	56
POPIS SHEMA	56
PRILOG	56

Hvala šta si virova da mogu, brže, više, jače.

Hvala za svu podršku koju si mi pružila.

1. UVOD

Ljudske potrebe, razvoj tehnike i tehnologije te sve jača konkurencija jačaju značaj kvalitete kako u proizvodnji uporabi proizvoda, tako i u ukupnom poslovanju poduzeća. Prema raširenom mišljenju, jedan od osnovnih preduvjeta opstanka nekog poduzeća na tržištu postaje implementacija sustava upravljanja kvalitetom. U skladu s tim razvijala se sama praksa i teorija upravljanja kvalitetom, a kvaliteta se istovremeno i institucionalizirala u obliku odgovarajućih normi. Serija normi ISO 9000 sadrži upute za izbor, primjenu i izgradnju sustava za osiguranje kvalitete. Široka distribucija i provedba normi ISO 9000:1987 nije prolazna faza, već instrument poboljšanja konkurentne pozicije i poslovnih rezultata.

U vrijeme kada znanje postaje sve važniji resurs gospodarskog razvitka, iznimno je važno ulaganje i osiguranje kvalitetne usluge obrazovanja.

Usluga je neopipljiv proizvod, čija je vrijednost definirana potražnjom na tržištu, odnosno potrošačem – korisnikom, a predstavlja aktivnost ili korist koja se provodi u smjeru subjekta koji je pruža ka subjektu koji ju treba, te ne rezultira vlasništvom. Kvaliteta usluge predstavlja skup aktivnosti kojima se djeluje na zadovoljenje potreba čovjeka (kvaliteta usluga za čovjeka) i na vraćanje kvalitete proizvoda u tražene granice za njegovo daljnje funkcioniranje (kvaliteta usluga za proizvod)

Kvaliteta u visokom obrazovanju obuhvaća niz definicija od kojih su najprihvaćenije *"fitness for purpose"* i *"value for money"*.

Kvaliteta visokog obrazovanja se definira kao: usuglašenost visokog obrazovanja (rezultata, procesa i sustava) sa potrebama i zahtjevima korisnika, ciljevima, normama i standardima.

Na kvalitetu visokog obrazovanja utječu mnogobrojni zahtjevi od kojih se mogu izdvojiti:

- zahtjevi korisnika visokog obrazovanja - zainteresiranih strana
- zahtjevi Bolonjskog procesa, međunarodnih standarda i međunarodnih organizacija (međunarodni zahtjevi)
- zahtjevi nacionalnih standarda za akreditaciju,
- zahtjevi standarda rada visokoškolske ustanove i
- zahtjevi tehnoloških standarda rada ili pedagoškog podsustava.

U skladu s Lisabonskom strategijom i njezinom vizijom Europe kao najdinamičnijeg gospodarstva na svijetu temeljenog na znanju, proveden je čitav niz reformi u području visokog obrazovanja. U svrhu osiguranja kvalitete visokoobrazovne usluge i stvaranja zajedničkog Europskog visokoobrazovanog prostora, Europsko udruženje za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju je 2005. godine izdalo Standarde i smjernice za osiguranje kvalitete obrazovne usluge ("Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area", ESG).

Kvaliteta u znanosti i visokom *obrazovanju* predstavlja višedimenzionalan i dinamičan koncept u kojem se naglasak stavlja na udovoljavanje općeprihvaćenim standardima i očekivanjima društva u cjelini uz težnju ka stalnom unapređenju svih procesa i njihovih ishoda.

1.1. PREDMET ISTRAŽIVANJA

Predmet istraživanja ovog rada je uspostava sustava kvalitete prema normi ISO 9000:2008, odnosno istraživanje načela i smjernica upravljanja kvalitetom visokoškolske usluge u Hrvatskoj kao i analiza zadovoljstva studenata kvalitetom visokoobrazovne usluge.

1.2. SVRHA I CILJ ISTRAŽIVANJA

Osnovna svrha i cilj istraživanja je teorijski predstaviti načela upravljanja kvalitetom koja su temelj norme ISO 9000:2008, kao i napredak koji Hrvatska ostvaruje u pogledu unaprjeđenja kvalitete na svojim Sveučilištima.

1.3. STRUKTURA RADA

Rad je podijeljen na 6 međusobno povezanih dijelova koji zajedno obrađuju temu Analiza zadovoljstva studenata kvalitetom u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj.

U prvom poglavlju, UVODU, definiran je predmet istraživanja, obrazloženi su svrha i ciljevi istraživanja, izložen je i sažeti prikaz strukture rada uz navođenje korištenih znanstvenih metoda.

U drugom poglavlju, KVALITETA I UPRAVLJANJE KVALITETOM, nakon definiranja i povijesti kvalitete, ukratko su opisani ISO standardi, odnosno serija normi koje sadrže smjernice za uspješno uvođenje sustava osiguranja kvalitete. Nakon toga predstavljena su načela kojih se poduzeća moraju pridržavati ako uspješno žele uvesti, održati i razvijati sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9000:2008.

Treće poglavlje pod nazivom SMJERNICE ZA OSIGURANJE KVALITETE OBRAZOVNE USLUGE obrađuje Standarde i smjernice donesene na Konferenciji europskih ministara za visoko obrazovanje u Bergenu 2005. koje bi trebale pomoći u unaprjeđenju obrazovne usluge.

U četvrtom poglavlju pod naslovom OSVRT NA KVALITETU VISOKOŠKOLSKOG OBRAZOVANJA obrađeni su primjeri visokoškolskog obrazovanja u Hrvatskoj, Sloveniji i Italiji.

Peto poglavlje naslovljeno ANALIZA REZULTATA PROVEDENE ANKETE O ZADOVOLJSTVU STUDENATA USLUGOM VISOKOG OBRAZOVANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ donosi rezultate anketnog istraživanja provedenog na 136 studenata na Hrvatskim sveučilištima.

U posljednjem dijelu rada, ZAKLJUČKU je prikazana sinteza istraživanja i donesen sud o kvaliteti visokoškolske usluge u Republici Hrvatskoj.

2. KVALITETA I UPRAVLJANJE KVALITETOM

U suvremenom društvu „kvaliteta“ označava pojam koji ima sve češću i sve širu upotrebu u svakodnevnom životu. Taj pojam koristi se za opisivanje kako proizvoda i usluga, tako i ljudi, procesa te svih ostalih segmenata privatnog i poslovnog života. Međutim, postavlja se pitanje koje je pravo značenje kvalitete. Usporedno sa razvojem društva, znanosti i tehnologije, uloga kvalitete se u javnosti mijenjala kroz vrijeme. U ovom poglavlju se zato obrađuju: 1.) razvoj kvalitete, 2.) pojam kvalitete i sustava upravljanja kvalitetom i 3.) načela upravljanja kvalitetom.

2.1. RAZVOJ KVALITETE

Poznavanje povijesti kvalitete je pretpostavka općeg bavljenja kvalitetom i dio opće kulture. U svim područjima života i rada, u svim znanstvenim disciplinama i strukama koriste se iskustva iz prethodnih generacija. Kvaliteta nije ni po čemu iznimka, posebno stoga što je interes čovjeka za kvalitetom star doslovno koliko i on sam.¹

Interes za kvalitetu nedvojbeno se javlja istodobno sa pojavom čovječanstva. Kroz povijest kvaliteta je imala veliko značenje. Međutim, sustavno se počinje proučavati nakon industrijske revolucije. Od tada pa sve do danas, kvaliteta se razvijala od jednostavne kontrole, preko osiguranja i upravljanja kvalitetom do kvalitete na razini perfekcije.

Razvoj unutarnje kontrole kvalitete od manufakturne proizvodnje, preko industrijske revolucije do danas jasno pokazuje: razvoj proizvodnje, razvoj kulture rada, sve oštrije zahtjeve tržišta, promjenu načina razmišljanja te razvoj ideje o upravljanju kvalitetom u poduzeću.

Unutarnji nadzor kvalitete prirodna je pojava u svim aktivnostima ljudi kao i cjelokupnog živog svijeta, a vanjski nadzor kvalitete uključuje aktivnosti provjeravanja kvalitete subjekata vanjskog okruženja tj. korisnika, tržišta i države.

¹ Injac N., Mala enciklopedija kvalitete 3. dio, Oskar, 2001., str. 40

Postoji šest faza razvoja unutarnje kontrole kvalitete. U predindustrijskoj fazi razlikuju se dvije grupe potrošača. Bogati potrošači kojima se nude vrhunski proizvodi te siromašni potrošači koji nekvalitetnim proizvodima jedva uspijevaju zadovoljiti temeljne životne potrebe. Ono što karakterizira ovu fazu jest da vlasnik proizvodnje ima stalan uvid prilikom svih faza nastanka proizvoda. U drugoj fazi od industrijske revolucije do 1914. vlasnik prestaje izravno kontrolirati kvalitetu proizvoda. Tu zadaću preuzima specijalizirani predradnik-kontrolor.

U trećoj fazi koja traje od 1914. do 1940. godine dolazi do pojave samostalne grupe za obavljanje kontrole kvalitete. Za potrebe Prvog svjetskog rata razvila se serijska proizvodnja. Moralo se proizvoditi masovno, normirano i zamjenjivo te se zato osniva poseban odjel koji će provoditi unutarnju kontrolu kvalitete.

U četvrtoj fazi koja traje od 1940. do 1955. godine odjel kontrole kvalitete ne širi se samo po vertikali već počinje obuhvaćati aktivnosti koje nisu samo izravna proizvodnja - ulazna, međufazna, završna kontrola, mjerenje, statistička obrada podataka i servis. Tijekom ove faze razvija se i potpuno nova filozofija kvalitete, odnosno stvaraju se temelji suvremenog pristupa upravljanja kvalitetom.

Temeljna karakteristika unutarnje kontrole kvalitete u petoj fazi u razdoblju od 1955.-1987. godine jest njezin rast po hijerarhiji poduzeća do razine druge linije uprave i širenje na ostale razine funkcionalnih organizacijskih jedinica.

U šestoj fazi od 1987. godine naovamo, dolazi do pojave serije normi ISO 9000 godine 1987. koja omogućuje prerastanje unutarnje kontrole kvalitete poduzeća u integralni sustav osiguranja i upravljanja kvalitetom. Te godine konačno se susreću i isprepliću unutarnja i vanjska kontrola.

Svijest o potrebi unutarnje kontrole kvalitete pridonijela je stvaranju:²

- opće filozofije, koja ne naglašava kontrolu već politiku kvalitete,
- sustavnog pristupa uvođenja, održavanja i razvoja sustava upravljanja kvalitetom i
- svjesnog pristupa upravljanju i razvoju kvalitete proizvoda.

²Mencer I., Autorizirana predavanja Upravljanje kvalitetom, Rijeka, Akademska godina 2010./2011.

U razdoblju od drugog svjetskog rata do danas moguće je razlikovati nekoliko karizmatičnih osoba koji su svojim konceptima i pristupima kvaliteti značajno doprinijeli razvoju filozofske misli o kvaliteti. Neka od najčešće spominjanih imena su W.Edwards Deming, Joseph M.Juran, Philip B.Crosby, Armand V. Feigenbaum i Kaoru Ishikawa.

Smatra se da je 1987. godina najznačajnija što se tiče povijesti kvalitete, budući da se te godine gospodarskom svijetu ponuđena tri sustava upravljanja kvalitetom. Prvi međunarodni sustav normi *Upravljanje kvalitetom i osiguranje kvalitete* obitelji normi ISO 9000 u Europi, te dva u SAD: *The Malcolm Baldrige National Quality Award* i *Six Sigma*.

2.2. DEFINIRANJE KVALITETE I SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Kvalitetu, odnosno kakvoću (eng1. Quality) nije lako definirati jer se ona može promatrati s različitih gledišta. S obzirom na obuhvat, kvalitetu je moguće definirati općenito kao " ... sveobuhvatnu izvrsnost, odnosno određeni stupanj izvrsnosti", ili pak kao "svojstvo, osobinu, kakvoću, ono što označuje neki predmet ili pojavu i razlikuje ih od ostalih predmeta ili pojava"³

Prema tradicionalnom shvaćanju kvaliteta je stanje proizvoda koje se ustanovljuje kontrolom na kraju procesa, kada je proizvod već gotov i kada je teško bilo što učiniti glede njegova poboljšanja. Osnovno je obilježje takva stanja da se pogreške nastoje skriti, a nema sustavnog nastojanja da se uklone jer se smatra da viša kvaliteta više stoji i kao takva nepovoljno djeluje na proizvodnost i ekonomičnost.⁴

Definicija kvalitete u sustavu norme obitelji ISO 9000, mijenja uobičajeno značenje pojma kvalitete te ga širi na sustav nadzora svih postupaka stvaranja proizvoda. Pojam kvalitete tako je povezan sa procesom razmjene na tržištu kao slijed prethodnog nadzora nad radnim procesima. Prema ISO 9000:2000, kvaliteta je stupanj do kojeg sustav međusobno ovisnih karakteristika zadovoljava zahtjeve.

³ Skoko H., Upravljanje kvalitetom, Sinergija, 2000., str 6

⁴ Lazibat T., Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga, 2009., str. 219

Kvaliteta je mjera ili pokazatelj obujma odnosno iznosa uporabne vrijednosti nekog proizvoda ili usluge za zadovoljenje točno određene potrebe na određenom mjestu i u određenom trenutku, tj, onda kad se taj proizvod i ta usluga u društvenom procesu razmjene potvrđuju kao roba. Kvaliteta proizvoda apsolutna je pretpostavka njegova društvenog priznavanja i transformacije u robu, pa time istodobno i osnovni uvjet za život i rad bilo kojeg proizvođača i njegova pojavljivanja na tržištu.⁵

Kvaliteta robe se različito shvaća i interpretira. Razlog tome jest neposredni utjecaj tri parametra, i to:⁶

- učinka stajališta
- učinka zamjene i
- učinka transformacije.

Učinak stajališta govori o tome kako svi sudionici u procesu nastanka, razmjene i korištenja neke robe, imaju različito stajalište o kvaliteti iste robe. Pojam kvalitete se sa gledišta potrošača povezuje sa nekom vrijednosti, korisnosti pa čak i sa cijenom, dok se sa gledišta proizvođača povezuje sa oblikovanjem i izradom proizvoda sa ciljem zadovoljenja potreba potrošača. Kvaliteta sa stajališta društva predstavlja stupanj do kojeg određena roba zadovoljava/nezadovoljava kupca u odnosu na istovrsnu robu konkurenta, dok je sa stajališta društva stupanj do kojeg su određeni proizvodi ili usluge prošli akt kupoprodaje i potvrdili se kao roba, te pritom ostvarili profit.

Učinak zamjene je pojava koja govori o izravnoj ovisnosti plasmana neke robe na određenom tržištu o platežnoj moći prosječnog kupca. S obzirom na stanje u svijetu, tržišta se danas mogu podijeliti u četiri kategorije. Na siromašnim tržištima u koja spadaju iznimno siromašne zemlje i zemlje obuhvaćene ratom, kupuju se većinom jeftini nekvalitetni proizvodi. Za tržišta u razvoju karakteristično je da jačanjem ekonomije dolazi do zamjene niskokvalitetne robe kvalitetnom, iako se kupovina niskokvalitetne robe u potpunosti ne odbacuje. U srednje razvijenim tržištima osnovne potrebe zadovoljavaju se isključivo kvalitetnim proizvodima, a povećana je potražnja za

⁵ Ibidem, str. 45

⁶ Injac N., Mala enciklopedija kvalitete 1. dio, Oskar, 1998, str. 66

luksuznim proizvodima. Četvrta kategorija predstavlja visoko razvijena tržišta koja određuju plasman svih vrsta robe - niskokvalitetne, kvalitetne i luksuzne.

Učinak transformacije ukazuje na promjenu pojedinih parametara kvalitete na određenom tržištu, u datom vremenskom razdoblju.

Novija tumačenja kvalitete su obuhvatnija i odnose se na cjelovitu kvalitetu ili poslovnu izvrsnost. Ona ističu potrebu potpunog zadovoljenja zahtjeva i očekivanja svih interesnih skupina, što upućuje na nužnost prožimanja kvalitetom cijele organizacije⁷. Upravljanje kvalitetom je proces koji prepoznaje i upravlja aktivnostima potrebnim da se dostignu ciljevi kvalitete jedne organizacije⁸

Upravljanje kvalitetom je skup radnji opće funkcije upravljanja koje definiraju politiku kakvoće, ciljeve i odgovornosti, te ih u okviru sustava kvalitete i ostvaruju s pomoću planiranja, praćenja, osiguravanja i poboljšanja kvalitete. Upravljanje kvalitetom ne podrazumijeva zamjenu procesa kontrole i osiguranja kvalitete, već njihovu nadogradnju i usavršavanje.

Suvremeni naglasak na zadovoljstvo kupca, široka primjena koncepcije kvalitete i sudjelovanje svih uposlenih dali su povoda za novi naziv *Ukupno upravljanje kvalitetom* (eng. Total Quality Management). TQM je sustav aktivnosti usmjerenih na stjecanje zadovoljnih kupaca, osposobljenih zaposlenika, većih ukupnih prihoda i nižih troškova.⁹

Češće i vrlo sažeto tumačenje TQM-a jest: "TQM je takav stil upravljanja organizacijom koji osigurava potpuno zadovoljstvo svih interesnih skupina"¹⁰

Bez obzira što TQM predstavlja osnovu za uspješno poslovanje, ipak nije najprikladnije rješenje za svako poduzeće. Postoje određene prednosti i nedostaci koje sa sobom donosi implementacija TQM-a u poduzeće. Proizvodnja i oblikovanje proizvoda sa stajališta potrošača, smanjenje troškova kroz dulje razdoblje, uključivanje zaposlenika u upravljanje, bolji odnosi sa dobavljačima i kupcima, povećanje ugleda, konkurentske sposobnosti i tržišne snage organizacije samo su neke od prednosti koje donosi uvođenje TQM-a u poduzeće. Nedostaci TQM-a jesu najčešće neprilagodljivost top menadžmenta,

⁷ Oslić I., Kvaliteta i poslovna izvrsnost, M.E.P. Consult, 2008., str. 13

⁸ Juran J.M., Gryna F.M., Planiranje i analiza, Mate d.o.o., 1993., str. 7

⁹ Ibidem, str. 12

¹⁰ Oslić I., Kvaliteta i poslovna izvrsnost, M.E.P. Consult, 2008., str. 129

troškovi dolaska profesionalaca i edukacije, skupoća implementacije u kratkom roku, preveliki pritisak na zaposlenike radi visokih očekivanja i slično.

Dobivanje kvalitetnog proizvoda nezamislivo je bez kvalitete organizacije, upravljanja i rada. Upravo zato, namjera sustava upravljanja kvalitetom jest da se do ocjene kvalitete proizvoda dolazi kroz ocjenu kvalitete proizvođača koji ima nadzor nad svim radnim procesima i koji nastoji kvalitetu kontinuirano unapređivati.

Sustavi upravljanja kvalitetom svojim utjecajem teže stvoriti najbolje moguće uvjete, kako bi se zadovoljile potrebe i zahtjevi kupca, te interne i eksterne potrebe i zahtjevi poduzeća, a sve sa ciljem postizanja maksimuma uz postojeće resurse, organizacijsku strukturu i procese.

Institucionalizirani pristup kvaliteti započinje u SAD 1959. godine, kada Odjel za obranu Sjedinjenih Država Amerike (SAD) razvija sustav upravljanja kvalitetom MIL-Q-9858. Godine 1963. uspostavljeni sustav doživljava promjene, a 1968. godine usvaja ga NATO pod nazivom "Saveznička publikacija osiguranja kvalitete 1." (Allied Quality Assurance Publication 1), odnosno AQAP-1. Godine 1970. AQAP-1 usvaja Ministarstvo obrane Ujedinjenog Kraljevstva, a 1979. godine Britanski institut za standarde pod nazivom BS 5750.¹¹

International Organization for Standardization (ISO) je svjetska organizacija nacionalnih tijela za standarde koja je formirana 1947. godine, a pokriva sve oblasti standardizacije, osim specijaliziranih oblasti vojne industrije. 1980. godine konstituira Odbor za kvalitetu, a 1987. godine na temelju rada Tehničkog odbora prihvaća Međunarodni standard ISO 9000:1987 - Sustav kvalitete - Model za osiguranje kvalitete. Sustav norme ISO 9000:1987 je prva međunarodna norma upravljanja kvalitetom, te prva koja svjesno ujedinjenje unutarnju i vanjsku kontrolu kvalitete.

Prva promjena ISO norme 9000:1987. provedena je 1994. godine, a 2000. godine ista Organizacija na temelju istog Odbora izdaje potpuno novo koncipiran međunarodni

¹¹ Mencer Ivan: *OSIGURANJE KVALITETE I VISOKOŠKOLSKE USTANOVE U REPUBLICI HRVATSKOJ*, Ekonomski pregled, Vol. 56 No. 3-4,2005, online: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=15425,(5.6.2013.)

standard ISO 9001:2000 - Sustavi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi i ISO 9004:2000 Sustavi upravljanja kvalitetom - Smjernice za unapređenje karakteristika.

Sustav upravljanja kvalitetom koji je prihvaćen 2000. godine je znatno izmijenjen, a ima pet sintetičkih zahtjeva:

- sustav upravljanja kvalitetom sa dva zahtjeva koji se dijeli na četiri podzahtjeva,
- odgovornost posloводства sa šest zahtjeva i šest podzahtjeva,
- upravljanje resursima sa četiri zahtjeva i dva podzahtjeva,
- realizacija proizvoda sa šest zahtjeva i 18 podzahtjeva,
- te mjerenje, analiza i poboljšanje sa pet zahtjeva i sedam podzahtjeva.

Ista struktura zahtjeva primjenjuje se i u sustavu ISO 9001 :2008.

Nosioci certifikata ISO 9001:1994 morali su do kraja 2003. godine implementirati sustav ISO 9001 :2000, a pred kraj 2008. usvaja se ISO 9001 :2008.

Norma ISO 9001:2008 stupila je na snagu 15. studenog 2008. godine. Procesni pristup i osnovni zahtjevi ostaju nepromijenjeni ali ima niz unapređenja. Neka od unapređenja su definiranje "outsourcing" -a, mjerenja gdje je to god moguće, veće značenje utjecaju na okoliš, veća odgovornost za proizvod sve do reciklaže, veće značenje članu uprave odgovornom za praćenje sustava upravljanja kvalitetom, povećava se i kompatibilnost s postojećom normom ISO 14001:2004 te se olakšava provođenje istih.¹²

Podrška menadžmenta, odgovarajuća organizacija, postojanje već implementiranih pojedinih elemenata sustava upravljanja kvalitetom, educiranost i motiviranost osoblja te pomoć vanjskih poslovnih savjetnika može ubrzati i olakšati uvođenje i održavanje sustava upravljanja kvalitetom i certifikaciju sustava. Certifikacija sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008 osigurava potvrdu sukladnosti poslovanja s međunarodno priznatom normom ISO 9001:2008 , veće povjerenje poslovnih partnera i kupaca, marketinšku promociju te objektivnu i neovisnu vanjsku procjenu i ocjenu sustava upravljanja kvalitetom.

¹²Novi ISO 9001:2008, 2009., [online:http://www.consultor-ri.hr/novosti174-novi-iso-90012008.html](http://www.consultor-ri.hr/novosti174-novi-iso-90012008.html), 6.6.2013.

Faze uspostave sustava upravljanja kvalitetom i certificiranja su:¹³

- pripremne aktivnosti koje uključuju analizu postojećeg stanja (organizacija, resursi, procesi)
- edukacija posloводства te ključnih zaposlenika za uvođenje sustava upravljanja kvalitetom,
- planiranje potrebnih aktivnosti za uspostavu sustava upravljanja kvalitetom, a obuhvaćaju procese, dokumentaciju, zapise te razradu svih elemenata sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001 :2008,
- implementacija sustava - postupno uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u poslovanje i svakodnevni rad, provjera implementiranog sustava provedbom internih audita,
- certifikacija sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001 :2008 - implementirani sustav procjenjuju i ocjenjuju neovisne certifikacijske kuće tijekom certifikacijskog audita.

Uspješno implementiran sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001 :2008 i poslovanje u skladu sa zahtjevima ove norme je opće prihvaćen način rada kojom se osigurava sadašnjim i budućim kupcima ili partnerima očekivana kvaliteta proizvoda ili usluga.¹⁴

¹³Sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2008,2009., online: <http://www.supera-kvaliteta.hr/poslovna-sajetovanjaliso/28-sustav-upravljanja-kvalitetom-prema-zahtjevima-norme-iso-9001-2008.htm1>, (10.6.2013.)

¹⁴ Ibidem

2.3. NAČELA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Dokument ISO/TC 176/SC2/WG15/N132 od 29. svibnja 1997. godine definirao je temeljna načela upravljanja kvalitetom u drugoj reviziji norme ISO 9000:2000. Ista načela primjenjuju se i u ISO 9001:2008¹⁵

Dokument sadrži sljedeće tumačenje: "Načelo upravljanja kvalitetom je sveobuhvatno i temeljno pravilo ili vjerovanje za vođenje i djelovanje neke organizacije odlučne da neprestano i dugotrajno poboljšava učinke, prije svega orijentacijom na kupce pri sagledavanju potreba svih interesnih skupina"¹⁶

Navedeni dokument sadrži osam načela upravljanja kvalitetom koja se mogu univerzalno primijeniti na sve skupine korisnika:

- Organizacija usmjerena prema kupcu
- Vođenje
- Uključivanje ljudi
- Procesni pristup
- Sustavni pristup upravljanju
- Stalno poboljšanje
- Donošenje odluka na temelju činjenica
- Obostrano korisni odnos sa dobavljačem.

Organizacija usmjerena prema kupcu - budući da je kupac najvažniji sudac kvalitete, organizacije moraju u potpunosti razumjeti sva obilježja proizvoda i usluga koja povećavaju vrijednost za kupca, kako bi ispunile i nadmašile njihova očekivanja, želje i potrebe. Međutim, osim brige o unutarnjim i vanjskim kupcima, organizacija mora biti i društveno odgovorna. Mora voditi brigu o zdravlju i sigurnosti zajednice, okolišu te poslovnoj etici. Primjena ovog načela podrazumijeva da organizacija poduzima akcije za upravljanje odnosima sa kupcima, sustavno mjerenje zadovoljstva vanjskih i unutarnjih

¹⁵ Mencer I., Autorizirana predavanja Upravljanje kvalitetom, Rijeka, Akademska godina 2010./2011.

¹⁶ Oslić I., Kvaliteta i poslovna izvrsnost, M.E.P. Consult, 2008., str. 70

kupaca, poboljšanje razumijevanja te osiguranje uravnoteženog pristupa potrebama i očekivanjima kupaca kao i ostalih interesnih skupina.

Ključne prednosti:¹⁷

- Veći prihodi i udio na tržištu stečen na temelju fleksibilnog i brzog odgovora na prilike koje se otvaraju na tržištu,
- Veća djelotvornost u korištenju organizacijskih resursa kako bi se povećalo zadovoljstvo klijenata,
- Veća lojalnost klijenata što vodi novim narudžbama.

Vođenje - budući da uspjeh svake organizacije ovisi o rezultatima radne snage koja se nalazi na dnu hijerarhijske piramide, svi menadžeri moraju nastupiti kao vođe za kvalitetu. Moraju stvoriti jasne vrijednosti i visoka očekivanja, motivirati radnu snagu, te poticati na sudjelovanje, inovativnost i kreativnost. Promicanje otvorene i poštene komunikacije, izgrađivanje povjerenja, školovanje, uvježbavanje i vođenje zaposlenika, proaktivni pristup i vođenje primjerom samo su neke od akcija do kojih dovodi primjena ovog načela.

Ključne prednosti:¹⁸

- Ljudi razumiju i motivirani su za ostvarivanje krajnjih i etapnih ciljeva organizacije,
- Aktivnosti se ocjenjuju, usmjeravaju i provode na jednoobrazan način,
- Maksimalno se smanjuje pogrešna komunikacija među različitim razinama organizacije.

Uključivanje ljudi - vrlo važan element potpune kvalitete jest timski rad. Upravo zato, zaposlenici kojima se dopusti sudjelovanje u donošenju odluka, kako individualno tako i u timovima, mogu značajno doprinijeti kvaliteti. Glavni zadatak menadžmenta je da razvije i primjeni određene sustave i procedure kako bi se omogućilo zaposlenicima da postanu dio kulture.

¹⁷ *Upravljanje kvalitetom u malim i srednjim poduzećima*, 2009., online:

http://www.smefit.eu/IMG/pdf/Upravljanje_kvalitetom_Ouality_Management_hrv_translation.pdf, 27.6.2013

¹⁸ Ibidem

Ključne prednosti:¹⁹

- Motivirani, opredijeljeni i angažirani ljudi u cijeloj organizaciji,
- Inovacije i kreativnost u jačanju ciljeva organizacije,
- Ljudi su odgovorni za svoje vlastite rezultate.

Procesni pristup - ako se resursima i aktivnostima upravlja kao procesom, moguće je puno učinkovitije postići željeni rezultat. Aktivnosti upravljanja procesima uključuju osnovne sposobnosti organizacije koje izravno stvaraju vrijednost za kupce te one sposobnosti koje joj omogućuju pojednostavljivanje stvaranja vrijednosti.²⁰ Ovo načelo dovodi do akcija kao što su definiranje procesa radi ostvarenja željenog rezultata, prepoznavanje i mjerenje ulaza i izlaza iz procesa, uspostavljanje odgovornosti, ovlasti i zaduženosti za upravljanje procesom i druge.

U uvjetima globalne konkurencije na tržištu poduzeća mogu postići konkurentsku prednost samo ponudom jeftinijih i kvalitetnijih proizvoda i usluga, a za realizaciju tih ciljeva potrebni su efikasni i inovativni poslovni procesi.²¹

Ključne prednosti:²²

- Niži troškovi i kraći ciklusi kroz djelotvorno korištenje resursa,
- Poboľjšani, dosljedni i predvidljivi rezultati,
- Usredotočene mogućnosti poboljšanja s određenim prioritetima.

Sustavni pristup upravljanju - definiranje sustava, njegovo strukturiranje radi postizanja cilja, razumijevanje međuovisnosti između procesa i sustava, njegovo neprekidno poboljšavanje mjerenjem i ocjenjivanjem su akcije do kojih dolazi primjenom ovog načela. Razumijevanje i upravljanje sustavom povezanih procesa koji su usmjereni na određeni cilj poboljšava učinkovitost organizacije.

¹⁹ Ibidem

²⁰ Lazibat T., Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga., 2009., str. 227

²¹ Bosilj Vukšić V., Kovačić A., Upravljanje poslovnim procesima, Sinergija, 2004., str. 6

²² Upravljanje kvalitetom u malim i srednjim poduzećima, 2009., online:

http://www.smefit.eu/IMG/pdf/Upravljanje_kvalitetom_Quality_Management_hrv_translation.pdf, 27.6.2013

Ključne prednosti:²³

- Integracija i usklađenje procesa kojima će se najbolje ostvariti željeni rezultati,
- Sposobnost da se napori usredotoče na ključne procese,
- Osiguranje povjerenja zainteresiranih strana u odnosu na dosljednost, djelotvornost i učinkovitost organizacije.

Stalno poboljšanje - procesni pristup podržava kontinuirano unapređivanje na način da pomaže u prepoznavanju stvarnih izvora energije i razumijevanju sinergije. Stalno poboljšanje može se odnositi na smanjenje pogrešaka, gubitaka i troškova, na povećanje vrijednosti za kupce, na povećanu produktivnosti i učinkovitost ili na brže odvijanje procesa. Stalno poboljšanje treba biti stalni cilj organizacije.

Ključne prednosti:²⁴

- Prednost u rezultatima kroz poboljšane organizacijske sposobnosti,
- Usklađenje aktivnosti unaprjeđenja na svim razinama sa strateškim namjerama organizacije,
- Fleksibilnost da se brzo reagira na prilike.

Donošenje odluka na temelju činjenica - o podacima, činjenicama i informacijama ovise mnoge moderne organizacije. Informacije moraju biti točne, pouzdane i pravovremene a podaci moraju omogućiti usporedbu sa konkurentima. U skladu sa ovim načelom akcije koje dovode do točnih i pouzdanih informacija i podataka jesu da se za njihovu analizu koriste važeće metode, da se provode mjerenja i prikupljanja podataka koja su bitna za cilj, potrebno je osigurati dovoljnu količinu potrebnih informacija, a odluke je potrebno donijeti na temelju rezultata odgovarajućih analiza i iskustva.

Ključne prednosti:²⁵

- Odluke se donose na temelju informacija,

²³ Ibidem

²⁴ Ibidem

²⁵ Ibidem

- Povećana sposobnost da se pokaže djelotvornost odluka iz prošlosti kroz upućivanje na činjeničnu evidenciju,
- Povećana sposobnost da se revidiraju, preispitaju i promijene mišljenja i odluke.

Obostrano korisni odnos sa dobavljačem - budući da su organizacija i njeni dobavljači u međusobnoj ovisnosti, njihovi uzajamno korisni odnosi povećavaju sposobnost za stvaranje vrijednosti. Važno je prepoznati ključne dobavljače, s njima stvoriti jasnu i otvorenu komunikaciju, zajednički uspostaviti razumijevanje potreba kupaca, poticati zajednički razvoj i poboljšavati proizvode i procese.

Ključne prednosti:²⁶

- Povećana sposobnost stvaranja vrijednosti za obje strane,
- Fleksibilnost i brzina zajedničkih odgovora na izmijenjene potrebe i očekivanja tržišta i klijenata,
- Optimiziranje troškova i resursa.

²⁶ Ibidem

3. SMJERNICE ZA OSIGURANJE KVALITETE OBRAZOVNE USLUGE

Na konferenciji u Bergenu, 19. i 20. svibnja 2005. godine europski ministri zaduženi za visoko obrazovanje su prihvatili Standarde i smjernice za osiguranje kvalitete u Europskom visokoobrazovnom prostoru. U nastavku se navode Standardi u skraćenom obliku dok se puna verzija koju je objavio ENQA²⁷ nalazi u izvješću „Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area“.

Sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete obuhvaća vanjski i unutarnji sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete.

3.1. STANDARDI I SMJERNICE ZA UNUTARNJE OSIGURANJE KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU

Unutarnje osiguranje kvalitete se odnosi na institucijske mehanizme, prije svega razvoj institucijske politike rada u osiguravanju kvalitete, uključivanje studenata, uspostavljanje mehanizama praćenja i njihovo periodičko provjeravanje te na transparentnost kao i javno objavljivanje rezultata.

Standardi za unutarnje osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju jesu:²⁸

- *Politika rada i procedure za osiguranje kvalitete* – posebna se pažnja treba posvetiti razvoju kulture prepoznavanja važnosti kvalitete i osiguranju kvalitete rada, a kako bi se to postiglo potrebno je razviti i provesti strategiju kontinuiranog poboljšanja kvalitete.
- *Usvajanje, praćenje i periodičko vrednovanje programa i diploma* – institucije bi trebale imati formalne mehanizme za usvajanje, periodička vrednovanja i praćenje vlastitih programa i diploma koje dodjeljuju.

²⁷ ENQA - European Association for Quality assurance in Higher Education, Europsko udruženje za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju. Osnovana 2000. godine s ciljem promicanja europske suradnje u području osiguranja kvalitete.

²⁸ ENQA - standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja

- *Ocjenjivanje studenata* –trebalo bi se provoditi prema unaprijed poznatim kriterijima, propisima i procedurama, koje se dosljedno primjenjuju.
- *Osiguranje kvalitete nastavnog osoblja* – kako bi se otkrilo da li je nastavno osoblje uključeno u nastavni rad kvalificirano i kompetentno potrebno je razviti metode utvrđivanja koje bi bile dostupne onima koji provode vanjsku evaluaciju te bi ih trebalo komentirati u izvješćima.
- *Izvori za učenje i potpora za studente* – za svaki od ponuđenih programa institucije studentima trebaju osigurati adekvatne izvore za učenje.
- *Informacijski sustavi* – kao preduvjet za učinkovito upravljanje studijskim programima i ostalim aktivnostima institucije trebaju organizirati prikupljanje, analizu i korištenje relevantnih informacija.
- *Informiranje javnosti* – institucije trebaju redovito objavljivati pravovremene, nepristrane i objektivne informacije o svojim programima i diplomama.

3.2. STANDARDI I SMJERNICE ZA VANJSKO OSIGURANJE KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU

Vanjsko osiguranje kvalitete se odnosi na sustavno praćenje i učinkovitost internih sustava za osiguranje kvalitete te definiranje ciljeva, zadataka, procedura i kriterija koje je potrebno utvrditi i objaviti prije evaluacije.

- Standardi za vanjsko osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju jesu:
- *Primjena procedura unutarnjeg osiguranja kvalitete* – procedure vanjskog osiguranja kvalitete trebaju uzeti u obzir učinkovitost postupka unutarnjeg osiguranja kvalitete.
- *Razvoj procesa vanjskog osiguranja kvalitete* – svi odgovorni, uključujući i institucije visokog obrazovanja, bi trebali, prije razvoja samog procesa, definirati svrhu i ciljeve procesa osiguranja kvalitete te ih objaviti s opisom procedura koje će se koristiti za njihovo osiguranje.
- *Kriteriji odlučivanja* – sve formalne odluke donesene kao rezultat vanjskog osiguranja kvalitete trebaju se temeljiti na eksplicitnim, objavljenim kriterijima koji se dosljedno primjenjuju.

- *Procesi koji odgovaraju svrsi* – svi procesi vanjskog osiguranja kvalitete trebaju biti osmišljeni isključivo prema svrsi i ciljevima koji trebaju biti postignuti njihovim provođenjem.
- *Izvještavanje* – izvještaji trebaju biti objavljeni i pisani jezikom razumljivom ciljanoj skupini čitatelja, a sve odluke, pohvale i preporuke koje sadrže lako uočljive.
- *Procedure za daljnje djelovanje* – procesi osiguranja kvalitete koji sadrže preporuke za djelovanje ili koji zahtijevaju daljnji akcijski plan, trebaju imati unaprijed određene procedure koje se dosljedno primjenjuju.
- *Periodična vrednovanja* – vanjsko osiguranje kvalitete institucija i/ili programa treba provoditi periodički. Trajanje ciklusa i procedure vrednovanja koje će se primjenjivati trebaju biti jednostavno definirane i unaprijed objavljene.
- *Analiza cijelog sustava* – agencije za osiguranje kvalitete trebaju povremeno objavljivati sažeta izvješća u kojima opisuju i analiziraju najvažnije rezultate recenzija, vrednovanja, procjena itd.

3.3. STANDARDI I SMJERNICE ZA AGENCIJE ZA VANJSKO OSIGURANJE KVALITETE

Agencije za osiguranje kvalitete dobivaju jasnu misiju, prvenstveno obavljanje posla koji je potreban da bi djelovao vanjski sustav za osiguranje kvalitete te usmjeravanje razvoja institucijskih mehanizama.

Standardi za agencije za vanjsko osiguranje kvalitete:

- *Korištenje procedura za vanjsko osiguranje kvalitete visokog obrazovanja* – Agencije za vanjsko osiguranje kvalitete trebaju uzeti u obzir postojanje i učinkovitost procesa vanjskog osiguranja kvalitete visokog obrazovanja.
- *Službeni status* – nadležne javne službe u okviru EHEA trebaju formalno priznati agencije kao zakonski utemeljene i odgovorne za vanjsko osiguranje kvalitete, isto tako agencije trebaju biti usklađene sa svim zakonskim uvjetima sustava u okviru kojeg djeluju.
- *Aktivnosti* – Agencije trebaju redovito provoditi aktivnosti vanjskog osiguranja kvalitete.

- *Resursi* – Agencije trebaju imati primjerene ljudske i financijske resurse, koji će im omogućiti učinkovitu organizaciju i provođenje procedura za vanjsko osiguranje kvalitete te odgovarajuće mehanizme za razvoj procesa i procedura.
- *Obrazloženje ciljeva* – Agencije trebaju imati jasnu i izričitu svrhu i ciljeve rada, obrazložene u javno dostupnoj izjavi.
- *Nezavisnost* – Agencije trebaju biti nezavisne do mjere da samostalno snose odgovornost za svoje djelovanje i da na zaključke i preporuke u svojim izvješćima ne može utjecati treća strana poput institucije visokog obrazovanja, ministarstva i ostale interesne skupine.
- *Kriteriji i procesi vanjskog osiguranja kvalitete* – trebaju biti unaprijed definirani i dostupni javnosti. Ti bi procesi trebali uključivati:
 - Samovrednovanje ili istovjetnu proceduru subjekta procesa osiguranja kvalitete,
 - Vanjsku ocjenu grupe stručnjaka koja, ukoliko potrebno, uključuje ocjenu studenta ili studenata te obilazak terena prema odluci agencije,
 - Objavljivanje izvješća, uključujući sve odluke, preporuke i druge formalne ishode,
 - Daljnju proceduru za pregled aktivnosti koje poduzima subjekt procesa osiguranja kvalitete, u skladu s preporukama sadržanim u izvješću
- *Procedure utvrđivanja odgovornosti* – agencije trebaju imati uspostavljenje procedure za uspostavljanje vlastite odgovornosti.

3.4. OSNOVNA NAČELA I SVRHA STANDARDA I SMJERNICA OBRAZOVNE USLUGE

Prilikom stvaranja standarda i smjernica unutar zajednice za osiguranje kvalitete su se pojavila različita mišljenja o tome kakav bi odnos trebao biti između ustanova koje vrše evaluaciju i visokoškolskih ustanova koje podliježu istoj. Jedni su tvrdili da bi trebala postojati jasna razlika između agencija i ustanova jer je primarno zaštititi interese potrošača. Druga strana tvrdi upravo suprotno te smatra da je glavna svrha evaluacijskih agencija savjetovanje i vodstvo u poboljšanju standarda i kvalitete studija te je iz tog razloga potrebna bliska suradnja među agencijama i visokoškolskim ustanovama.

Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete koji slijede su razvijeni za upotrebu u ustanovama visokog obrazovanja i agencijama za osiguranje kvalitete koje djeluju u europskom prostoru visokog obrazovanja. Oni pokrivaju ključna područja vezana uz kvalitetu i standarde.

Svrha ovih standarda i smjernica je da posluže kao izvor pomoći i uputa ustanovama visokog obrazovanja prilikom razvijanja njihovih vlastitih sistema osiguranja kvalitete, kao i agencijama koje provode vanjsko osiguranje kvalitete te da doprinesu zajedničkom okviru referenci, koji mogu jednako koristiti i ustanove i agencije. Namjera ovih standarda i smjernica nije da diktiraju praksu, ili da budu interpretirani kao obavezni i nepromjenjivi.

Standardi i smjernice temelje se na određenom broju osnovnih načela o osiguranju kvalitete, kako vanjskom tako i unutarnjem osiguranju u visokom obrazovanju na europskom prostoru visokog obrazovanja. Ona uključuju sljedeće:²⁹

- pružatelji visokog obrazovanja snose glavnu odgovornost za kvalitetu usluge i njeno osiguranje;
- kvaliteta i standardi visokog obrazovanja moraju jamčiti očuvanje društvenih interesa;
- kvaliteta akademskih programa se mora razvijati i poboljšavati u korist studenata i drugih korisnika visokog obrazovanja u europskom prostoru visokog obrazovanja;
- moraju postojati uspješne i učinkovite organizacijske strukture koje će pružati i podupirati te akademske programe;

²⁹ ENQA - standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja

- transparentnost i korištenje vanjske ekspertize su iznimno bitni u procesima osiguranja kvalitete;
- visokoobrazovne ustanove trebaju poticati razvoj kulture kvalitete;
- trebaju se razviti postupci kroz koje će visokoobrazovne ustanove pokazivati svoju odgovornost, uključujući i odgovornost za investiranje javnog i privatnog novca;
- osiguranje kvalitete za potrebe utvrđivanja odgovornosti je potpuno kompatibilno s osiguranjem kvalitete za svrhe poboljšavanja;
- ustanove trebaju biti sposobne demonstrirati svoju kvalitetu, u zemlji i inozemstvu;
- korišteni procesi ne smiju gušiti inovativnost i različitost.

Svrha standarda i smjernica je da:³⁰

- poboljšaju kvalitetu obrazovanja dostupnog studentima na visokoobrazovnim institucijama u europskom prostoru visokog obrazovanja;
- pomažu visokoobrazovnim institucijama u upravljanju i poboljšavanju svoje kvalitete i pritom im pomognu opravdati njihovu institucionalnu autonomiju;
- stvore podlogu za rad agencijama za osiguranje kvalitete;
- učine vanjsko osiguranje kvalitete transparentnijim i razumljivijim svima uključenima u proces.

³⁰ ENQA - standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja

4. OSVRT NA KVALITETU VISOKOŠKOLSKOG OBRAZOVANJA

Proces osiguranja i unapređenja kvalitete nastavnog procesa, studijskih programa kao i svih ostalih procesa koji se odvijaju na visokim učilištima, postaje sve značajniji u prostoru visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj. Inzistiranje na kvaliteti nastavnog procesa, utvrđivanju mehanizama osiguranja kvalitete i mjerilima za mjerenje kvalitete neizostavni su element vrednovanja institucija visokog obrazovanja.³¹ Jedan od primjera osiguravanja kvalitete u Republici Hrvatskoj je Bolonjska deklaracija čija je primjena započela 2005. godine bez prethodno razvijenog cjelovitog i prikladnog sustava osiguranja kvalitete. Nagla primjena studijskih procesa uzrokovala je probleme i nemogućnost uspješne provedbe.³²

Pametna rast zahtijeva podizanje kvalitete našeg obrazovanja, jačanje učinka naših istraživanja, promicanje transfera inovacija i znanja u Uniji, bolje korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija te osiguravanje pretvaranja inovativnih ideja u nove proizvode i usluge koje rezultiraju rastom i kvalitetnim poslovima te pomažu u suočavanju s europskim i globalnim socijalnim izazovima. Manje od svake treće osobe u Europi u dobi između 25 i 34 godine ima fakultetsku diplomu, dok taj broj u SAD-u iznosi 40%, a u Japanu preko 50%. Prema podacima šangajskog indeksa, samo dva europska sveučilišta nalaze se među prvih 20 sveučilišta u svijetu.³³

Za visokoobrazovne ustanove je bitno da razviju kulturu kvalitete kako bi se ista mogla dovesti na što višu razinu, s razvijenom kulturom kvalitete bi se osiguralo lakše ocjenjivanje studenata ali i praćenje i vrednovanje dodijeljenih diploma. Kvalitetnu uslugu može osigurati samo kvalificirano i kompetentno osoblje koje studentima mora osigurati adekvatne izvore za učenje. Da bi se lakše upravljalo studentskim programima, ali i ostalom aktivnostima potrebni su informacijski sustavi koji bi redovito obavještavali javnost o svojim programima.

³¹ Dolaček-Alduk, Z., Sigmund, V., Lončar-Vicković, S.: Osiguranje kvalitete visokog obrazovanja u Europskom obrazovnom prostoru, *Technical Gazette* 15(2008)1, 39-44

³² Havranek, J., Uloga Agencije za znanost i visoko obrazovanje u visokom obrazovanju Republike Hrvatske, *Optimalan model za državu*, online: <http://public.mzos.hr/Default.aspx?art=6165&sec=2312>, 23.9.2013

³³ EUROPA 2020. Europska strategija za pametan, održiv i uključiv rast

Da bi se počelo sa programom osiguranja kvalitete potrebno je utvrditi svrhu i ciljeve koji se nastoje postići i pri tome je potrebno dosljedno pratiti zadane kriterije koji su unaprijed određeni. Kako bi se osigurala što veća kvaliteta visokoobrazovne usluge potrebno je istu periodički vrednovati i povremeno objaviti sažeta izvješća sa najvažnijim rezultatima procjene.

Agencije koje redovito provode vanjsko osiguranje kvalitete trebaju biti formalno priznate od strane EHEA-e ali i usklađene sa svim zakonskim uvjetima sustava u čijem okviru djeluju. Da bi agencije mogle učinkovito provoditi procedure osiguranja kvalitete potrebni su im ljudski i financijski resursi i jasni ciljevi i svrha rada. Bitan kriterij koji agencije moraju zadovoljiti je i njihova nezavisnost i nedopuštanje utjecaja zainteresiranih strana na njihove zaključke.

4.1. VISOKOŠKOLSKO OBRAZOVANJE U REPUBLICI HRVATSKOJ

Visoko obrazovanje predstavlja najvišu razinu obrazovanja koje pojedinac može steći i sve više mladih u Republici Hrvatskoj to uviđa kao priliku za kvalitetniji život te se broj studenata stalno povećava. U skladu s potpisivanjem Bolonjske deklaracije 2001. donesen je Plan razvoja sustava odgoja i obrazovanja od 2005. – 2010. što je uključivalo smanjenje stope odustajanja, skraćivanje trajanja studija, kao i poboljšanje kvalitete i učinkovitosti odgoja i obrazovanja. 2005. se počinje s reformom i upisana je prva generacija studenata u skladu s Bolonjskim načelima, a četiri godine kasnije restrukturirani su i podlijediplomski studiji.

Posljednjih godina je zabilježen rast privatnih učilišta, od čega najviše privatnih visokih škola ali i javnih veleučilišta na područjima od posebne državne skrbi. Novost u hrvatskom obrazovnom sustavu od akademske godine 2009./2010. je uvođenje državne mature na kraju srednjoškolskog obrazovanja koja zamjenjuje razredbene ispite na visokim učilištima te ujedno pomaže pri rangiranju kandidata na upisima.

Nakon završene četverogodišnje srednje škole budući studenti mogu birati između stručnog i sveučilišnog studija. Stručni studij će pružiti praktičnu razinu znanja za obavljanje stručnih zanimanja te će ih osposobiti za neposredno uključivanje u radni proces. Stručni studij se sastoji od dvije razine: stručni i specijalistički diplomski studij. Za razliku od stručnog studija sveučilišni pruža mogućnost zaposlenja u znanosti, obrazovanju ali i poslovnom svijetu kroz

osposobljavanje i razvoj znanstvenih dostignuća. Sveučilišni studij obuhvaća tri razine: preddiplomski, diplomski i poslijediplomski studij.

Preddiplomski sveučilišni studij traje tri do četiri godine te se stiče 180 – 240 ECTS bodova i akademski naziv prvostupnika struke. Diplomski sveučilišni studij u pravilu traje jednu do dvije godine, ovisno koliko je trajao preddiplomski studij i nosi 60-120 ECTS bodova. Završetkom pet godina studiranja ostvaruje se 300 ECTS bodova i akademski naziv magistra struke. Ukoliko se student odluči na daljnje školovanje otvara mu se mogućnost doktorata koji traje 3 godine, ima 180 ECTS bodova i nakon završetka donosi akademski naziv doktora znanosti. Osim doktorata student za završenim sveučilišnim diplomskim studijem može odabrati poslijediplomski specijalistički studij u trajanju od jedne do dvije godine čijim se završetkom stječe akademski naziv specijalista struke.

Stručni studij traje dvije do tri godine, u iznimnim slučajevima četiri, te se po završetku ostvaruje 120 odnosno 180 bodova i akademski naziv prvostupnika struke. Specijalistički diplomski studij traje jednu do dvije godine i nakon ostvarenih 60 – 120 ECTS bodova stječe se naziv specijalista struke.

Pokretanjem Bolonjskog procesa u Europi potaknuto je osnivanje agencija za osiguranje kvalitete. Vrednovanje kvalitete u visokom obrazovanju u Hrvatskoj provodi Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) koja je osnovana od strane Vlade Republike Hrvatske 2005. Cilj agencije je transformacija i veća prepoznatljivost hrvatskog znanstvenog sustava unutar Europskog istraživačkog prostora. Agencije koje se bave osiguranjem kvalitete neprestano se susreću s novim izazovima i zahtjevima, a kako bi se potaknuo što bolji dijalog i razvoj kulture kvalitete unutar Europskog visokog obrazovanja osnovani su Europska udruga za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA) i Europski registar za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja (EQAR) kako bi ojačala suradnja među agencijama i jamčenje kvalitete rada koji obavljaju.

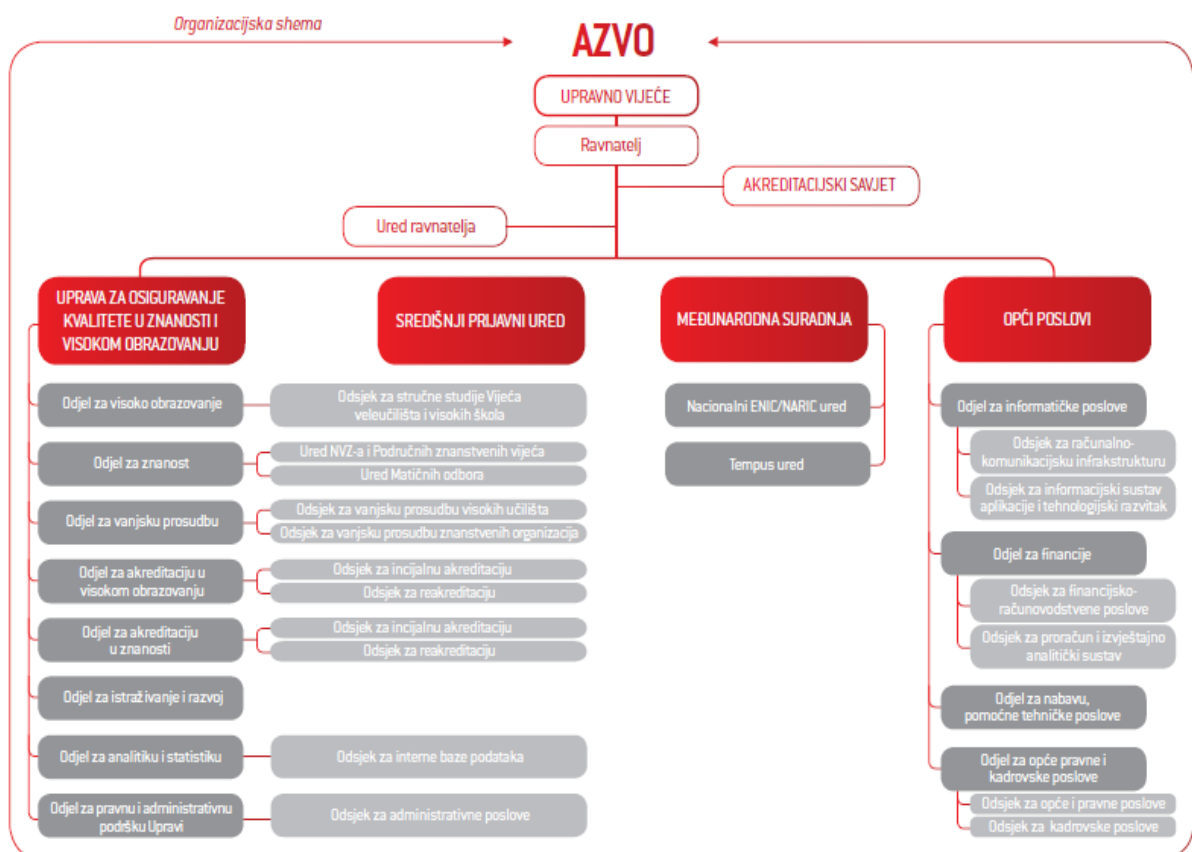
Reforma je donijela mnoge pozitivne stvari, ali ni jedna reforma ne može proći bez negativnosti, tako je došlo do inflacije visokih učilišta te njihovih studijskih programa. Pravni akti su omogućili brzo provođenje reforme ali nisu naglasili ali nisu definirali uloge svih sudionika procesa. Da bi hrvatsko visoko obrazovanje napredovalo ka pokretaču društvenog

razvoja, nužan je kontinuirani rad visokih učilišta na poboljšanju kvalitete postojećih studijskih programa.³⁴

„Tijela su AZVO-a Upravno vijeće, ravnatelj i Akreditacijski savjet. Upravno vijeće upravlja i nadzire rad Agencije te donosi odluke koje se tiču njezina poslovanja. Akreditacijski savjet stručno je tijelo Agencije koje donosi dokumente vezane uz postupke vanjskog vrednovanja i konačno mišljenje o kvaliteti visokih učilišta i znanstvenih organizacija.“³⁵

U obama su tijelima zastupljeni predstavnici svih sudionika sustava znanosti i visokog obrazovanja, uključujući i studente, a u radu Akreditacijskog savjeta, radi postizanja većeg stupnja transparentnosti i povjerenja javnosti, sudjeluju i predstavnici nevladinih udruga iz područja visokog obrazovanja i znanosti.

Schema 1: Organizacijska struktura Agencije za znanost i visoko obrazovanje

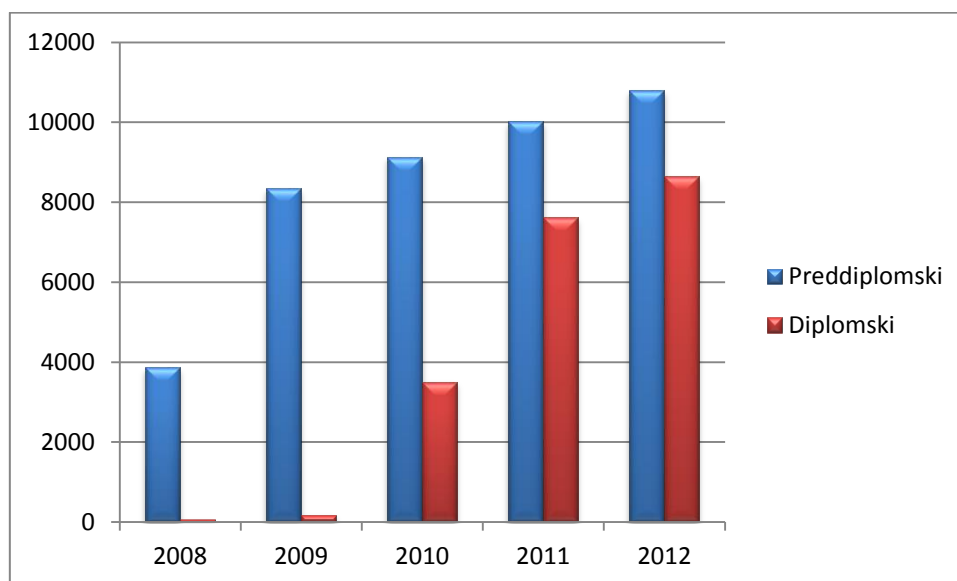


Izvor: Strategija Agencije za znanost i visoko obrazovanje 2010. – 2014.

³⁴ Strategija Agencije za znanost i visoko obrazovanje 2010. – 2014.: str. 9

³⁵ Ibidem

Grafikon 1. Studenti koji su diplomirali na visokim učilištima u Republici Hrvatskoj 2008. – 2012. godine prema Bolonjskom programu



Izvor: Statistička izvješća DZS „Obrazovanje, istraživanje i razvoj, kultura i socijalna skrb“

Od uvođenja Bolonjskog sustava broj diplomiranih studenata u Republici Hrvatskoj se progresivno povećava. Broj studenata koji su završili preddiplomski sveučilišni studij u 2008.godini je bio 3866 da bi se samo 4 godine kasnije povećao na 10789, dok je broj studenata koji su završili diplomski sveučilišni studij u 2012.godini iznosio 8637 studenata. Tijekom druge polovice 20. stoljeća svijet je počeo ulaziti u razdoblje „masovnoga visokog obrazovanja“. Taj termin je nastao kao odgovor na osjetno povećanje broja studenata obuhvaćenih tim stupnjem obrazovanja. Uz povećanje broja studenata rastao je i broj institucija visokog obrazovanja. Danas u svijetu radi oko 17.000 visokoškolskih ustanova sveučilišnog i nesveučilišnog tipa.³⁶ Da li je moguće uslijed tako velike ekspanzije osigurati kvalitetnu visokoobrazovnu uslugu?

³⁶ Polak E.E., „Editorial“, IAU Horionts: World Higher Educatio News, Vol. 13, No. 2-3, 2007., <<http://www.unesco.org/iau/newsletters/iaunew13-2-3-en.pdf>> 10.5.2009.

4.2. VISOKOŠKOLSKO OBRAZOVANJE U SLOVENIJI

Visoko školstvo ima dugu tradiciju u Sloveniji čiji počeci datiraju iz srednjeg vijeka i perioda reformacije 1773. godine kada su osnovani Teološki i Filozofski fakultet u Ljubljani. Prije nešto manje od 20 godina Slovenija je, kao i mnoge druge države, donijela mnoge promjene u sustavu visokog obrazovanja kako bi se osiguralo što kvalitetnije studiranje velikom broju studenata. Pojavljivanjem i razvojem novih institucija, posebice privatnih, povećava se broj opcija za studiranje kao i kompetitivnost među sveučilištima.

Sustav visokog obrazovanja u Sloveniji se dijeli na strukovne škole i fakultete. Strukovne škole su dvogodišnji program od 120 ECTS³⁷ bodova te je fokusiran na dobivanje praktičnih znanja i vještina za određeno zvanje. Postoji mogućnost prebacivanja na fakultete kompatibilnih programa. Tradicionalni programi visokog obrazovanja su podjeljeni na privatne i državne fakultete te nezavisna visoka učilišta. Visokim obrazovanjem se upravlja posebnim propisima uzimajući u obzir zajamčenu autonomiju javnih visokih učilišta. Propisi obuhvaćaju menadžment, nastavnike, prave i obveze studenata, monitoring implementacije kvalitete itd.

2009. Slovenija je osnovala Nacionalnu agenciju za kvalitetu u visokom obrazovanju NAKVIS koja je obavezna osigurati kvalitetu u visokom obrazovanju kao i razvoj i savjetovanje. Uz NAKVIS je osnovano i Vijeće za visoko obrazovanje koje se sastoji od rektora sveučilišta, predsjednika slovenske akademije znanosti i umjetnosti (SAZU), predsjednika vjeća NAKVIS-a i Inženjerske akademije slovenije. Vijeće savjetuje Vladu oko upisa na visoka učilišta, promjenama propisa na visokim učilištima kao i planiranju razvoja visokoškolskog obrazovanja.

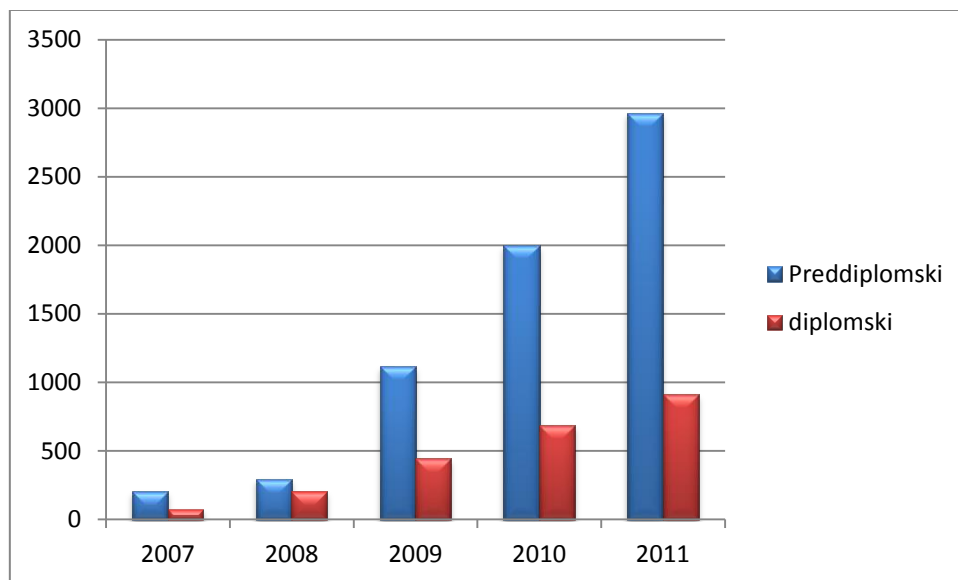
Od akademske godine 2010./2011. provodi se obnovljeni model Bolonje na sve tri razine obrazovanja. Prva razina podrazumjeva preddiplomski studij, druga diplomski, dok je treća razina doktorat. Slovenski državljani upisuju na visoka učilišta po istim pravilima kao i svi članovi Europske unije. Redovni studenti na prvoj i drugoj razini obrazovanja ne plaćaju studij jer je financiran od strane države, dok se studenti na trećoj razini moraju, kroz različite programe, natjecati za djelomično plaćanje studija. Bez obzira na to da li su redovni ili

³⁷ ECTS- European Credit Transfer and Accumulation System

izvanredni studenti svi imaju pravo na zdravstveno osiguranje kao i na subvencioniranje prijevoza, hrane i stanovanja osim ako nisu registrirani kao zaposleni ili da traže posao.

Prema podacima slovenskog Ministarstva visokog obrazovanja, znanosti i tehnologije velik broj slovenskih studenata ne završi započeto obrazovanje ili im treba duže vrijeme od predviđenog za završetak studija.³⁸

Grafikon 2. Studenti koji su diplomirali na visokim učilištima u Republici Sloveniji 2007. – 2011. godine prema Bolonjskom programu



Izvor: Statistički ljetopis Republike Slovenije

Konstantan porast diplomiranih studenata na sveučilišnom diplomskom studiju bilježi i Slovenija, pa se tako taj broj sa 75 u 2007. godini povećao na 914 studenata u 2011. godini. To nije slučaj sa studentima koji završe sveučilišni preddiplomski studij gdje se broj diplomiranih studenata kretao oko 200 studenata da bi 2009. godine došlo do snažne ekspanzije te je taj broj narastao na 1115, a 2011. broj studenata koji su završili diplomski studij u odnosu na 2009. se utrostručio.

³⁸ Panjič, N., Vilfan, P., Širok, M.: Higher education in Slovenia, CMEPIUS, 2011, str. 10

4.3. VISOKOŠKOLSKO OBRAZOVANJE U ITALIJI

Počeci obaveznog obrazovanja u Italiji sežu u 1859.godinu kada se Casati aktom uvelo obavezno osnovnoškolsko obrazovanje s ciljem smanjenja nepismenosti. Ovaj zakon je stavio osnovnoškolsko obrazovanje pod nadzor gradova, srednjoškolsko obrazovanje su nadzirale provincije dok se za visokoškolsko obrazovanje brinula država.³⁹

Italija ima preko 90 institucija za visoko obrazovanje od čega je 47 državnih, svaki veći grad ima sveučilište, a neki imaju i podružnice koje su raspoređene kroz regiju. Zanimljivost vezana za talijanska sveučilišta je ta da se najstarije sveučilište na svijetu nalazi u Bologni a datira iz 11 stoljeća. Sveučilišta su organizirana na principu fakulteta uz iznimku glazbenih akademija.

Upravo je u Italiji na sveučilištu u Bologni od strane europskih rektora 1988. potpisana *Magna charta universitatum* gdje su postavljeni osnivački principi onog što se danas naziva Bolonjski proces da bi Italija 1999 prešla na Bolonjski sustav obrazovanja. Oslanjajući se na bolonjski sustav tercijarno obrazovanje je podjeljeno na 3 ciklusa studiranja.

Prvi ciklus obuhvaća preddiplomski studij u trajanju od 3 godine kao i jedinstveni ciklus u trajanju 5 ili 6 godina što se odnosi na pravo i medicinu.

Slijedeći ciklus obuhvaća sveučilišno obrazovanje za magistra i traje 2 godine te stručno obrazovanje za magistra prve razine.

Treći ciklus obrazovanja se sastoji od doktorata koji traje od tri do četiri godine, specijalizacija čiju duljinu određuje svako područje zasebno te magistra druge razine.⁴⁰

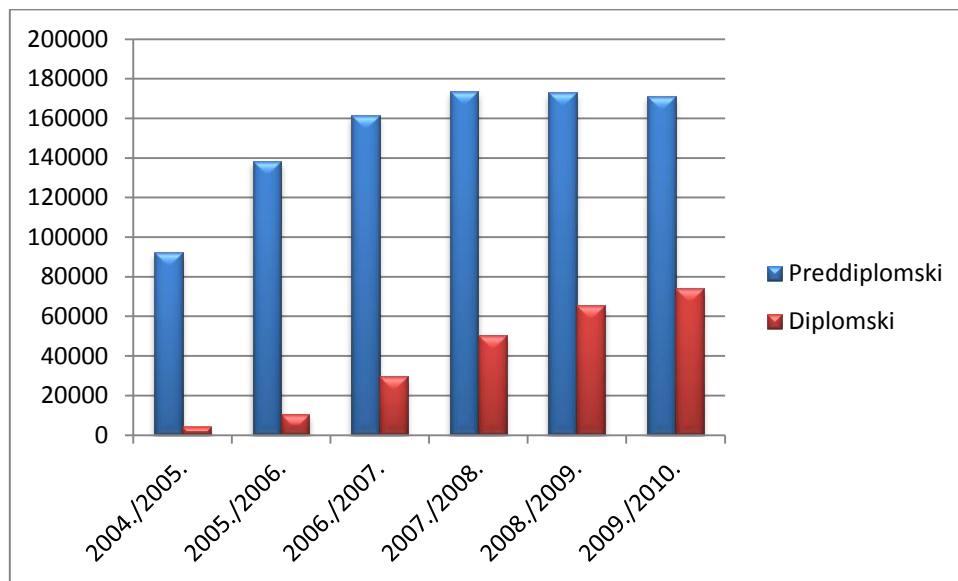
Broj mladih koji se očekuje da će upisane fakultete i završiti povećao se sa 19% u 2000. na 32% u 2010 te se od očekuje da će ih 27% diplomirati prije navršene 30-e godine. Broj upisanih studenata na sveučilišta, dobne skupine 25-34 godine, iznosi 20%, iako visok dalje je ispod prosjeka zemalja OECD-a gdje iznosi 28%. Italija je u nastojanju da u slijedećem desetljeću smanji taj jaz. U 2010. broj žena (57%) koje su upisale sveučilišta premašio je broj upisanih muškaraca (42%), isto tako Italija, u odnosu na druge OECD zemlje, ima najveći

³⁹ Education in Italy, online: http://en.wikipedia.org/wiki/Education_in_Italy (25.9.2013)

⁴⁰ Italian higher education system, online: www.unimi.it/ENG/courses/29553.htm (25.9.2013)

postotak žena sa doktoratom (52%). Iako bi visokoškolsko obrazovanje donekle trebalo osigurati zaposlenje, mladi Talijani sve teže pronalaze posao te je stopa zaposlenja pala sa 82,8% iz 2000. na 78,3% u 2010. dok je stopa zaposlenja mladih sa višom školom ostala na istoj razini.⁴¹

Grafikon 3. Studenti koji su diplomirali na visokim učilištima u Italiji 2004. – 2010. godine prema Bolonjskom programu



Izvor: Talijanski ured za statistiku

Za razliku od Slovenije i Hrvatske Italija bilježi blagi pad studenata koji su završili sveučilišni preddiplomski studij nakon akademske godine 2007./2008.. Najveći porast broja studenata koji su završili sveučilišni preddiplomski studij u odnosu na prethodnu godinu zabilježen je u akademskoj godini 2005./2006. kada se taj broj povećao za 46 tisuća. Broj studenata koji su završili sveučilišni diplomski studij je u stalnom porastu te se u promatranom razdoblju od 5 akademskih godina povećao sa 4247 na 74090. Najveći porast broja diplomiranih studenata na sveučilišnom diplomskom studiju u odnosu na prethodnu akademsku godinu zabilježen je 2006./2007. kada se broj studenata gotovo utrostručio.

⁴¹ Avvisati, F., ITALY – Country Note – *Education at a Glance 2012: OECD Indicators*, online: www.oecd.org/edu/eag2012 (25.9.2013)

Od 3 promatrane zemlje jedino se u Hrvatskog broj diplomiranih studenata na sveučilišnom diplomskom studiju približio onom na sveučilišnom preddiplomskom, dok je razlika u broju studenata koji svoje obrazovanje odluče prekinuti nakon završenog prvog stupnja u Sloveniji i Italiji puno veća.

Cilj inicijative „Mladi u pokretu“ je povećati učinak i međunarodnu privlačnost europskih institucija visokog obrazovanja te podići ukupnu kvalitetu svih razina obrazovanja i osposobljavanja u EU, povezujući izvrsnost i jednakost promicanjem mobilnosti studenata i mladih stručnjaka te popraviti mogućnosti zapošljavanja mladih ljudi.⁴²

Da bi se postigla određena razina kvalitete visokoobrazovne usluge visokoškolske ustanove moraju zadovoljiti određene kriterije. Postavlja se pitanje da li ti kriteriji garantiraju izvrsnost ili visokoškolske ustanove ispunjavaju samo minimum? Ispunjavanje kriterija ne mora značiti i najbolju moguću uslugu. Kada bi postojale razine kvalitete usluga, visokoškolske ustanove bi bile motiviranije ka težnji da budu najbolje, dobio bi se poticaj kontinuiranom poboljšanju visokoobrazovne usluge za studente kao glavne korisnike.

⁴² Havranek, J., Uloga Agencije za znanost i visoko obrazovanje u visokom obrazovanju Republike Hrvatske, Optimalan model za državu, <http://public.mzos.hr/Default.aspx?art=6165&sec=2312>, 23.9.2013

5. ANALIZA REZULTATA PROVEDENE ANKETE O ZADOVOLJSTVU STUDENATA USLUGOM VISOKOG OBRAZOVANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Ako je cilj kvalitete zadovoljiti potrebe korisnika, iz toga proizlazi da je cilj kvalitete u obrazovanju zadovoljiti potrebe studenata kroz nastavnike i stručne službe fakulteta. Da bi se utvrdio napredak hrvatskih sveučilišta u osiguranju kvalitete potrebno je odrediti *benchmarking*.⁴³

Provedeno istraživanje temelji se na anketiranju na uzorku od 136 studenata⁴⁴ pri čemu se kao alat koristio anketni listić sastavljen od 10 tvrdnji. Studenti su tvrdnje ocjenjivali ocjenama od 1 (u potpunosti se ne slažem) do 5 (u potpunosti se slažem). Anketni listić je napravljen u obliku Google docs-a te je putem mailova i društvenih mreža poslan studentima na Hrvatskim Sveučilištima.

Tvrdnje su bile slijedeće:

- 1) Ukupno opterećenje studija smatram prihvatljivim.
- 2) Zadovoljan(na) sam dobivenim informacijama na savjetovanju/konzultacijama sa profesorom.
- 3) Zadovoljan(na) sam znanjem stečenim na fakultetu.
- 4) Obrazovna ustanova koju pohađam mi pruža mogućnost stjecanja znanja na drugim europskim sveučilištima.
- 5) Svoje bih fakultetske obveze izvršavao kvalitetnije kada bi plaćanje studija bilo obvezno.
- 6) Knjižnična građa, dostupnost stručne i strane literature zadovoljava moje potrebe.
- 7) Studentska služba je uslužna i uvijek dobijem potrebne/tražene informacije.
- 8) Pravovremeno dobijem informacije o nastalim promjenama koje utječu na tijek studiranja.

⁴³ Benchmarking- kontinuirano samovrednovanje gdje na postojeće probleme te potrebu za promjenama i unapređenjima donose rezultati usporedbe s drugim sveučilištima.

⁴⁴ Anketirano je 68 studenata Sveučilišta u Zagrebu, 35 studenata Sveučilišta u Splitu, 19 studenata Sveučilišta u Rijeci, 7 studenata Sveučilišta u Osijeku te 7 studenata sa 7 studenata sa ostalih Hrvatskih sveučilišta.

9) Količina obaveza na obrazovnoj ustanovi koju pohađam mi ostavlja dovoljno slobodnog vremena.

10) Stimuliran(a) sam u nastojanju da naučim više.

Tablica 1. Zadovoljstvo studenata obrazovnom uslugom u Republici Hrvatskoj

Sveučilište	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ø
Zagreb	3,25	3,38	3,44	3,51	1,82	3,44	3,19	2,69	2,68	3,26	3,07
Split	3,37	3,49	3,34	3,57	1,86	3,46	3,14	3,06	2,69	3,03	3,10
Rijeka	3,84	3,47	2,89	3,58	2,16	3,58	3,05	3,16	3,68	3,16	3,26
Osijek	3,71	2,57	1,86	2,86	2,00	3,29	2,57	2,00	2,57	2,29	2,57
Ostalo	2,86	3,71	2,86	3,57	2,43	3,71	4,14	4,00	3,29	3,29	3,39

Izvor: Istraživanje diplomantice

Od studenata na 4 najveća hrvatska sveučilišta najlošije ocijene za kvalitetu su dali osječki studenti sa prosječnom ocjenom Sveučilišta od 2,57. Smatraju da je razina znanja koju su stekli tokom studiranja mogla biti daleko veća te je od maksimalne ocjene 5 zaradila tek 1,86. Paradoksalno tome odgovor s najvećim brojem bodova je da smatraju kako je opterećenje studija prihvatljivo te je taj odgovor dobio ocjenu 3,71. Iz ovoga se može zaključiti da studenti na Sveučilištu u Osijeku žele naučiti više ali uz isto opterećenje.

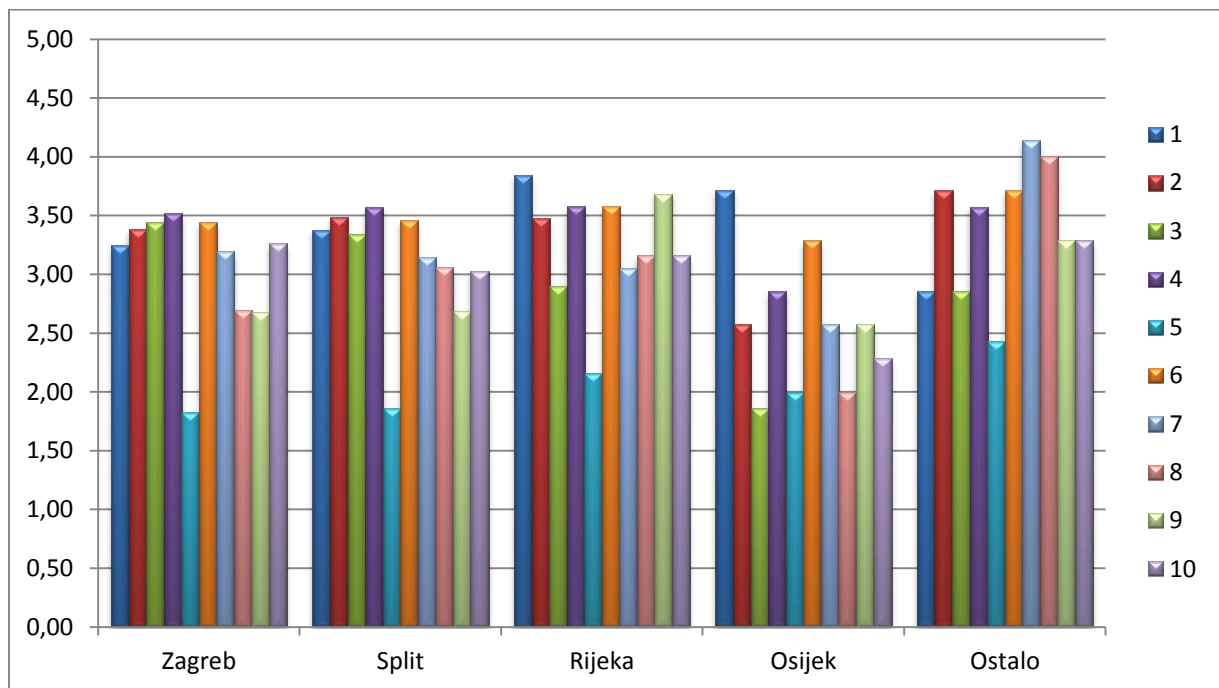
Nešto više od studenata u Osijeku su zadovoljni studenti Sveučilišta u Zagrebu gdje je prosječna ocjena sveučilišta 3,07. Gotovo svi studenti slažu se sa tvrdnjom da bi svoje studentske obaveze ispunjavalo na istoj razini kao i do sada u slučaju da je plaćanje studija obavezno. Zagrebački studenti bi voljeli imati više slobodnog vremena (2,68) kao i pravovremeni je dobiti informacije koje utječu na tijek studiranja (2,69). Studenti su najveće zadovoljstvo iskazali mogućnošću stjecanja znanja na drugim europskim sveučilištima (3,51).

Drugi najzadovoljniji studenti su oni splitskog Sveučilišta koji su dali prosječnu ocjenu 3,10 te su kao i studenti u Zagrebu bez obzira na plaćanje studija svoje obaveze obavljalo na dosadašnjoj razini. U odnosu na ostala sveučilišta najzadovoljniji su dobivenim informacijama na konzultacijama s profesorima (3,49). Kao drugo po veličini sveučilište u hrvatskoj pruža izvrsne mogućnosti odlaska na druga europska sveučilišta što se vidi po ocijeni 3,57.

Studenti riječkog sveučilišta su sudeći po anketi najzadovoljniji kvalitetom obrazovne usluge koju dobiju te su svoje Sveučilište ocijenili daleko najvećom prosječnom ocjenom 3,26. U

odnosu na Zagreb, Split i Osijek najveću ocjenu (2,16) za tvrdnju da li bi kvalitetnije izvršavali svoje obaveze da plaćaju studij dali su upravo riječki studenti. Također smatraju da je sadašnje opterećenje studija prihvatljivo (3,84), ali i da bi razina dobivenog znanja mogla biti veća te da imaju dosta slobodnog vremena. Postavlja se pitanje kako uz isto opterećenje studiranja bez utjecaja na slobodno vrijeme poboljšati razinu znanja.

Grafikon 4. Usporedba zadovoljstva hrvatskih studenata po sveučilištima



Izvor: Istraživanje diplomantice

Dok na 4 najveća sveučilišta studentske službe od studenata dobiju prosječnu ocjenu 3 na ostalim sveučilištima je ta ocjena veća te iznosi 4,14 što je ujedno i najbolji rezultat ankete. Budući da na ostalim sveučilištima studira znatno manji broj studenata moguće je da su studenti ostvarili prisniji kontakt sa zaposlenicima referade te je to razlog dobre ocijene. Isto tako su najpravovremenije obaviješteni o nastalim promjenama koje utječu na studiranje.

Što se tiče slobodnog vremena Rijeka je daleko ispred dva najveća hrvatska sveučilišta. Promatrajući sličnosti između odgovora, studenti se najviše slažu s tvrdnjom da bi njihova razina volje za učenje ostala na gotovo istoj razini da se studij plaća.

5.1. KVALITETA OBRAZOVNE USLUGE NA SVEUČILIŠTU U ZAGREBU

Zagrebačko sveučilište je osnovano 1669. kada je kralj Leopold donio odluku da se zagrebačkoj akademiji priznaju prava i povlastice sveučilišta. Sveučilište u Zagrebu je najveće javno sveučilište u Republici Hrvatskoj kao i vodeća znanstvena i visokoškolska ustanova sa 33 sastavnice, od čega je 29 fakulteta, tri umjetničke akademije i jedan sveučilišni centar Hrvatski studiji.⁴⁵

Strateška odrednica Sveučilišta u Zagrebu je djelovati kao istraživačko sveučilište koje razvija kvalitetnu visokoškolsku naobrazbu. Pri tome je fokus Sveučilišta u Zagrebu usmjeren na diplomatske i doktorske studije, koji obuhvaćaju sva znanstvena i umjetnička područja, te na jačanje kulture inovacije, transfera znanja i novih spoznaja.

Sveučilište u zagrebu ima sustav osiguranja kvalitete čija je svrha uspostava kriterija i metoda za osiguravanje kvalitete uzimajući u obzir Standarde i smjernice za osiguravanje kvalitete visokoga obrazovanja u europskom prostoru.

Sukladno Pravilniku o sustavu osiguranja kvalitete, sustav osiguranja i unaprjeđenja kvalitete na Sveučilištu provode sljedeća tijela:⁴⁶

- Odbor za upravljanje kvalitetom Sveučilišta
- Ured za upravljanje kvalitetom Sveučilišta
- savjetodavna i stručna tijela Sveučilišta nadležna za osiguravanje kvalitete u pojedinim područjima (Odbor za proračun, Odbor za doktorske studije, Odbor za međunarodnu suradnju i dr.)
- povjerenstva za upravljanje kvalitetom na sastavnicama Sveučilišta.

Odbor ima stručno – administrativnu službu: Ured za upravljanje kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu. Zadaća Ureda je promicanje visokih standarda obrazovanja na Sveučilištu i pružanje aktivne podrške sastavnicama u unaprjeđenju kvalitete znanstvenog i nastavnog rada. Prema Statutu Sveučilišta u Zagrebu kvalitetu nastavnog procesa i znanstvenog rada sastavnica nadziru Senat (čl. 21.) i Vijeća područja (čl. 24.) putem Odbora za upravljanje kvalitetom koji

⁴⁵ Divnjak, B., Priručnik za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Zagrebu, UNIZG, 2012, str. 11

⁴⁶ Ibidem, str. 12

prema čl. 36. planira, upravlja i analizira postupke vrednovanja cjelokupnog znanstveno istraživačkog sustava i sustava visoke naobrazbe.

Ured za upravljanje kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu uspostavljen je 2006. godine kao odraz težnje Sveučilišta k uspostavi kulture kvalitete u svim područjima akademskog djelovanja (prema ISKORAK 2001). Ured obavlja poslove koji se strateški definiraju s upravom Sveučilišta i Odborom za upravljanje kvalitetom.

Ured je središte iz kojeg se koordiniraju aktivnosti unutarnjeg vrednovanja nastavne i istraživačke djelatnosti na Sveučilištu u suradnji s povjerenstvima za promicanje i osiguravanje kvalitete na sastavnicama. Isto tako Ured predstavlja sponu između Agencije za znanost i visoko obrazovanje i fakulteta i akademija Sveučilišta. Ured je pokretač i koordinator inicijativa i provedbe razvojnih programa u svrhu kontinuiranog osiguranja i unaprjeđenja kvalitete te utvrđuje karakteristične indikatore kvalitete i organizira njihovo sustavno praćenje. U suradnji s Odborom za upravljanje kvalitetom, kontinuirano se provode aktivnosti na području usklađivanja postupaka vrednovanja sa zakonskim propisima i pravilnicima, suradnje s ostalim institucijama u području upravljanja kvalitetom, pripreme i osiguranja uvjeta za provedbu institucijskog samovrednovanja, samoevaluacije nastavnika, praćenja ishoda nastavnog procesa, savjetovanja nastavnika, te aktivno djelovanje na području razvoja kulture kvalitete.⁴⁷

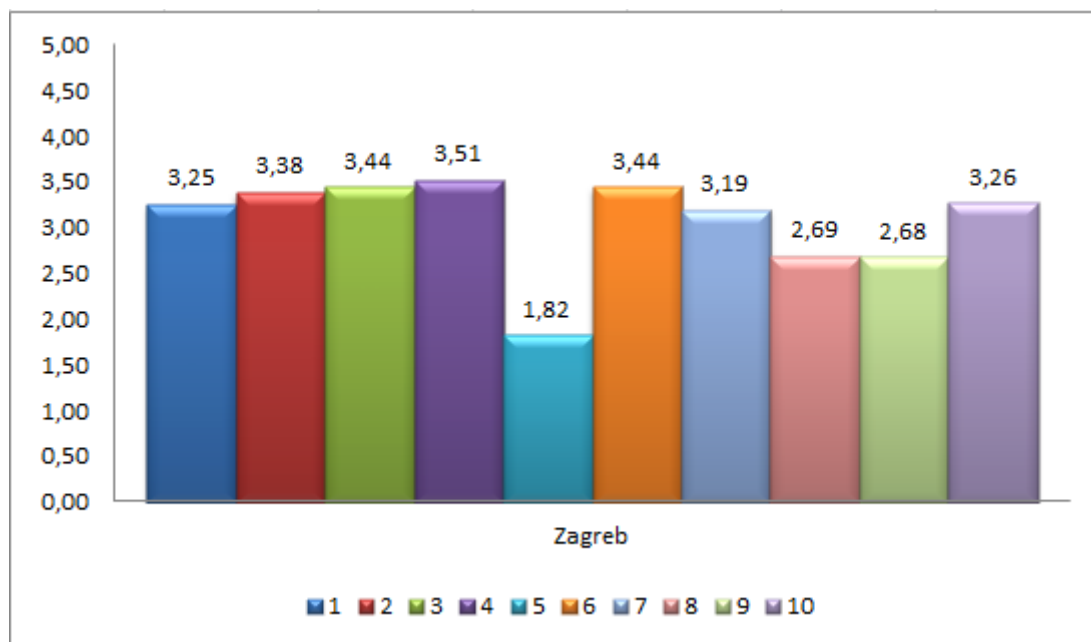
„Dana 30. studenoga 2009. Rektor je donio Odluku o osnivanju Radne skupine za izradu Pravilnika o postupku vrjednovanja studijskih programa sveučilišnih preddiplomskih, diplomskih, integriranih preddiplomskih i diplomskih i stručnih studija Sveučilišta u Zagrebu. Tim se pravilnikom regulira vrjednovanje novih studijskih programa i izdavanje dopusnice, izmjene i dopune studijskih programa s dopusnicom i periodično unutarnje vrjednovanje studijskih programa. Pravilnik detaljno propisuje postupak vrjednovanja i uvjete koje trebaju ispunjavati znanstveno-nastavne i umjetničko-nastavne sastavnice za ustroj i provedbu studija prilikom vrjednovanja novih studijskih programa i izmjena i dopuna studijskih programa s dopusnicom. Unaprjeđenje kvalitete glavna je okosnica dotičnoga pravilnika sadržana u svim

⁴⁷ *Sveučilište u Zagrebu, Upravljanje kvalitetom*, online: <http://www.unizg.hr/upravljanjekvalitetom/upravljanje-kvalitetom/> (24.9.2013.)

njegovim dijelovima, a sve kako bi se osigurala izvrsnost studijskih programa na Sveučilištu u Zagrebu.⁴⁸

Povjerenstva za upravljanje kvalitetom sastavnica Sveučilišta u Zagrebu u suradnji s Odborom i Uredom, planiraju strategiju unaprjeđenja kvalitete određene sastavnice, provode programe procjene i postupke unaprjeđivanja kvalitete te koordiniraju provedbu projekata za profesionalni i stručni razvoj kadrova. Povjerenstva su imenovana u skladu s Pravilnikom o osiguravanju kvalitete na Sveučilištu u Zagrebu. Odbor najmanje dva puta godišnje održava sastanke s predstavnicima Povjerenstava i prodekanima zaduženim za područje osiguravanja kvalitete. Povjerenstvo pojedine sastavnice koordinira i provodi postupke vrjednovanja te unaprjeđenja kulture kvalitete na području razvoja indikatora kvalitete, samovrednovanja, usavršavanja administrativnoga i tehničkoga osoblja te sudjelovanja studenata u praćenju kvalitete rada. Povjerenstva provode postupke praćenja i unaprjeđenja kvalitete nastavnoga procesa i ishoda učenja s obzirom na: istraživanja na području uspješnosti studiranja, usavršavanje sveučilišnih nastavnika, unaprjeđenje nastave te kvalitetu općih i specifičnih kompetencija ostvarenih studijskim programima.

Grafikon 5: Zadovoljstvo studenata visokoobrazovnom uslugom na Sveučilištu u Zagrebu



Izvor: Istraživanje diplomantice

⁴⁸ Divnjak, B., Priručnik za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Zagrebu, UNIZG, 2012, str. 12

Od mogućih ocjene 5 tvrdnja: „Ukupno opterećenje studija smatram prihvatljivim“ dobilo je ocjenu 3,25 što znači da se većina studenata u potpunosti slaže sa tvrdnjom. Studenti su, u odnosu na opterećenje studija, nešto malo zadovoljniji informacijama dobivenim na konzultacijama s profesorom (3,38), znanjem koje su stekli na fakultetu (3,44) te mogućnošću stjecanja znanja na drugim europskim sveučilištima (3,51). Kao i većina studenata u ostalim Hrvatskim sveučilištima ne slažu se sa time da bi svoje obaveze ispunjavali kvalitetnije kada bi morali plaćati studiranje (1,82). Dostupnost knjižnične građe smatraju dostatnom (3,44) ali usporedbom s Rijekom i Splitom su manje zadovoljni. Uslužnost i uljudnost studentske službe je dobila ocjenu 3,19 što je više nego u Splitu i Rijeci, ali manje nego na ostalim Hrvatskim sveučilištima što će reći, da iako Sveučilište s najvećim brojem studenata studentske referade u Splitu i Rijeci bi mogle biti malo uslužnije. Gotovo najlošije ocjene u anketi su dobile tvrdnje o pravovremenosti informacija koje utječu na tijek studiranja (2,69) i količina slobodnog vremena (2,68). Što se tiče stimuliranja da nauče više, zagrebački studenti su dali najbolje ocijene u anketi (3,26) u odnosu na Split, Rijeku i Osijek. Iako imaju najveći broj studenata nastavno osoblje potiče studente da nauče još više što je hvale vrijedno.

5.2. KVALITETA OBRAZOVNE USLUGE NA SVEUČILIŠTU U SPLITU

Sveučilište u Splitu je osnovano 1974. godine, a do danas bilježi 18 sastavnica od čega je četrnaest fakulteta, jedna akademija i tri sveučilišna odjela te nekoliko instituta i znanstvenih jedinica. 2003.godine od Sveučilišta u Splitu se odvaja Filozofski fakultet u Zadru, Visoka učiteljska škola u Zadru i Studentski centar u Zadru koji danas tvore Zadarsko sveučilište.

Kao i druga Sveučilišta i splitsko teži ka ostvarenju visokih akademskih standarda i pružanju kvalitetnog obrazovanja studentima. Očekivanja od unaprjeđenja kvalitete su velika jer bi trebala omogućiti snažniji razvoj te nacionalnu i međunarodnu prepoznatljivost, ali i izvrsnost.

Sveučilište je donijelo odluku o izdavanju Priručnika za osiguranje kvalitete na Sveučilištu u Splitu kao dokument najviše razine osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Splitu koji opisuje:⁴⁹

- sustav osiguravanja kvalitete Sveučilišta,
- standarde osiguravanja kvalitete Sveučilišta.

„Sustav za kvalitetu Sveučilišta u Splitu predstavlja sveukupnost nastojanja uspostave i ugradnje kulture kvalitete u visokom obrazovanju s krajnjim ciljem integracije Sveučilišta u Splitu u europski prostor visokog obrazovanja.“⁵⁰

U okviru sustava za kvalitetu osnovani su:

- na razini Sveučilišta u Splitu: Centar za unaprjeđenje kvalitete
- na razini sastavnica Sveučilišta: Odbori za unaprjeđenje kvalitete

Na 17. sjednici Senata Sveučilišta u Splitu u akademskoj godini 2006./2007. održanoj 31. svibnja 2007. donesena je odluka o osnivanju Centra za unaprjeđenje kvalitete.

Centar u okviru svoje nadležnosti:

⁴⁹ Priručnik osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Splitu, 2012, str 3.

⁵⁰ Sveučilište u Splitu, sustav za kvalitetu:

<http://www.unist.hr/kvaliteta/Sustavzakvalitetu/tabid/162/language/hr-HR/Default.aspx> 24.9.2013

- organizira širenje kulture unaprjeđenja kvalitete u akademskoj javnosti, te promiče kulturu unaprjeđenja kvalitete u široj društvenoj zajednici,
- definira standarde i kriterije kvalitetnog djelovanja Sveučilišta,
- razvija postupke vrednovanja i samovrednovanja istraživanja kvalitete obrazovanja,
- predlaže rektoru i Senatu Sveučilišta u Splitu (dalje: Senat) mjere i aktivnosti za unaprjeđenje kvalitete na Sveučilištu,
- provodi institucijsko istraživanje kvalitete,
- prikuplja podatke relevantne za upravljanje kvalitetom,
- istražuje uzroke neučinkovitog i predugog studiranja,
- potiče međunarodnu suradnju i znanstvenu kompetitivnost,
- uključuje studente u sve programe upravljanja kvalitetom,
- osigurava djelotvornost postupaka i nadzire učinkovitost provedbe sustava za kvalitetu,
- koordinira rad s Odborima za unaprjeđenje kvalitete na sastavnicama, a posebno provođenje studentske ankete,
- potiče stručno usavršavanje nastavnog i nenastavnog osoblja,
- obavlja druge poslove u svezi upravljanja kvalitetom.

Odbori za unaprjeđenje kvalitete ustrojeni na razini sastavnica Sveučilišta organiziraju, koordiniraju i provode postupke vrednovanja i razvijaju unutarnje mehanizme osiguravanja i unaprjeđenja kvalitete.

Krajnji cilj sustava osiguranja kvalitete Sveučilišta u Splitu je integracija u europski prostor visokog obrazovanja.

Ciljevi sustava osiguravanja kvalitete su:⁵¹

- stvaranje sustava za upravljanje kvalitetom na Sveučilištu putem pokretanja i koordiniranja inicijativa kao i provedbe programa stalnog unapređivanja kvalitete, utvrđivanja pokazatelja, standarda i kriterija za unapređivanje kvalitete, osiguranja interne prosudbe kao pretpostavke upravljanja kvalitetom, poticanja i organiziranja stručnog usavršavanja unutarnjih korisnika sustava te osiguravanja povratne informacije od korisnika i usmjeravanje njihovih sugestija prijedloga i kritika,

⁵¹ Priručnik osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Splitu, 2012, str 6.

- razvoj mehanizama i ugradnja kulture unapređenja kvalitete kroz normativne akte te druge vidove djelovanja Sveučilišta, a posebno izrada Priručnika za kvalitetu Sveučilišta i sastavnica.

Strategija sustava osiguravanja kvalitete je:⁵²

- poticanje redovitih rasprava o kvaliteti i širenje kulture kvalitete unutar akademske i šire zajednice,
- razvoj, organizacija i provođenje vrednovanja i samovrednovanja potrebnih za istraživanje različitih vidova kvalitete visokog obrazovanja, znanstvenog i stručnog rada,
- poticanje stalnog prikupljanja informacija od studenata i nastavnog osoblja i osiguravanje djelovanja na temelju tih informacija,
- definiranje standarda kvalitete,
- razvoj vlastitih mehanizama za unapređenje kvalitete,
- razmjena primjera dobre prakse među sastavnicama Sveučilišta,
- osiguravanje napretka nastavnog, znanstvenog, umjetničkog, stručnog i administrativnog osoblja.

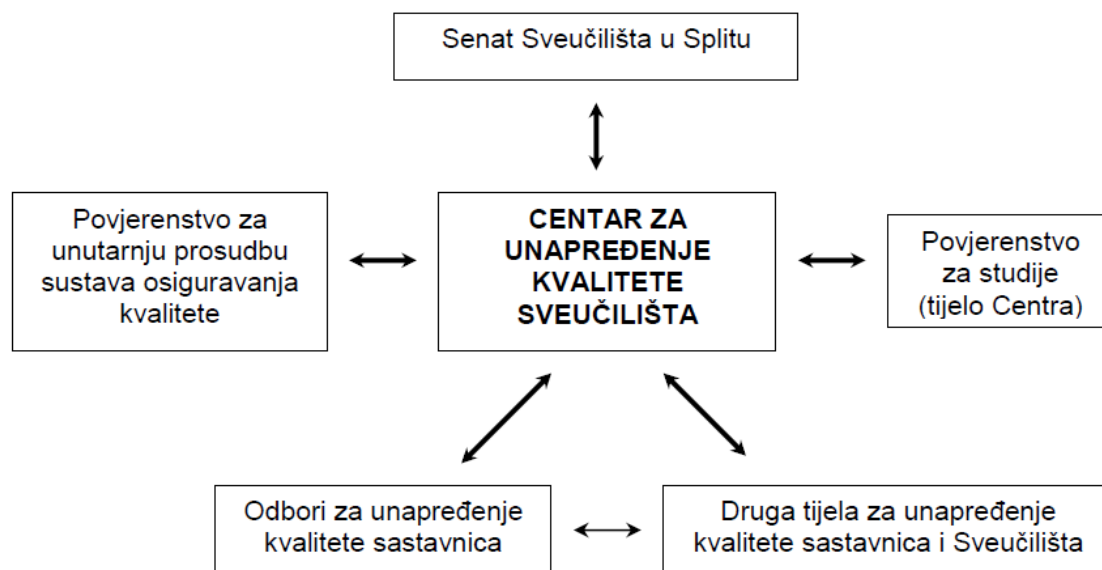
Kao što je vidljivo na Shemi 2., temeljna jedinica sustava kvalitete je Centar za unapređenje kvalitete koji se ustrojava na razini Sveučilišta. Uz Centar, kvalitetu osiguravaju Odbori za unapređenje kvalitete koji se ustrojavanju na razini sastavnica i studija kojima je nositelj neposredno Sveučilište te druga relevantna tijela. Sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete na Sveučilištu sprovode sljedeća tijela:⁵³

- Centar za unapređenje kvalitete (vijeće Centra, voditelj i druga tijela),
- Odbori za unapređenje kvalitete (na sastavnicama Sveučilišta),
- Povjerenstvo za studije (tijelo Centra),
- Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguranja kvalitete (tijelo koje imenuje Senat),
- Ostala relevantna tijela unapređivanja kvalitete na Sveučilištu i sastavnicama.

⁵² Ibidem

⁵³ Ibidem, str. 8.

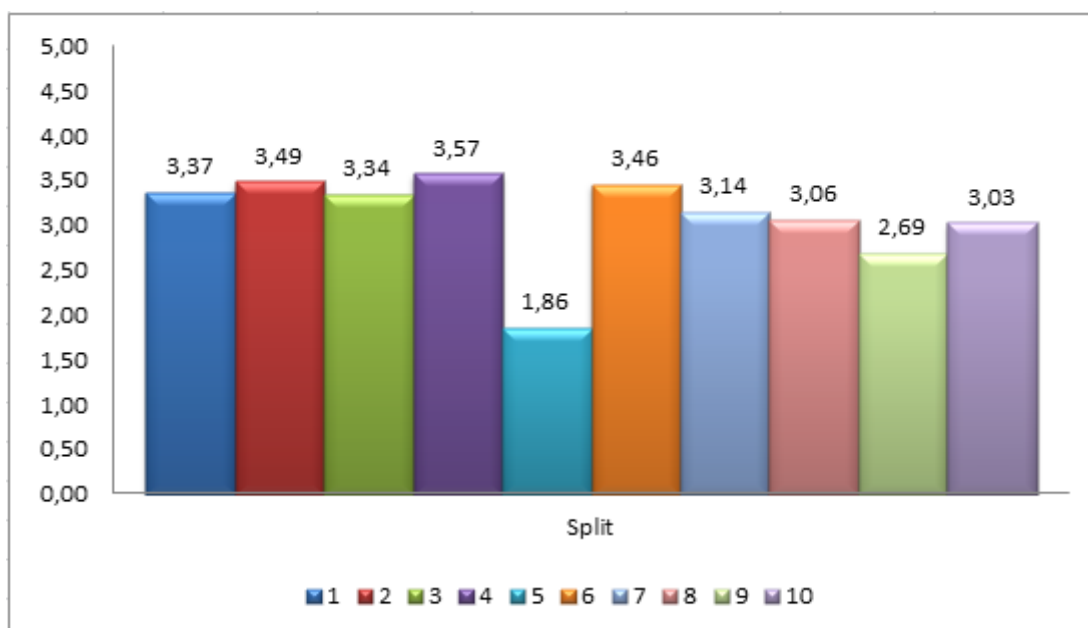
Shema 2: Ustroj sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Splitu



Izvor: Priručnik osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Splitu

Centar i Odbori djeluju zajednički u unapređivanju osiguranja kvalitete na Sveučilištu. Misija Centra i Odbora je ugrađivanje kvalitete u sve sastavnice sveučilišta uz puno sudjelovanje svih sudionika procesa visokog obrazovanja. Vizija Centra i Odbora je cjelovit sustav koji će omogućiti stalno praćenje i unapređivanje kvalitete na svim sastavnicama Sveučilišta

Grafikon 6: Zadovoljstvo studenata visokoobrazovnom uslugom na Sveučilištu u Splitu



Izvor: Istraživanje diplomantice

Ukupno opterećenje studija, ako je suditi po Splitskim studentima je manje nego u Zagrebu te je od najveće moguće ocjene 5 dobilo 3,37. Ono s čime se studenti najviše slažu je mogućnost odlaska na druga Europska sveučilišta kako bi stekli nova znanja (3,57) te je po tom pitanju Split ispred Zagreba. Slijedeći najbolji odgovor je onaj o dostupnosti knjižnične građe (3,46). I splitski studenti se ne slažu da bi svoje studentske obaveze ispunjavali kvalitetnije u slučaju obaveznog plaćanja studija. Ako je suditi po provedenoj anketi Splitski studenti su stimulirani manje da nauče više od Zagrepčana i Riječana.

5.3. KVALITETA OBRAZOVNE USLUGE NA SVEUČILIŠTU U RIJECI

Riječko je Sveučilište osnovano 1973.godine, a njegovi počeci sežu u 17.stoljeće i osnutak Jezuitske gimnazije. Od tada se radilo na poboljšanju kvalitete obrazovanja te danas Sveučilište u Rijeci ima viziju ulaska među 500 europskih sveučilišta stoga sustavno i organizirano potiče mobilnost i razvijanje istraživačkih karijera.

Sastavnice Sveučilišta su deset fakulteta, četiri odjela, centri zajedničke službe, udruge ali i Studentski centar, Sveučilišna knjižica, Znanstveno – tehnologijski park, Zaklada Sveučilišta te Tehnološko inovacijski centar.

Da bi se osigurali standardi i kriteriji kvalitete Sveučilište je 2012 izdalo revidirani Priručnik za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci gdje su razrađeni kriteriji kvalitete studiranja na području sveučilišnih preddiplomskih i diplomskih studija kao i stručnih studijskih programa i programa cjeloživotnog učenja. Kroz postizanje i ostvarivanje misije i vizije sastavnice Sveučilišta ostvaruju strategiju za osiguravanje i unapređenje kvalitete i standarda svojih programa i kvalifikacija.

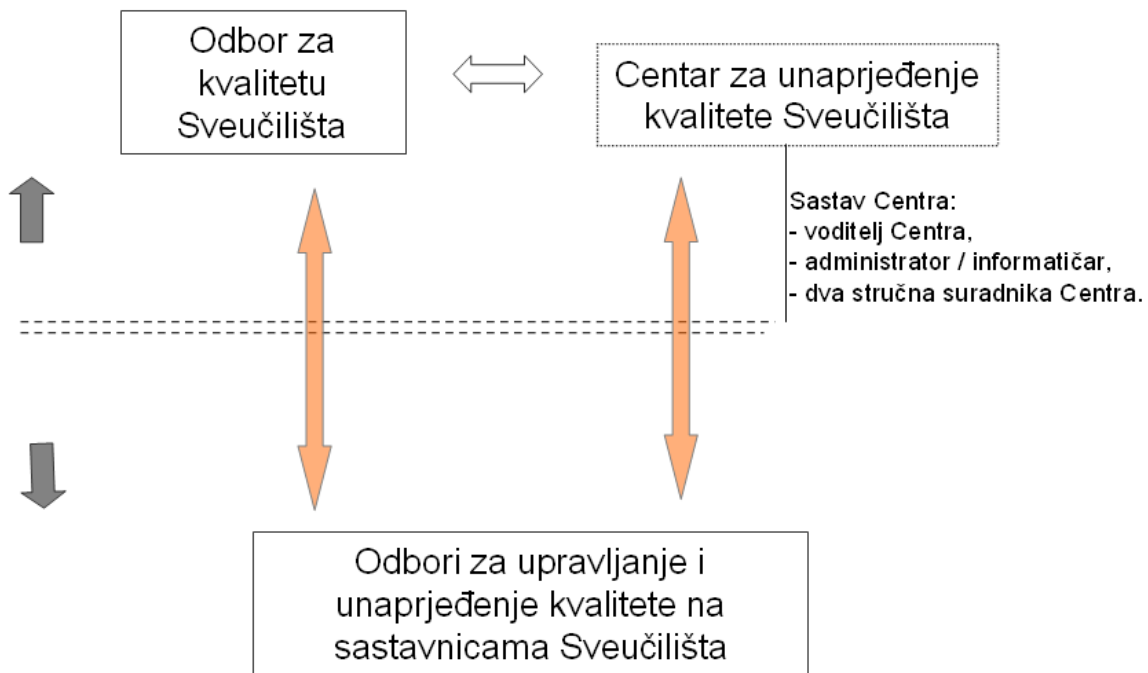
Formalno razvijen sustav osiguranja kvalitete mora imati:⁵⁴

- Pravilnik o osiguranju kvalitete kojim mora biti definirano područje vrednovanja te ustroj i djelovanje jedinica za osiguranje kvalitete,
- Ustrojenu i funkcionalnu jedinicu za osiguranje kvalitete,

⁵⁴ Delika Tibljaš, A. i suradnici: Priručnik za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci, UNIRI, 2012, str.12

- Priručnik za osiguranje kvalitete i dokumentaciju potrebnu za provedbu osiguravanja i unapređivanja kvalitete na sastavnici,
- Provedbu interne prosudbe učinkovitosti institucijskog sustava osiguravanja kvalitete u cilju kontinuiranog unapređivanja sustava.

Shema 3: Organizacija sustava za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Rijeci



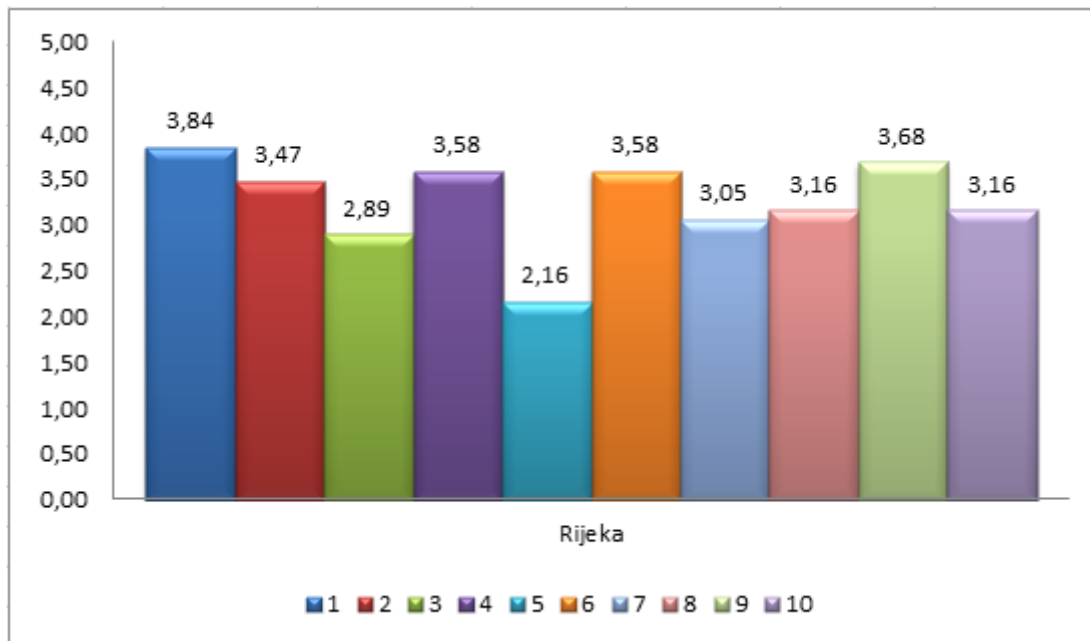
Izvor: Priručnik za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci

Svako visoko učilište određuje svoju misiju, viziju, ali strategiju i razvojne ciljeve. Kroz razvoj sustava osiguravanja kvalitete neprestano se unapređuju sve djelatnosti, a naročito obrazovanje u cijelosti.

Odbor za kvalitetu organizira i provodi unutarnju prosudbu sustava osiguranja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci i odgovoran je za njezinu učinkovitost. Unutarnja prosudba se provodi na temelju trogodišnjeg plana kojeg donosi Odbor za kvalitetu, a odobrava Senat Sveučilišta u Rijeci. Rezultati unutarnje prosudbe javno se objavljuju na mrežnim stranicama Sveučilišta u Rijeci.⁵⁵

⁵⁵ Ibidem

Grafikon 7: Zadovoljstvo studenata visokoobrazovnom uslugom na Sveučilištu u Rijeci



Izvor: Istraživanje diplomantice

Studenti Sveučilišta u Rijeci su najbolju ocjenu dali povoljnom opterećenju studija (3,84), uz to smatraju da im studentske obaveze ostavljaju dovoljno slobodnog vremena (3,68). Ukoliko žele pisati istraživačke radove i seminare knjižnična građa je zadovoljavajuća (3,58), identičnu ocjenu su dali i mogućnosti stjecanja znanja na drugim europskim sveučilištima te po ocjenama studenata Riječko Sveučilište prednjači u programima razmjene. Osim činjenice da bi većina studenata svoje obaveze odrađivala na istoj razini da moraju plaćati studij (2,16), riječani smatraju da bi razina znanja koju steknu tokom studiranja mogla biti puno veća te je zaradila ocjenu 2,89 što je poslije Osijeka najlošiji rezultat.

5.4. KVALITETA OBRAZOVNE USLUGE NA SVEUČILIŠTU JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Cilj izgradnje sustava kvalitete na Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku poboljšanje je kvalitete studentskog iskustva - od upisa na fakultet, preko predavanja, ispita i diplome pa sve do zapošljavanja i daljnjeg cjeloživotnog obrazovanja. Ostvarenjem navedenog cilja postiže se zadovoljstvo svih sudionika sustava - studenata kao središta obrazovnog procesa, nastavnika, uprave i društvene zajednice - što je preduvjet učinkovitog uklapanja u globalne tijekove suvremenog europskog i svjetskog visokog obrazovanja.⁵⁶

U okviru formiranja unaprijeđenog modela sustava kvalitete Senat Sveučilišta donio je u lipnju 2012. godine Odluku o osnivanju Centra za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja. Centar obavlja poslove vezane za sustav upravljanja i unaprjeđenja kvalitete sustava visokog obrazovanja kao i koordinaciju rada ustrojbenih jedinica za osiguranje kvalitete na znanstveno-nastavnim i umjetničko-nastavnoj sastavnici.

Centar prati kvalitetu studija koji obuhvaća praćenje cijelog studijskog programa za sve tri razine obrazovanja; preddiplomski, diplomski i poslijediplomski studij; praćenje kvalitete izvođenja nastave; provodi istraživanje i anketiranje studenata i nastavnika o izvođenju nastave, ispitima, kompetencijama, komunikaciji s nastavnicima, informiranosti studenata o studijskom programu, utjecaju studenta na sadržaj studijskih programa, izvođenja nastave te radno opterećenje studenta-ECTS. Centar provodi sustavnu analizu načina provjere znanja, polaganja ispita, uspješnost studiranja, analiza mobilnosti studenta u okviru i izvan Sveučilišta. U skladu s Pravilnikom o ustrojstvu radnih mjesta rektorata Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku-pročišćeni tekst Centar ima sljedeće ustrojbene jedinice:⁵⁷

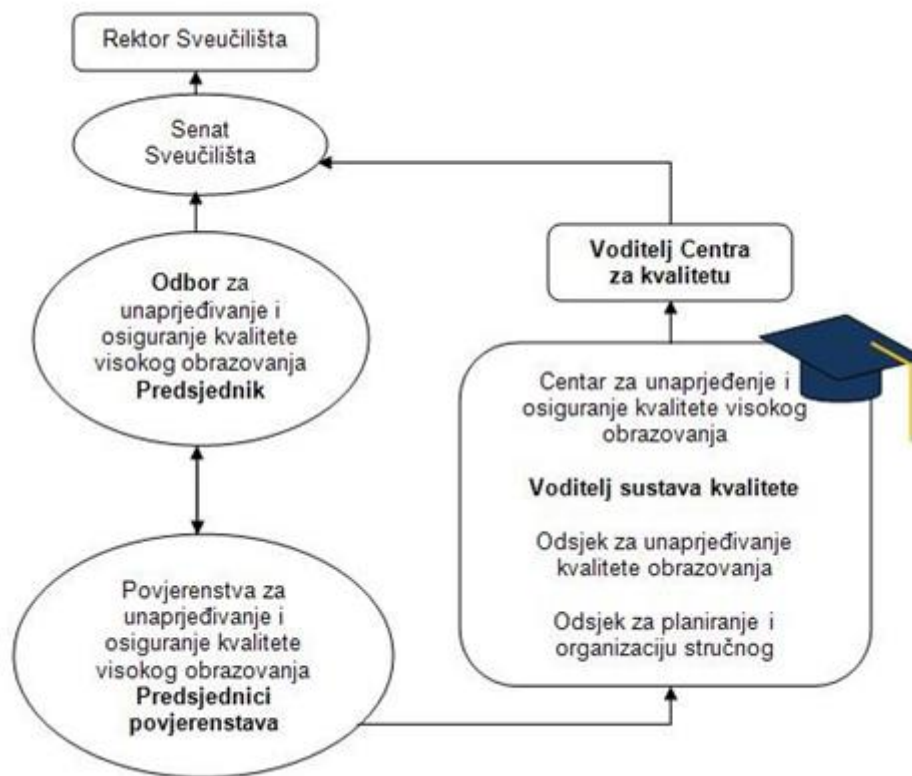
- Odsjek za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja (prije Ured za kvalitetu)
- Odsjek za planiranje i organizaciju stručnog usavršavanje nastavnika i stručno-administrativnog osoblja Sveučilišta

⁵⁶ Sveučilište u Osijeku, *Kvaliteta*: online: <http://www.unios.hr/?g=7&i=46> (24.9.2013.)

⁵⁷ Priručnik kvalitete Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Shema 4: Organizacijska struktura sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete Sveučilišta

Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku



Izvor: Sveučilište u Osijeku

Budući da Bolonjski proces u središte obrazovnog procesa stavlja studenta i proces učenja, student je taj kome se prilagođava proces studiranja. Provođenjem redovitih aktivnosti Ured za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete obrazovanja podiže razinu kvalitete obrazovnog procesa kako bi ispunio misiju poboljšanja studentskog iskustva.

Strategija razvoja sustava upravljanja kvalitetom u razdoblju od 2013. godine do 2018. godine temelji se na ostvarivanju sljedećih strateških ciljeva:⁵⁸

- Jačanje učinkovite organizacijske strukture koja će provoditi aktivnosti upravljanja kvalitetom na svim razinama
- Unaprjeđenje stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete prema svim kriterijima Standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)

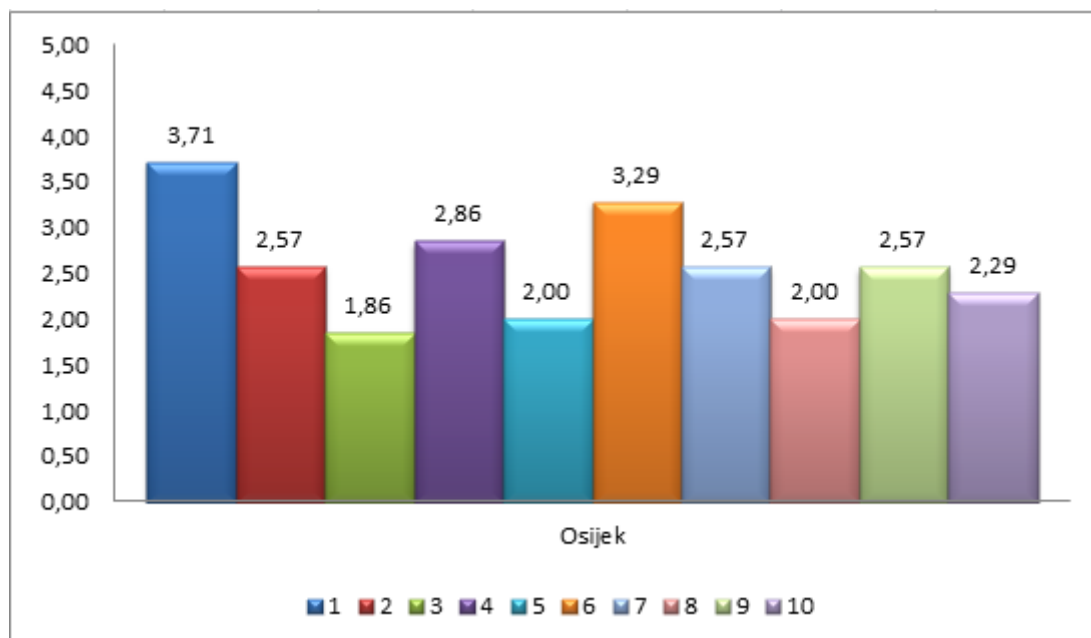
⁵⁸ Ibidem

- Provedba aktivnosti definiranih Strategijom Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku 2011-2020.

Redovite aktivnosti sustava kvalitete uključuju rad Odbora za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete, organizaciju i provedbu Jedinственe sveučilišne studentske ankete, prikupljanje Godišnjih izvješća znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice o provedenim aktivnostima osiguranja i unaprjeđenja kvalitete te prikupljanje i analizu indikatora kvalitete Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.

Održavanjem kontakta s uredima za kvalitetu znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta, organizacijom radionica u suradnji s Agencijom za znanost i visoko obrazovanje kao i promoviranjem sustava kvalitete Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku na Simpozijima menadžera kvalitete, Ured za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete pridonosi i konkurentnosti Sveučilišta na hrvatskom i europskom prostoru visokog obrazovanja.⁵⁹

Grafikon 8: Zadovoljstvo studenata visokoobrazovnom uslugom na Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku



Izvor: Istraživanje diplomantice

⁵⁹ Ibidem

U provedenoj anketi najvišu ocjenu je zaradilo, prema studentima, prihvatljivo opterećenje studija (3,71), sudeći po ocijeni za dostupnost knjižnične građe i njenu kvalitetu ona zadovoljava studentske zahtjeve sa ocjenom 3,29, ali je taj rezultat u usporedbi s ocjenama koje su dali studenti drugih sveučilišta za svoje knjižnice najniži. Studenti su izrazito nezadovoljni količinom znanja stečenom kroz studiranje te ih 1,86 stavlja na posljednje mjesto, daleko iza Zagreba, Splita i Rijeke. Niskom ocjenom 2 ocijenili su pravovremenost informacija koje dobiju, a tiču se daljnjeg tijeka studiranja, istu ocjenu je dobio i odgovor o razini obavljanja obaveza koji bi ostao isti da moraju plaćati studij.

Od svih anketiranih studenata osječki su dali najniže ocijene za kvalitetu što će reći da Centar za kvalitetu ima puno posla kako bi Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera zadovoljile zahtjeve kvalitete svojih studenata i približilo se zagrebačkom, splitskom i riječkom sveučilištu te postalo poželjan odabir budućih studenata iz cijele Hrvatske.

6. ZAKLJUČAK

Promatrajući povijest razvijanja zanimanja za kvalitetu, pa samim time i razvoj upravljanja kvalitetom, može se uvidjeti da svako razdoblje nosi drugačija poimanja kvalitete i drugačije zahtjeve kupaca koji proizlaze prvenstveno iz gospodarskih i životnih uvjeta. Poslovanje poduzeća uvelike ovisi o sustavu upravljanje kvalitetom. Osnovni motiv svakog poduzeća bi trebala biti uspostava i potvrđivanje sustava kvalitete, koja se kasnije može mjeriti različitim pokazateljima kao što su produktivnost, ukupni prihod, vrijednost imovine, i sl.. Upravljanje kvalitetom je jedan od važnijih kora u povećanju poslovne učinkovitosti. Radi se o praktičnoj aktivnosti koja je usmjerene na poboljšavanje samih funkcija organizacije, a čijim se djelovanjem smanjuju troškovi, podiže moral zaposlenika i stalno djeluje na poboljšanje kvalitete proizvoda i usluga.

Cilj je Europske unije od Europe napraviti konkurentno gospodarstvo utemeljeno na znanju, a da bi u tome uspjeli poduzeti su mnogi koraci, od kojih je i konferencija europskih ministara zaduženih za visoko obrazovanje koji su u Bergenu 2005. godine prihvatili Standarde i smjernice za osiguranje kvalitete u Europskom visokoobrazovnom sustavu.

Standardi i smjernice su razvijeni kako bi se visokim učilištima pomoglo osigurati pružanje što kvalitetnije visokoobrazovne usluge studentima te kao takvima svrha nije diktiranje prakse ili nepromjenjivost već prilagodljivost. Dok ustanove visokog obrazovanja ne razviju vlastiti sustav osiguranja kvalitete svrha standarda i smjernica je da posluže kao izvor pomoći i uputa, isto tako trebale bi pomoći agencijama koje provode vanjsko osiguranje kvalitete te doprinijeti zajedničkom okviru referenci, koji mogu jednako koristiti i ustanove i agencije. Kao i kod stvaranje bilo čega drugog i ovdje su se pojavila oprečna mišljenja o tome kakav bi odnos trebao biti između evaluatora i evaluiranog. I dok jedni tvrde da bi taj odnos trebalo jasno razgraničiti drugi tvrde da bi trebali usko surađivati jer je glavna svrha evaluacijskih agencija savjetovanje i vodstvo u poboljšanju standarda i kvalitete studija.

Osiguranje kvalitete na prostoru Europe bi trebalo postati ustaljena praksa kako bi se među prvih 10 sveučilišta u svijetu našlo što više europskih. Otkako je u Hrvatskoj uveden Bolonjski proces broj diplomiranih studenata na visokim učilištima je znatno porastao pa je tako sa 3886 studenata, koji su završili prvi stupanj obrazovanja, u 2008. godini taj broj narastao na 10789 što je gotovo tri puta više u samo četiri godine. Rapidan porast broja studenta koji su završili diplomski sveučilišni studij Hrvatska bilježi 2010. kada se u odnosu na prethodnu godinu broj studenata povećao sa 176 na 3498 što je povećanje od gotovo 20

puta! Broj Hrvatskih studenata koji odluče nastaviti školovanje nakon završenog prvog ciklusa je sve veći te gotovo svi studenti nastave studiranje. Kao i Hrvatska i Slovenija bilježi rapidan porast broj studenata koji se uočava 2009. godine kada naglo raste broj diplomiranih studenata na preddiplomskom studiju sa 296 na 1115. Broj studenata na diplomskom studiju ima umjereniju stopu rasta te se taj broj svake godine povećava za otprilike 200 studenata. Budući najveća, od tri promatrane zemlje, Italija ima najveći broj diplomiranih studenata ali za razliku od Hrvatske i Slovenije ne bilježi eksponencijalni rast diplomiranih studenata nego čak i pad broja studenata koji su završili samo preddiplomski studij. Nakon početnog rasta do akademske godine 2007./2008. broj diplomiranih studenata je u blagom padu. Isto se ne može reći za studente koji završavaju sveučilišni diplomski studij te taj broj stalno raste. Najveći porast zabilježen je 2006./2007. akademske godine kada se broj povećao za gotovo tri puta ili sa 10454 tisuće studenata na 29620. Porast broja diplomiranih studenata kako na stručnim tako i na sveučilišnim studijima bilježe Češka, Irska, Slovenija i Italija. Europska unija je ustrajna u nastojanjima da od Europe napravi interesantno i kvalitetno mjesto za studiranje koje bi mladima omogućilo bolju mobilnost i perspektivu u daljnjem zaposlenju.

Sudeći po anketi provedenoj na 136 studenata na hrvatskim sveučilištima, organizacije koje se bave osiguranjem kvalitete imaju težak zadatak podizanja razine kvalitete na još višu razinu, pogotovo u Osijeku gdje su studenti najnezadovoljniji u odnosu na veća Hrvatska sveučilišta. Pohvalna činjenica je ta da Sveučilišta sve više nude raznovrsne ponude koje njihovim studentima omogućavaju studiranje na drugim europskim sveučilištima. Studenti Sveučilišta u Rijeci i Osijeku žele znati više ali uz isto opterećenje studija što se na prvi pogled čini nemogućim, ali ako je suditi po Sveučilištu u Zagrebu i Splitu to je itekako moguće. Najlošija ocjena u anketi dana je od strane studenata Sveučilišta u Osijeku za tvrdnju vezanu za zadovoljstvo znanjem stečenim tijekom studiranja koja je iznosila 1,86 od mogućih 5. Za razliku od toga smatraju da je opterećenje studija prihvatljivo te je dobilo ocjenu 3,71, što je poslije opterećenja koje imaju studenti u Rijeci (3,84) drugi najbolji rezultat. Isto tako Osječki studenti smatraju da nisu dovoljno motivirani u nastojanjima da nauče više te su tu tvrdnju ocijenili sa niskih 2,29 što je za to pitanje daleko najlošija ocjena. Studenti Sveučilišta u Zagrebu bi željeli malo ranije dobivati informacije koje utječu na tijek studiranja, ta tvrdnja je ocijenjena sa 2,69 što je nakon Osijeka najlošiji rezultat. Najzadovoljniji studenti po pitanju pravodobnosti informacija su na Sveučilištu u Rijeci ako se u obzir ne uzme zbir drugih sveučilišta gdje ta ocjena iznosi 4,00. Najbolju ocjenu u anketi su dali studenti Sveučilišta u Rijeci i to za tvrdnju da ukupno opterećenje studija smatraju prihvatljivim (3,84). Gledajući

prosječne ocjene koje su dobila Hrvatska sveučilišta najlošije je ocjenjeno Sveučilište u Osijeku sa prosječnom ocjenom od tek 2,57 što osječkom centru za kvalitetu daje pune ruke posla kako bi Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera doveli na razinu ostalih Hrvatskih sveučilišta i učinili ga poželjnim odabirom budućim studentima. Prosječna ocjena Sveučilišta u Zagrebu je 3,07 što je uzevši u obzir Osijek iznimno dobra rezultat ali u usporedbi sa Splitom i Rijekom, nije baš neki rezultat. Kao najveće Hrvatsko sveučilište trebalo bi uložiti dodatne napore kako bi kvalitetu dovelo na višu razinu i služilo kao primjer drugima. Nešto bolje od Zagreba ocjenjeno je Sveučilište u Splitu i to ocjenom 3,10. Centar za unapređenje kvalitete Sveučilišta u Splitu je na dobrom putu osiguranja kvalitete i prepoznatljivosti Sveučilišta kao poželjnog mjesta za stjecanje znanja. Najbolji posao osiguranja kvalitete, ako je suditi po zadovoljstvu studenta, radi Centar za unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Rijeci sa prosječnom ocjenom od 3,26 te kao takvo može poslužiti kao primjer drugim sveučilištima kako postati što bolji u svom poslu. Sveučilište u Rijeci svojim studentima ostavlja najviše slobodnog vremena (3,68), ali isto tako ih i stimulira u nastojanjima da nauče više (3,16). Po svemu sudeći na najboljem putu dostizanja kvalitete je Sveučilište u Rijeci koje najbolje zna kako zadovoljiti potrebe svojih studenata te kao takvi mogu biti *benchmark* ostalima.

LITERATURA

1) Knjige

- Bosilj Vukšić V., Kovačić A., 2004., Upravljanje poslovnim procesima, Sinergija, Zagreb
- Injac N., 1998., Mala enciklopedija kvalitete 1. dio, Oskar, Zagreb
- Injac N., 2001., Mala enciklopedija kvalitete 3. dio, Oskar, Zagreb
- Juran J.M., Gryna F.M., 1993., Planiranje i analiza, Mate d.o.o., Zagreb
- Lazibat T., 2009., Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga., Zagreb
- Mencer I., 2010/2011., Autorizirana predavanja, Rijeka
- Oslić I., 2008., Kvaliteta i poslovna izvrsnost, M.E.P. Consult, Zagreb
- Skoko H., 2000., Upravljanje kvalitetom, Sinergija, Zagreb

2) Članci

- Avvisati, F., ITALY – Country Note – *Education at a Glance 2012: OECD Indicators*, online: www.oecd.org/edu/eag2012 (25.9.2013)
- Delika Tibljaš, A. i suradnici: Priručnik za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci, UNIRI, 2012
- Divnjak, B., Priručnik za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Zagrebu, UNIZG, 2012
- Dolaček-Alduk, Z., Sigmund, V., Lončar-Vicković, S.: Osiguranje kvalitete visokog obrazovanja u Europskom obrazovnom prostoru, *Technical Gazette* 15(2008)1, 39-44
- EUROPA 2020. Europska strategija za pametan, održiv i uključiv rast
- Havranek, J., Uloga Agencije za znanost i visoko obrazovanje u visokom obrazovanju Republike Hrvatske, Optimalan model za državu, online: <http://public.mzos.hr/Default.aspx?art=6165&sec=2312>, 23.9.2013
- Mencer Ivan: *OSIGURANJE KVALITETE I VISOKOŠKOLSKE USTANOVE U REPUBLICI HRVATSKOJ*, *Ekonomski pregled*, Vol. 56 No. 3-4, 2005, online: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=15425, (5.6.2013.)

- Polak E.E., „Editorial“, IAU Horionts: World Higher Educatio News, Vol. 13, No. 2-3, 2007., < <http://www.unesco.org/iau/newsletters/iaunew13-2-3-en.pdf>> (10.5.2009.)
- Panjič, N., Vilfan, P., Širok, M.: Higher education in Slovenia, CMEPIUS, 2011. (24.9.2013.)
- Strategija Agencije za znanost i visoko obrazovanje 2010. – 2014. (6.12.2012)

3) Elektronički izvori

- *Državni zavod za statistiku Italije*, online: http://en.istat.it/dati/catalogo/20110617_00/ (6.9.2013.)
- Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, online: <http://www.dzs.hr/> (6.9.2013)
- *Državni zavod za statistiku Republike Slovenije*, online: http://www.stat.si/publikacije/pub_letopis_prva.asp (6.9.3013.)
- ENQA - standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja
- *Italian higher education system*, online: www.unimi.it/ENG/courses/29553.htm (25.9.2013)
- *Novi ISO 9001:2008 ,2009.*, online: <http://www.consultor-ri.hr/novosti174-novi-iso-90012008.htm1>(6.6.2013.)
- Priručnik osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Splitu, 2012
- Priručnik kvalitete Sveučilišta Josipa Jurja Strossmavera u Osijeku, 2012
- *Sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2008,2009.*, online: <http://www.supera-kvaliteta.hr/poslovna-sayjetovanjaliso/28-sustav-upravljanja-kvalitetom-prema-zahtjevima-norme-iso-9001-2008.htm1>, (10.6.2013.)
- *Sveučilište u Splitu, Sustav za kvalitetu.*, online: <http://www.unist.hr/kvaliteta/Sustavzakvalitetu/tabid/162/language/hr-HR/Default.aspx> (24.9.2013.)
- *Sveučilište u Osijeku, Kvaliteta*: online: <http://www.unios.hr/?g=7&i=46> (24.9.2013.)
- *Sveučilište u Zagrebu, Upravljanje kvalitetom*, online: <http://www.unizg.hr/upravljanje-kvalitetom/upravljanje-kvalitetom/> (24.9.2013.)
- *Upravljanje kvalitetom u malim i srednjim poduzećima*, 2009., online: [http://www.smefit.euIIMG/pdf!Upravljanje kvalitetom Ouality Management hrv translation.pdf](http://www.smefit.euIIMG/pdf!Upravljanje%20kvalitetom%20Quality%20Management%20hrv%20translation.pdf), 27.6.2013.

POPIS TABLICA

Tablica 1. Zadovoljstvo studenata obrazovnom uslugom u Republici Hrvatskoj.....	34
---	----

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Studenti koji su diplomirali u visokim učilištima u Republici Hrvatskoj 2008. – 2012.godine prema Bolonjskom programu.....	27
Grafikon 2. Studenti koji su diplomirali u visokim učilištima u Sloveniji 2007. – 2011.godine prema Bolonjskom programu.....	29
Grafikon 3. Studenti koji su diplomirali u visokim učilištima u Italiji 2004. – 2010.godine prema Bolonjskom programu.....	31
Grafikon 4. Usporedba zadovoljstva hrvatskih studenata po sveučilištima.....	35
Grafikon 5: Zadovoljstvo studenata visokoobrazovnom uslugom na Sveučilištu u Zagrebu..	38
Grafikon 6: Zadovoljstvo studenata visokoobrazovnom uslugom na Sveučilištu u Splitu.....	43
Grafikon 7: Zadovoljstvo studenata visokoobrazovnom uslugom na Sveučilištu u Rijeci.....	46
Grafikon 8: Zadovoljstvo studenata visokoobrazovnom uslugom na Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.....	49

POPIS SHEMA

Schema 1: Organizacijska struktura Agencije za znanost i visoko obrazovanje.....	26
Schema 2: Ustroj sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Splitu.....	43
Schema 3: Organizacija sustava za osiguranje kvalitete Sveučilišta u Rijeci.....	45
Schema 4: Organizacijska struktura sustava osiguranja i unaprjeđenja kvalitete Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.....	48

PRILOG

Anketa za procjenu kvalitete studiranja.....	57
--	----

IZJAVA

Ovom izjavom izjavljujem da sam diplomski rad s naslovom **ANALIZA ZADOVOLJSTVA STUDENATA KVALITETOM U VISOKOM OBRAZOVANJU U REPUBLICI HRVATSKOJ** izradila samostalno pod voditeljstvom doc.dr.sc. Ines Kolanović, primjenjujući metodologiju znanstveno – istraživačkog rada, koristeći literaturu koja je navedena na kraju diplomskog rada. Tuđe spoznaje stavove, zaključke, teorije, zakonitosti koje sam izravno ili parafrazirajući navela u diplomskom radu na uobičajeni ili standardni način sam citirala i povezala s korištenim bibliografskim jedinicama.

Rad je pisan u duhu hrvatskog jezika.