



Klasa: 602-04/10-09/0006
Ur. br.: 355-02-03-11-0003

IZVJEŠĆE O REZULTATIMA VANJSKE NEOVISNE PERIODIČNE PROSUDBE SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE FILOZOFSKOG FAKULTETA SVEUČILIŠTA J. J. STROSSMAYERA U OSIJEKU

Izradili:
prof. dr. sc. Vlasta Vizek Vidović
dr. sc. Sergij Gabršček
dr. sc. Vesna Dodiković-Jurković
Olga Štajdohar Pađen
Marija Rogoznica

Zagreb, prosinac 2010.

Sadržaj:

Sadržaj:.....	2
1. UVOD	3
1.1. Uvodna riječ predsjednika Povjerenstva za vanjsku prosudbu.....	3
1.2. Osnovni podaci o članovima Povjerenstva.....	4
1.3. Opis postupka vanjske prosudbe Agencije	5
1.4. Ciljevi vanjske posudbe.....	5
1.5. Materijal za vanjsku prosudbu.....	6
1.6. Posjet visokom učilištu	7
1.7. Struktura i sadržaj Izvješća	7
2. OPIS FILOZOFSKOG FAKULTETA U OSIJEKU	8
2.1. Organizacijska struktura Filozofskog fakulteta u Osijeku	8
2.2. Vizija, misija i strategija	9
2.3. Sustav osiguravanja kvalitete.....	9
3. REZULTATI PROSUDBE	10
3.1. Zapažanja tijekom posjeta.....	10
3.2. Vanjska prosudba na temelju višestrukih izvora informacija	12
3.2.1. Ciljevi, struktura i unutarnja koherentnost sustava osiguravanja kvalitete.....	12
3.2.2. Dokumenti sustava osiguravanja kvalitete	12
3.2.3. Sveobuhvatnost sustava osiguranja kvalitete.....	13
3.2.4. Sudjelovanje studenata, osoblja i vanjskih dionika u sustavu osiguravanja kvalitete.....	14
3.2.5. Suradnja Uprave Fakulteta s tijelima i jedinicom sustava osiguranja kvalitete. 14	
3.2.6. Način informiranja unutar institucije, pristup relevantnim informacijama svim dionicima	14
3.2.7. Mehanizmi praćenja i vrednovanja te stalnog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete.....	15
3.3. Učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete	15
4. Zaključci i preporuke	16
4.1. Vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete Filozofskog fakulteta	16
4.2. Završni zaključak.....	21
Tablični prikaz vanjske prosudbe prema Kriterijima za prosudbu stupnja razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj i Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG) ¹	21

¹ ESG – Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area

1. UVOD

1.1. Uvodna riječ predsjednika Povjerenstva za vanjsku prosudbu

Vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku (u daljnjem tekstu: Filozofski fakultet u Osijeku ili FFOS) provodi se u skladu s Planom vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u 2010. godini koji je Akreditacijski savjet Agencije za znanost i visoko obrazovanje (u daljnjem tekstu: Agencija) usvojio na svojoj 6. sjednici održanoj 2. lipnja 2010. godine, na temelju članka 23. Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (NN, 45/09) te članka 30/1 i članka 44/2 Statuta Agencije za znanost i visoko obrazovanje.

Postupak se vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete u Republici Hrvatskoj provodi prema modelu koji se postupno razvio u Odjelu za osiguravanje kvalitete Agencije za znanost i visoko obrazovanje na temelju iskustava stečenih u okviru CARDS projekta 2003. Furtherance of the Agency for Science and Higher Education in its Quality Assurance Role and the Development of a Supporting Information System (Jačanje Agencije za znanost i visoko obrazovanje u području osiguravanja kvalitete i razvoj pratećega informacijskog sustava). Model je opisan u Priručniku za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete u Republici Hrvatskoj, drugo izdanje (u daljnjem tekstu: Priručnik) koji je donijela ravnateljica Agencije za znanost i visoko obrazovanje 2. lipnja 2010. U tom se temeljnom dokumentu vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete određuje kao sistematični i periodični postupak kojim se utvrđuje učinkovitost aktivnosti koje čine sustav osiguravanja kvalitete na visokom učilištu te provjeravaju rezultati tih aktivnosti i njihova usklađenost s nacionalnim i europskim standardima (ESG-om). Tijekom provedbe vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku poštovana su sva načela i sve procedure opisane u Priručniku.

U ime Povjerenstva za vanjsku prosudbu zahvaljujem prof. dr. sc. Ani Pintarić, dekanici FFOS-a i doc. dr. sc. Vesni Bagarić, prodekanici za nastavu i predsjednici Povjerenstva za kvalitetu te koordinatorici FFOS-a za postupak vanjske prosudbe te svim djelatnicima i dionicima Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku na uloženom trudu te svesrdnoj suradnji tijekom provedbe postupka vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvalitete.

U Zagrebu 5.12. 2010.

predsjednica Povjerenstva
prof. dr. sc. Vlasta Vizek Vidović
Institut za društvena istraživanja u Zagrebu

1.2. Osnovni podaci o članovima Povjerenstva

Prof. dr. sc. Vlasta Vizek Vidović, predsjednica Povjerenstva

Znanstvenu i nastavnu karijeru ostvarila na Sveučilištu u Zagrebu (1975. – 2010.). Dužnost prorektorice za međunarodnu suradnju Sveučilišta u Zagrebu obavljala od 2002. - 2006. Trenutačno je zaposlena kao znanstvena savjetnica u Institutu za društvena istraživanja u Zagrebu - Centru za istraživanje i razvoj obrazovanja. Predsjednica je Akreditacijskog savjeta Agencije za znanost i visoko obrazovanje i predsjednica Matičnog odbora za polje psihologije.

Dr. sc. Sergij Gabršček, član Povjerenstva, inozemni stručnjak

Na području obrazovanja, vrednovanje obrazovnih sustava i sustava osiguravanja kvalitete radi više od 20 godina. Utemeljitelj i prvi ravnatelj Državnoga ispitnog centra u Sloveniji (1992. - 1999.). Nakon 2000. godine radio je na preko 30 međunarodnih projekata iz područja obrazovanja, zapošljavanja i tržišta rada. Bio je voditelj projekta CARDS 2003. u kojem je bio razvijen postupak vanjske prosudbe sustava osiguravanja kvaliteta na visokim učilištima i predsjednik povjerenstava za vanjske prosudbe za tri fakulteta, koja su sudjelovala u pilot-projektu.

Dr. sc. Vesna Dodiković-Jurković, član Povjerenstva, predstavnica Agencije

U razdoblju 1987. – 2005. bila je zaposlena na Sveučilištu u Zagrebu, 2006. u Upravi za znanost Ministarstva znanosti obrazovanja i športa, a sada je pomoćnica ravnateljice u Upravi za osiguravanje kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju Agencije i stručnjak za osiguravanje kvalitete te interni auditor za ISO 9001.

Olga Štajdohar Pađen, dipl. ing, član Povjerenstva, predstavnica gospodarstva

Samostalni je stručni suradnik u Institutu za elektroprivredu i energetiku, radi na poslovima nadzora osiguranja i kontrole kvalitete kod izgradnje elektroenergetskih objekata. Voditelj je kvalitete u prvom akreditiranom laboratoriju u Hrvatskoj i vodeći auditor za normu ISO 9001. Sudjeluje u radu međunarodnih skupova vezanih za kvalitetu i piše članke iz područja upravljanja kvalitetom. Autorica je knjige „Plivati s ISO-om i ostati živ – Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu.”

Marija Rogoznica, član Povjerenstva, predstavnica studenata

Studentica 5. godine integriranoga preddiplomskog i diplomskog studija medicine na Medicinskom fakultetu Sveučilišta u Rijeci, predstavnica studenata u Povjerenstvu za osiguranje kvalitete na Medicinskom fakultetu Sveučilišta u Rijeci i predstavnica studenata u Odboru za kvalitetu na Sveučilištu u Rijeci.

Uz članove Povjerenstva, vanjsku prosudbu pratio je Goran Briški, prof., koordinator Agencije, stručnjak za osiguravanje kvalitete i interni auditor za ISO 9001.

1.3. Opis postupka vanjske prosudbe Agencije

U skladu s modelom vanjske neovisne prosudbe opisanim u Priručniku provedene su sljedeće faze procesa vanjske neovisne prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Filozofskog fakulteta u Osijeku: planiranje, prosudba u užem smislu i izvještavanje. Četvrta faza - naknadno praćenje - predviđena je za razdoblje nakon očitovanja Fakulteta o primljenom Izvješću te poduzimanja mjera za poboljšanje sustava sukladno preporukama iz Izvješća, a odvijat će se na način opisan u Priručniku.

1. Planiranje

U fazi su planiranja provedene sljedeće aktivnosti:

1. dogovor oko vanjske prosudbe između Agencije i Fakulteta;
2. izrada hodograma vanjske prosudbe prema shemi vanjske prosudbe Agencije;
3. prikupljanje podataka i materijala relevantnih za vanjsku prosudbu koje je visoko učilište dostavilo Agenciji;
4. odabir i imenovanje članova Povjerenstva za vanjsku prosudbu visokog učilišta;
5. imenovanje koordinatora - djelatnika Agencije;
6. dostavljanje relevantnih dokumenata Povjerenstvu za vanjsku prosudbu i visokom učilištu.

2. Prosudba u užem smislu

U fazi prosudbe u užem smislu provedene su sljedeće aktivnosti:

1. Članovi su Povjerenstva pregledali i procijenili dostavljenu dokumentaciju te je sastavljena zajednička tablica s usporednim komentarima za pojedine dokumente.
2. Na pripremnom sastanku, održanom u Agenciji 20. listopada 2010., Povjerenstvo je izabralo svog predsjednika te su raspravljene sljedeće točke dnevnog reda: 1. utvrđivanje ciljeva vanjske prosudbe; 2. utvrđivanje metoda rada tijekom postupka vanjske prosudbe i način izrade Izvješća; 3. analiza kvalitete dostavljenih dokumenata visokog učilišta; 4. sastavljanje programa posjeta; 5. zaključak u vezi rokova izvedbe dogovorenih zadataka.
3. Članovi su Povjerenstva potpisali Izjavu o nepostojanju sukoba interesa koja je dostavljena Upravi Fakulteta tijekom posjeta.
4. Napravljena je baza ključnih pitanja za pojedine ciljne skupine.
5. Na drugom pripremnom sastanku, održanom 22. studenog 2010., neposredno uoči posjeta, dogovoren je okvirni popis pitanja prema kojima će se odvijati planirani razgovori s ciljnim skupinama.
6. Povjerenstvo je posjetilo Filozofski fakultet 23. i 24. studenog 2010. u skladu s predviđenim programom posjeta. Tijekom boravka u Osijeku, Povjerenstvo je usporedilo i analiziralo informacije prikupljene iz različitih izvora, saželo zapažanja te donijelo preliminarne zaključke o razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete i oblikovalo preporuke za njegovo unapređenje. Na kraju posjeta, Povjerenstvo je usmeno priopćilo preliminarne rezultate vanjske prosudbe Upravi Fakulteta te dogovorilo sljedeće korake vezane za fazu naknadnog praćenja.

1.4. Ciljevi vanjske posudbe

Na prvom radnom sastanku Povjerenstva za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku, održanom 20. listopada

2010. u Agenciji za znanost i visoko obrazovanje, Povjerenstvo je utvrdilo sljedeće ciljeve postupka vanjske prosudbe:

1. Utvrditi učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete na Fakultetu.
2. Postupak vanjske prosudbe provesti u skladu s procedurom za vanjsku prosudbu prikazanom u Priručniku i Pravilniku AZVO-a.
3. Profesionalno provoditi vanjsku prosudbu.
4. Analizirati sve nalaze radi kvalitetnog donošenja konačnih preporuka.

1.5. Materijal za vanjsku prosudbu

Povjerenstvo je tijekom vanjske prosudbe imalo uvid u sljedeće materijale visokog učilišta:

1. Dokumentacija koju je Filozofski fakultet Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku dostavio Agenciji:
 - Kratki opis Filozofskog fakulteta u Osijeku
 - Povijest nastanka sustava osiguravanja kvalitete na Filozofskom fakultetu u Osijeku
 - Prikaz odnosa Uprave i jedinice za osiguravanje kvalitete
 - *SWOT* analiza Filozofskog fakulteta u Osijeku
 - Izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguravanja kvalitete na Filozofskom fakultetu u Osijeku
 - Priručnik za osiguravanje kvalitete obrazovanja na Filozofskom fakultetu u Osijeku.

Fakultet nije dostavio Strategiju razvoja budući da je tek u izradi.

2. Dokumentacija koja je bila dostupna na mrežnim stranicama FFOS-a:
 - Statut Filozofskog fakulteta u Osijeku
 - Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete
 - Naputak o radu mentora sa studentima.
3. Dokumentacija koja je bila dostupna na mrežnim stranicama Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku:
 - Statut Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku
 - UNIOS - Nacrt strategije za uspostavljanje i unaprjeđenje kvalitete na Sveučilištu J. J. Strossmayera u Osijeku
 - Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguravanje kvalitete na Sveučilištu J. J. Strossmayera u Osijeku
 - Vodič kroz sustav osiguranja i unaprjeđenja kvalitete na Sveučilištu J. J. Strossmayera u Osijeku
 - Osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju - Priručnik
 - Upute za izradu „samoanalize“ sastavnica Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku.
4. Dokumentacija koju je Povjerenstvo dobilo na uvid tijekom posjete visokom učilištu:
 - Zapisnici Povjerenstva za unapređivanje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja – od početka djelovanja
 - Samoanaliza studijskih programa 2009./2010.
 - Nastavničke ankete 2009.
 - Jedinствена sveučilišna studentska anketa 2007. - 2010.
 - dokumentacija Ureda za potporu studentima
 - Analiza mentorskog sustava

- Analiza mrežnih stranica
- SWOT analiza 2009./2010.
- Podaci o nezaposlenim alumnijima.

1.6. Posjet visokom učilištu

Agencija je sukladno Priručniku dostavila program posjeta Povjerenstva za vanjsku prosudbu. Povjerenstvo je posjetilo Filozofski fakultetu u Osijeku 23. i 24. studenog 2010. u skladu s programom posjeta utvrđenim na prvom sastanku Povjerenstva, održanom 20. listopada 2010. u Agenciji.

Program posjeta

Prvi dan – 23.11.2010.

- 09:30 – 10:15 Uvodni razgovor s Upravom Fakulteta - dekanicom i prodekanima
 10:15 – 11:15 Razgovor s članovima Povjerenstva i djelatnicima Ureda za kvalitetu Fakulteta
 11:15 – 11:30 Konzultacije Povjerenstva
 11:30 – 12:30 Razgovor s predstavnicima studenata (po dva studenta sa svakog odsjeka/studija, razdijeljeni u dvije grupe: prva grupa - 4 odsjeka i studija i druga grupa - 4 odsjeka i poslijediplomski sveučilišni studiji)
 12:30 – 14:00 Ručak i konzultacije Povjerenstva
 14:00 – 15:00 Razgovor s nastavnim osobljem (predstavnicima svih ustrojbenih jedinica)
 15:00 – 16:30 Obilazak Fakulteta (ustrojbenih jedinica, ureda i knjižnica)

Drugi dan – 24.11.2010.

- 09:30 – 10:30 Razgovor s administrativnim i tehničkim osobljem Fakulteta (predstavnicima svih ureda)
 10:30 – 11:00 Razgovor s predstavnicima vanjskih dionika (6 - 8 predstavnika)
 11:00 – 11:30 Pregled dokumenata i zapisa vezanih uz provedbu odabranih aktivnosti (prema dogovoru prvog dana posjeta)
 11:30 – 14:00 Konzultacije Povjerenstva i ručak
 14:00 – 14:30 Završni sastanak s Upravom

1.7. Struktura i sadržaj Izvješća

Na temelju analizirane dostavljene i dostupne dokumentacije, informacija dobivenih tijekom posjeta visokom učilištu te obavljenih razgovora s različitim predstavnicima visokog učilišta, Povjerenstvo je pripremlilo ovo Izvješće koje sadrži sljedeće temeljne elemente: uvod, opis sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta, rezultate vanjske prosudbe, zaključak i priloge. U poglavlju o rezultatima vanjske prosudbe prikazano je 8 elemenata prema kojima je analiziran sustav osiguravanja kvalitete Fakulteta.

U daljnjem postupku, Izvješće će se dostaviti Akreditacijskom savjetu na usvajanje u roku od 30 dana nakon završetka posjeta visokom učilištu. Usvojeno će se Izvješće dostaviti Filozofskom fakultetu u Osijeku na očitovanje najkasnije dva mjeseca nakon posjeta. Fakultet će u roku od 30

dana od primitka Izvješća dostaviti svoje očitovanje i plan aktivnosti unapređenja sustava za fazu naknadnog praćenja.

2. OPIS FILOZOFSKOG FAKULTETA U OSIJEKU

2.1. Organizacijska struktura Filozofskog fakulteta u Osijeku

Filozofski fakultet Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku nastao je ak. god. 2004./2005. preobrazbom postojećega Pedagoškog fakulteta u dvije sastavnice: Učiteljski fakultet i Filozofski fakultet. Na Filozofskom fakultetu izvode se studiji na trima razinama i to 18 programa na preddiplomskom studiju, 29 programa na diplomskom studiju i dva programa na sveučilišnom poslijediplomskom studiju.

Ustrojbene jedinice

Ustrojbene su jedinice FFOS-a odsjeci, katedre, Tajništvo i Knjižnica. Na Fakultetu djeluju sljedeći odsjeci: Odsjek za hrvatski jezik i književnost, Odsjek za engleski jezik i književnost, Odsjek za njemački jezik i književnost, Odsjek za pedagogiju, Odsjek za povijest, Odsjek za informacijske znanosti i Odsjek za filozofiju. Uz ove jedinice samostalno djeluju Katedra za zajedničke sadržaje te dva studija: Studij psihologije i Studij mađarskog jezika i književnosti. Tehničko-administrativne poslove obavlja Tajništvo FFOS-a koje ima dva glavna ureda: Ured za pravne, kadrovske, stručne, opće i administrativne poslove i Ured za financijsko-knjigovodstvene poslove.

U okviru Ureda za pravne, kadrovske, stručne, opće i administrativne poslove djeluju Ured za studentska pitanja, Ured za poslijediplomske studije i cjeloživotno obrazovanje, Ured za unaprjeđenje kvalitete obrazovanja, Ured za informatiku i računalnu mrežu, Ured dekana, Ured za kadrovske, opće i administrativne poslove i Ured za tehničke i pomoćne poslove.

U okviru Ureda za financijsko-knjigovodstvene poslove djeluju Ured za računovodstvo i Ured za knjigovodstvo. Na Fakultetu djeluje i Studentski zbor te više studentskih udruga.

Upravna tijela

Upravna su tijela Fakulteta Fakultetsko vijeće i dekan. Fakultetsko vijeće čine svi nastavnici u znanstveno-nastavnom zvanju, 5 predstavnika studenata, 1 predstavnik nastavnika u suradničkim zvanjima i 1 predstavnik nastavnika u nastavnim zvanjima.

Dekanu u radu pomažu 4 prodekana i tajnik Fakulteta. Njihova uloga i način izbora kao i djelokrug rada i ovlasti Fakultetskog vijeća definirani su Statutom Fakulteta.

Struktura zaposlenika i studenata

U radnom je odnosu na neodređeno vrijeme zaposleno ukupno 172 djelatnika, od toga u znanstvenim i znanstveno-nastavnim zvanjima 117, u suradničkim zvanjima 27 i 28 na tehničkim i administrativnim poslovima. Njihova je prosječna dob 42 godine. Udio nastavnog osoblja u ukupnom broju zaposlenika iznosi 77,90%, stručno-administrativnog 15,11%, a tehničkog i pomoćnog 6,97%. Uz to na Fakultetu u nastavi radi i 113 vanjskih suradnika u znanstveno-nastavnim i nastavnim zvanjima.

Na Fakultetu studira ukupno 1531 redovni student (od toga 7 stranih studenata) i 42 izvanredna studenata (na sveučilišnim poslijediplomskim studijima).

2.2. Vizija, misija i strategija

Izrada je cjelovite Strategije Filozofskog fakulteta u tijeku, a vizija, misija i dugoročni strateški ciljevi na sljedeći su način navedeni u Statutu Fakulteta donesenog 11. veljače 2009. godine:

«Poslanje je Filozofskog fakulteta osigurati i postići izvrsnost u svakom području svoga obrazovnog i znanstvenog djelovanja na razini matičnog sveučilišta, te na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Strateški plan Fakulteta polazi od zamisli Fakulteta kao snažnog društveno-humanističkog središta usmjerenog na sustavno razvijanje i unaprjeđivanje djelatnosti svih njegovih odsjeka i katedara, jačanje znanstveno-istraživačkih jedinica i izvedbu nastavnih programa koji osiguravaju studentima stjecanje znanja i vještina primjerenih izazovima suvremene Hrvatske.

Dugoročni ciljevi Fakulteta su:

- zadovoljiti obrazovne potrebe pojedinaca, poslodavaca i društva te se prilagoditi svim promjenama koje prate suvremeno društvo*
- okupiti vrhunske znanstvenike i stručnjake koji će stalnim unaprjeđivanjem nastavnih metoda i postupaka mladim naraštajima na najučinkovitiji način prenositi znanja i vještine potrebne u njihovoj budućoj profesiji*
- povećati razinu kvalitete i intenzitet znanstvenog rada*
- poboljšati ugled ustanove u društvu ponajprije putem visokokvalitetnih diplomiranih studenata, ali i kulturnim, obrazovnim i znanstvenim djelatnostima studenata i nastavnika.»*

2.3. Sustav osiguravanja kvalitete

Nakon što je usvajanjem *Pravilnika o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete na Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku* (Odlukom Senata 29. rujna 2006. godine) utvrđena organizacijska struktura sustava osiguravanja kvalitete Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, stvorene su pretpostavke za uspostavu sustava osiguravanja kvalitete na sastavnicama. Kao središnja tijela za koordinaciju uspostave sustava osiguravanja kvalitete na razini Sveučilišta osnovani su sveučilišni Odbor za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja i sveučilišni Centar za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja.

Odlukom Fakultetskog vijeća FFOS-a iz siječnja 2006. na Fakultetu je osnovano Povjerenstvo za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo za kvalitetu) s 5 članova, koje je u 2009. godine prošireno na 9 članova. Članovi su tog povjerenstva prodekan za nastavu, tajnik Fakulteta, voditelj Ureda za unaprjeđenje kvalitete obrazovanja, 3 predstavnika nastavnika, 2 predstavnika asistenata i predstavnik studenata. Zadaci su Povjerenstva planirati strategiju unaprjeđenja kvalitete znanstveno-nastavne sastavnice, provoditi program procjene i postupak unaprjeđenja kvalitete znanstveno-nastavne sastavnice i koordinirati provedbu projekata za profesionalni i stručni razvoj kadrova u području kvalitete. Povjerenstvo izrađuje godišnji i dugoročni plan aktivnosti i ima obvezu podnositi jednom godišnje izvješće o svom djelovanju Fakultetskom vijeću.

Uz Povjerenstvo za kvalitetu, u 2008. godini osnovan je i Ured za unaprjeđenje kvalitete obrazovanja, u kojem rade dva djelatnika – voditelj Ureda i stručni referent. Glavni su zadaci Ureda u suradnji s Povjerenstvom za kvalitetu i Centrom pokretati i provoditi razvojne programe, definirati standarde i kriterija kvalitete, organizirati, koordinirati i provoditi postupke vrednovanja, razvijati unutarnje mehanizme osiguravanja, unaprjeđenja i promicanja kvalitete,

razvijati metode za istraživanje različitih aspekata kvalitete obrazovanja, prikupljati potrebne informacije za analize Centra, poticati stručno usavršavanje nastavnika, suradnika, rukovoditelja i administrativnog osoblja u području kvalitete, sustavno provoditi utvrđene karakteristične pokazatelje kvalitete i sudjelovati u raspravama o kvaliteti, širenju kulture kvalitete u akademskoj i neakademskoj javnosti.

Ustroj i funkcioniranje sustava osiguravanja kvalitete na Filozofskom fakultetu u Osijeku regulirano je Pravilnikom o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Filozofskom fakultetu (u veljači 2009. godine) i Priručnikom za osiguravanje kvalitete obrazovanja na Filozofskom fakultetu u Osijeku iz 2010. godine. U Priručniku su razrađene sljedeće aktivnosti osiguravanja kvalitete rada na Fakultetu: analiza studijskih programa, praćenje pokazatelja kvalitete studenata i studiranja, vrednovanje nastave i rada nastavnika i studenata, analiza sustava podrške nastavnom procesu i znanstveno-istraživačkom radu, analiza znanstveno-istraživačkog i stručnog rada, analiza međunarodne suradnje, analiza kvalitete Filozofskog fakulteta i sustava kvalitete visokog obrazovanja.

3. REZULTATI PROSUDBE

3.1. Zapažanja tijekom posjeta

Razgovor s Upravom

Povjerenstvo za vanjsku prosudbu steklo je dojam da Uprava usko surađuje s Povjerenstvom za kvalitetu i Uredom za osiguravanje i unapređivanje kvalitete i da prati i daje podršku uspostavi sustava za osiguravanje kvalitete na Fakultetu. Premda zasad ne postoji strategija razvoja FFOS-a kao ni Politika kvalitete, Uprava ističe da je izrada tih dokumenata u tijeku te se očekuje da će Strategija biti donesena u siječnju 2011. godine. Uprava kao poseban strateški cilj navodi internacionalizaciju studija, uključivanje u međunarodne istraživačke mreže i projekte te povećanje mobilnosti studenata i nastavnika. Uprava vidi pozicioniranje Fakulteta kao važne regionalne institucije u sjevernoj Hrvatskoj i među susjednim zemljama u području humanističkih znanosti.

Razgovor s Povjerenstvom i Uredom za unapređenje kvalitete Fakulteta

U razgovoru je istaknuta dobra suradnja između Uprave i fakultetskih tijela za osiguravanje kvalitete, ali se stekao dojam da suradnja tijela Fakulteta s tijelima Sveučilišta za osiguravanje kvalitete nije na zadovoljavajućoj razini. Povjerenstvo za kvalitetu također je izvijestilo da su svi relevantni dokumenti dostupni svim dionicima na mrežnim stranicama i na Intranetu FFOS-a. Povjerenstvo i Ured pojačali su aktivnosti oko uspostave sustava kvalitete na svim razinama tijekom 2009. godine pa se rezultati još ne mogu u potpunosti sagledati. Napomenuli su kako se uočava sve slabiji odaziv studenata za popunjavanje studentske ankete o kvaliteti nastave.

Razgovor s predstavnicima nastavnika

Većina je nastavnika dobro upućena u aktivnosti Uprave i tijela za uspostavu sustava osiguravanja kvalitete. Ustrojbene su jedinice izradile studijske programe u skladu s glavnim postavkama Bolonjskog procesa (kriterijima ocjenjivanja studenata, načinom rada tijekom semestra, rasporedom kolokvija, seminarskih radova i rokova za polaganje ispita). Međutim,

nekim programima nedostaje komponenta ishoda učenja kao ciljeva poučavanja. Neki nastavnici vide sudjelovanje u sustavu osiguravanja kvalitete kao dodatno opterećenje u odnosu na osnovnu djelatnost. Izražena je i potreba za sustavnim stručnim usavršavanjem u području nastavničkih kompetencija, posebno za mlađe kolege koji tek ulaze u nastavni proces.

Studentska je anketa glavni oblik vrednovanja rada nastavnika. Uz to nastavno osoblje provodi proces samovrednovanja. Kontinuirano se prati uspješnost razvoja studenata. Radi poboljšanja uspješnosti studiranja, uspostavljen je sustav mentorstva studenata.

Razgovor s predstavnicima studenata

Tijekom razgovora sa studentima Povjerenstvo je steklo dojam da su studenti djelomično upućeni u sustav osiguravanja kvalitete. Većini studenata nisu sasvim jasni ključni pojmovi kao što su ishodi učenja, ECTS bodovi i drže da nisu dobro informirani o djelovanju svojih predstavnika u tijelima Fakulteta ni o rezultatima studentskog vrednovanja nastave. Naveli su kako nisu zadovoljni opremljenošću Knjižnice niti radnim prostorima za učenje, a drže da bi se i rad Studentske referade (radno vrijeme) moglo bolje prilagoditi studentskim potrebama. Studenti navode kako nisu upoznati sa znanstveno-istraživačkim radom na Fakultetu i nisu u njega uključeni.

Razgovor s administrativno-tehničkim osobljem

Naglašen je dobar odnos s Upravom Fakulteta, uvažavanje njihovih mišljenja i prijedloga u vezi poboljšanja uvjeta rada. Uprava omogućava stručno usavršavanje administrativnog osoblja kako bi se osposobili za praćenje promjena u vođenju financijskog poslovanja i za primjenu ISVU sustava. Uočeno je kako osobe iz Ureda za kvalitetu ne rade u osiguravanju kvalitete u punom radnom vremenu i nemaju dovoljno mogućnosti za stručno usavršavanje u tom području. Ističe se neprimjeren prostor za obavljanje djelatnosti i financijske službe i studentske službe. Skorim se iseljenjem dijela Učiteljskog fakulteta očekuju znatna poboljšanja u prostornim uvjetima rada stručnih službi.

Razgovor sa vanjskim dionicima

Vanjski dionici koji su ujedno i suradnici Fakulteta u nastavi razmjerno su dobro upućeni u uspostavu sustava za osiguravanje kvalitete. Istaknute su teškoće u provedbi studentske prakse koja nije na odgovarajući regulirana zakonskim aktima ni izravnim sporazumima s Fakultetom. Sukladno tome, taj dio rada studenata nije na odgovarajući način praćen niti vrednovan, a kvaliteta je njihova studiranja više rezultat entuzijazma i profesionalnog angažmana pojedinaca, nego stvar sustavnog i planiranog pristupa Fakulteta. Vanjski dionici uočavaju važnost sudjelovanja u kreiranju studijskih programa i praćenju kvalitete kompetencija studenata koji su završili Fakultet. Isto tako, vide mogućnosti za suradnju i uzajamnu potporu u području cjeloživotnog učenja i kontinuiranoga stručnog usavršavanja.

Pregled prostora i opreme

Provjerom prostora Fakulteta ustanovljeno je da su učionice primjereno opremljene i ugodne za rad, a dvije su opremljene kao informatički kabineti. Fakultet posjeduje i primjereno uređenu svečanu dvoranu. Međutim, prostorni su uvjeti neodgovarajući kad je riječ o nastavničkim kabinetima, Knjižnici, prostorima za učenje i prostorima u kojima rade administrativno-tehničke

službe. Djelomično se rješenje vidi u iseljenju Učiteljskog fakulteta u sljedećoj akademskoj godini i mogućem proširenju zgrada u dvorišnom prostoru.

3.2. Vanjska prosudba na temelju višestrukih izvora informacija

3.2.1. Ciljevi, struktura i unutarnja koherentnost sustava osiguravanja kvalitete

- Ciljevi su unutrašnjeg sustava osiguravanja kvalitete navedeni u ključnim dokumentima - Pravilniku i Priručniku za osiguravanje kvalitete u dvama ključnim područjima fakultetskog djelovanja, obrazovnoj i znanstveno-istraživačkoj djelatnosti, dok je područje društveno korisnog djelovanja u zajednici tek sporadično navedeno u dokumentima.
- Temeljna je struktura sustava uspostavljena u formalnom smislu vrlo brzo nakon donošenja ESG-a (2006. godine). No, nakon ove prve faze trajalo je prilično dugo razdoblje latencije tako da su se aktivnosti oko uspostave mehanizama za uspostavu kvalitete pojačale tek 2009. godine, što je izazvalo osjećaj stresa i pritiska i kod osoba zaduženih za uspostavu sustava, a djelomice i kod nastavnika koji su to doživjeli kao naglo dodatno opterećenje.
- Koherentnost sustava nije postignuta u potpunosti, budući da Fakultet još nema strategiju razvoja za naredno razdoblje, a isto tako nisu u punoj mjeri sinkronizirane aktivnosti na razini Fakulteta i Sveučilišta.
- Nisu jasno razgraničeni zadaci i djelokrug rada Povjerenstva za kvalitetu i Ureda za unapređenje kvalitete. Stječe se dojam da su zadaci Ureda preširoko postavljeni s obzirom na broj zaposlenih i njihove kvalifikacije.
- Pozitivan je primjer proaktivnog djelovanja fakultetskih tijela ulaganje dodatnog napora u provedbi internoga studentskog vrednovanja nastave uz onu na sveučilišnoj razini, koja daje relevantnije podatke o kvaliteti nastavnog rada.

3.2.2. Dokumenti sustava osiguravanja kvalitete

- Glavna se primjedba odnosi na nepostojanje cjelovitoga strateškog dokumenta koji bi bio polazište za provedbu unutarnjeg i vanjskog vrednovanja učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete.
- Uočeno je da u nekim dokumentima (primjerice u Izvješću o unutarnjoj prosudbi, SWOT analizi, Priručniku za osiguravanje kvalitete obrazovanja) dostavljenim Povjerenstvu na uvid nisu navedeni neki temeljni podaci koji potvrđuju vjerodostojnost dokumenata (autori, tijelo koje ga je usvojilo, datum usvajanja, klasa i urudžbeni broj).
- Dokument *SWOT* analize koncizan je, konkretan i kritičan te daje jasnu sliku stanja u instituciji.
- Struktura nekih drugih dokumenata nije sasvim pregledna i logična. Primjerice:
 - a) U Kratkom opisu FFOS-a organizacijska struktura i struktura upravljanja nisu jasno razgraničene, nedostaje shematski prikaz organizacijske strukture. Poglavlje „Struktura osoblja“ zapravo je poglavlje o upravljačkoj strukturi. U opisu financiranja nije jasno planiraju li se određena sredstva u budžetu za funkcioniranje sustava osiguravanja kvalitete.

- b) U Priručniku bi sam naslov dokumenta trebalo proširiti kako bi se uključio i pojam kvalitete znanstveno-istraživačkog rada. Neke procedure opisane u Priručniku nisu dovoljno razrađene i ujednačene (način provedbe i vrednovanje stručnog usavršavanja zaposlenika, dostupnost rezultata vrednovanja zaposlenicima i studentima, neprimjereno dugi rokovi za provedbu analiza, nejasno određene odgovornosti za provedbu pojedinih aktivnosti). Neki dijelovi Priručnika nisu ujednačeni i djeluju neuređeno (primjerice, Pojmovnik nije složen po abecedi; u strukturi pojedinih poglavlja s opisom glavnih aktivnosti nakon točke „Provedbe“ većinom nedostaju akcijski planovi nakon provedenog samovrednovanja i preporuke Povjerenstva za kvalitetu te opis mehanizama za praćenje razvojnog plana). Isto tako, Priručnik je opterećen nekim dijelovima koji su podložni češćoj reviziji (primjerice evaluacijski upitnici) pa bi ih bilo bolje izostaviti iz dokumenta koji je trajne naravi.
- c) U Izvješću o unutarnjoj prosudbi nedostaju uvodne informacije o autorima izvješća, opis metodologije provedbe prosudbe, opis zakonske podloge te izvora informacija na temelju kojih je Izvješće sastavljeno. Nedostaje poglavlje o praćenju kvalitete znanstveno-istraživačkog i stručnog rada za zajednicu. Logičan bi slijed poglavlja bio nakon prikaza kvalitete nastavnog i znanstveno-istraživačkog rada dodati poglavlje o infrastrukturi. Nedostaje zaključna procjena učinkovitosti sustava za osiguravanje kvalitete prema kriterijima vanjske prosudbe. U tablici planiranih aktivnosti nejasna je razlika između dugoročnih ciljeva i etapnih ciljeva.
- d) U nekim studijskim programima nedostaje opis općih ishoda učenja (kompetencija) na razini programa i specifičnih ishoda učenja na razini predmeta. Općenito nedostaju i matrice kojima se prikazuje odnos predviđenih kolegija i kompetencija koje se u njima stječu. U većini su studijskih programa jasno opisani načini praćenja i vrednovanja studentskih postignuća.
- e) Samovrednovanja ustrojbenih jedinica sadrže realističan i sveobuhvatan opis stanja i funkcioniranja, ali nedostaju jasno određeni razvojni ciljevi i akcijski planovi.
- f) Naputak za rad mentora sa studentima – predstavlja primjer dobre prakse za ovakvu vrstu dokumenata.

3.2.3. Sveobuhvatnost sustava osiguranja kvalitete

- U predočenim su dokumentima navedeni ključni elementi sustava osiguravanja kvalitete u svim područjima funkcioniranja i djelatnostima Fakulteta, ali u praksi se oni ne razvijaju ujednačenim tempom. U praktičnoj je izvedbi težište osiguravanja kvalitete postavljeno na obrazovni proces i to na aspekt kontrole i praćenja kvalitete. To se posebno odnosi na tradicionalnu provjeru kvalitete ulaza (kvalifikacije nastavnog i stručnog osoblja, nastavnih planova i programa, materijalnih resursa) i izlaza (broj diplomiranih, dužina studiranja).
- U pogledu vrednovanja obrazovnog procesa težište je na studentskom vrednovanju nastave i samovrednovanju nastavnika. Ostali mehanizmi praćenja procesa i rezultata, iako su predviđeni u Priručniku, još ne funkcioniraju sustavno (anketa nastavnika, samovrednovanje nastavnika, izlazna studentska anketa, anketiranje poslodavaca i zaposlenih alumnija).
- Još su nedovoljno razvijeni mehanizmi praćenja i vrednovanja znanstveno-istraživačkog rada i stručnog rada usmjerenog na dobrobit zajednice.
- Općenito su nedovoljno razvijeni mehanizmi unapređenja kvalitete i poticanja razvoja institucijske kulture kvalitete. Sustav je potpore studentima u studiranju u početnoj fazi

razvoja, dok je potpora profesionalnom razvoju zaposlenika (nastavnom i nenastavnom osoblju) povremena i još ne funkcionira kao sastavni dio sustava unapređivanja kvalitete.

3.2.4. Sudjelovanje studenata, osoblja i vanjskih dionika u sustavu osiguravanja kvalitete

- Sastav Povjerenstva za kvalitetu uključuje predstavnike svih interesnih skupina na Fakultetu (nastavnika, upravljačke strukture, asistenata, stručnih suradnika i studenata).
- Nastavno osoblje bilo je uključeno u proces samovrednovanja studijskih programa i proces vrednovanja nastavnika i nastavnog rada. (nastavnička anketa i samovrednovanja nastavnika). Nastavnici se sustavno informiraju o rezultatima studentske ankete.
- Analiza je sustava stručnih službi djelomično provedena (informatička služba) dok je vrednovanje ostalih stručnih službi (Knjižnica i Studentska referada) u tijeku.
- Vanjski dionici, u slučaju kad su suradnici u nastavi, predmetom su studentskog vrednovanja, informirani su o rezultatima te izjavljuju kako su u skladu s njima uveli poboljšanja. Ostali vanjski dionici nisu neposredno uključeni u procese osiguravanja kvalitete (anketa poslodavaca, definiranje kompetencija u studijskim programima).

3.2.5. Suradnja Uprave Fakulteta s tijelima i jedinicom sustava osiguranja kvalitete

- Suradnja uprave s tijelima i jedinicom za osiguravanje kvalitete jasno je regulirana Pravilnikom o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Filozofskom fakultetu. Povjerenstvo za kvalitetu tijelo je Fakultetskog vijeća, a u radu mu pomaže i Ured za osiguravanje kvalitete.
- Povjerenstvo jednom godišnje Fakultetskom vijeću podnosi Izvješće o svom radu te predlaže godišnji plan.
- U razgovorima je s predstavnicima Uprave i članovima Povjerenstva i Ureda istaknut odnos međusobnog povjerenja, uvažavanja i podrške.
- Glavni je problem skromna materijalna potpora uspostavi sustava osiguranja kvalitete, tako da ta stavka nije ni posebno predviđena u budžetu institucije.

3.2.6. Način informiranja unutar institucije, pristup relevantnim informacijama svim dionicima

- Zaposlenici Fakulteta imaju mogućnost redovitog i pravovremenog informiranja o ciljevima i aktivnostima vezanim uz primjenu sustava osiguravanja kvalitete.
- Svi se temeljni dokumenti i ostale relevantne informacije, uključujući studijske programe i informacije o ustrojbenim jedinicama, nalaze na mrežnim stranicama Fakulteta, a dio je materijala dostupan preko Intraneta Fakulteta.
- Studenti i zaposlenici mogu se informirati o aktivnostima vezanim uz sustav osiguravanja kvalitete i na posebno uspostavljenoj stranici http://sokrat.ffos.hr/povjerenstvo_za_kvalitetu/.
- Uočeno je da se profesionalna kultura kvalitete treba razvijati i intenzivnijim pristupom studentima, posebno brucosima te se trebaju rabiti i drugi oblici obavještanja (izravni kontakt na nastavi, brošure, letci te kroz aktivnosti Studentskog zbora).
- Studenti gube zanimanje za ispunjavanje *on-line* ankete vjerojatno zato što nisu pravovremeno informirani o njezinim rezultatima niti su, osim u nekim iznimnim slučajevima, upućeni o koracima koji se poduzimaju u svrhu poboljšanja nastave.

3.2.7. Mehanizmi praćenja i vrednovanja te stalnog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete

- Mehanizmi praćenja, kriteriji vrednovanja te aktivnosti vezane uz poboljšavanja kvalitete opisane su u Priručniku za osiguravanje kvalitete obrazovanja.
- Sve se aktivnosti još ne provode u punoj mjeri. Redovito se provodi studentsko vrednovanje nastave, i to naizmjenično sveučilišna i interna anketa te praćenje i vrednovanje znanstveno-istraživačkog rada.
- Mehanizmi su unapređenja kvalitete u početnoj fazi. Upravo se uvodi sustav mentorstva studenata i u tu je svrhu izrađen i *Naputak za mentore*.
- Dvije godine djeluje i Ured za potporu studentima koji pruža usluge akademskog i psihološkog savjetovanja te Služba sa duhovnu pomoć studentima.
- Studenti nisu na odgovarajući način obaviješteni o svim oblicima potpore koja im se nudi. Štoviše, razmjerno slabo poznaju djelovanje Studentskog zbora te nisu u zadovoljavajućem omjeru zastupljeni u tijelima uprave Fakulteta.
- Nastavnicima Fakultet na godišnjoj razini osigurava određena sredstva za usavršavanje u području znanstvenog rada i redovito se prati rad znanstvenih novaka i asistenata.
- Sustavno stručno usavršavanje nastavnika u nastavničkim kompetencijama nije još razvijeno premda je navedeno kao ciljna aktivnost u *Priručniku*.

3.3. Učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete

- Kriteriji se učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta temelje na kriterijima Agencije koji su usklađeni s europskim standardima (ESG-om).
- Aktivnosti praćenje i unutarnja prosudba sustava kvalitete zacrtani su i opisani u Priručniku te je provedena i prva unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete koja nije uključivala razgovore s dionicima.
- Iz Izvješća o unutarnjoj prosudbi može se uočiti kako kriteriji učinkovitosti nisu dosljedno primijenjeni u postupku unutarnje prosudbe, a predviđeni su rokovi za ostvarenje planiranih ciljeva i poboljšanja predugi što može narušiti i umanjiti učinkovitost sustava. Nije definiran način ocjene učinkovitosti po završetku provedbe planiranih aktivnosti za poboljšanje sustava osiguravanja kvalitete.

4. Zaključci i preporuke

4.1. Vanjska prosudba sustava osiguravanja kvalitete Filozofskog fakulteta

Zaključci Povjerenstva za vanjsku prosudbu formulirani su na temelju usporedbe razvijenosti pojedinih dimenzija sustava osiguranja kvalitete Fakulteta s ESG standardima i kriterijima Agencije.

ESG 1.1. Politika i procedure sustava osiguravanja kvalitete

Zapažanja, prednosti, nedostaci:

- Fakultet prepoznaje potrebu za ustrojem i primjenom sustava osiguravanja kvalitete u sve svoje djelatnosti.
- Izrađeni su i objavljeni dokumenti sustava: Priručnik, Pravilnik, Plan rada, Poslovnik povjerenstva, SWOT analiza, Izvješće o unutarnjoj prosudbi i Izvješća o radu za 2007. - 2010.
- Elementi strateškog pristupa postoje u Statutu, ali nema cjelovite Strategije razvoja kao cjelovitog dokumenta s jasno definiranom misijom i vizijom.
- Ne postoji zaseban dokument s razrađenom politikom kvalitete, a ciljevi osiguravanja kvalitete nisu jasno definirani.
- U temeljnim je dokumentima opisana organizacija sustava osiguravanja kvalitete, ali nisu jasno definirane odgovornosti i rokovi ustroja.
- Težište je u dokumentima na obrazovnoj djelatnosti dok je znanstveno-istraživački rad kao i društvena zadaća Fakulteta u drugom planu (vidljivo i iz naslova dokumenata).
- U dokumentima su uočene određene nekonzistentnosti i nepotpunosti u formalnom smislu te nedostaju podaci o autorstvu, datumu usvajanja.
- U Povjerenstvo za kvalitetu nisu uključeni predstavnici vanjskih dionika.
- Osobe iz Ureda za kvalitetu ne rade u punom radnom vremenu u osiguravanju kvalitete.
- Zahtjevi za radna mjesta u Uredu ne uključuju kompetencije koje su potrebne za obavljanje poslova iz djelokruga osiguravanje kvalitete.
- Utvrđeno je i postojanje sukoba interesa – unutarnju su prosudbu radili članovi Povjerenstva za kvalitetu, a ne neovisno povjerenstvo.
- Studenti i vanjski dionici nisu bili uključeni u izradu dokumenata sustava osiguravanja kvalitete.

Zaključak: *Na Fakultetu postoji visok stupanj suglasnosti oko važnosti uvođenja sustava osiguravanja kvalitete u sve djelatnosti kao i organizacijske pretpostavke za uvođenje sustava. Položeni su temelji sustava no zbog nedostatka strategije razvoja ciljevi ni postupci osiguravanja kvalitete još nisu dovoljno jasno artikulirani i usklađeni.*

RAZINA RAZVIJENOSTI: PRIPREMNA

Preporuke

1. Izraditi i usvojiti Politiku kvalitete.

2. Izraditi i usvojiti strategiju koja obuhvaća dulje razdoblje (najmanje 5 godina).
3. Misiju i viziju potrebno je jasno artikulirati u okviru strategije i u nju uključiti pozicioniranje institucije i vrijednosti institucije.
4. Razraditi dio strategije koji se odnosi na suradnju s vanjskim dionicima i utjecaj na regionalni razvoj.
5. Dokumente je potrebno dodatno pročitati i uskladiti te ih formalno usvojiti.
6. Uključiti studente u razvoj kulture kvalitete na razini fakulteta i ustrojbenih jedinica.
7. Uključiti vanjske dionike u razvoj sustava i postupke osiguravanja kvalitete.

ESG 1.2. Odobrenje, praćenje i periodična revizija programa i diploma

Zapažanja, prednosti, nedostaci:

- U studijskim programima nisu jasno navedene izlazne kompetencije ni ishodi učenja na razini predmeta.
- Priručnik definira postupak analize studijskih programa.
- Provedeno je 9 samoanaliza studijskih programa.
- Studenti su uključeni u aktivnosti osiguravanja kvalitete (Fakultetsko vijeće, studentske ankete).
- Priručnik sadrži postupak analize znanstveno-istraživačkog rada.
- Napravljena početna analiza znanstveno-istraživačkog rada.
- U samoanalizama programa većinom nisu konkretno navedeni razvojni ciljevi i aktivnosti unapređenja.
- Ishodi učenja nisu objavljeni za sve studijske programe.

***Zaključak:** U studijskim programima nije dosljedno provedena koncepcija kurikuluma temeljnog na kompetencijama i ishodima učenja. Provedene samoanalize studijskih programa stvaraju pretpostavke za njihovu kvalitetnu reviziju i unapređenje. Resursi su za učenje nedovoljnog kapaciteta (opremljenost knjižnica, proširenje prostora za učenje i njegovo opremanje računalnom opremom).*

RAZINA RAZVIJENOSTI: POČETNA

Preporuke

1. Napraviti analize svih studijskih programa i jasno odrediti ciljeve i metode unapređenja.
2. Postupak praćenja i analizu kvalitete studijskih programa treba provoditi na godišnjoj razini; vrijeme je provedbe od 5-7 godina predugo.
3. Definirati i objaviti ishode učenja na razini programa i kolegija.
4. Nabaviti primjerenu količinu potrebne literature za studente.
5. Analiza znanstveno-istraživačkog rada treba biti na godišnjoj razini (godišnje praćenje).

ESG 1.3. Ocjenjivanje studenata

Zapažanja, prednosti, nedostaci:

- Kriteriji su vrednovanja i ocjenjivanja studentskih postignuća objavljeni (Pravilnik o studiranju, studijski programi na razini kolegija).
- Kriteriji se ne primjenjuju dosljedno i studenti su samo djelomično upoznati s njima.
- Ne primjenjuju se procedure za procjenu kvalitete vrednovanja i ocjenjivanja ishoda učenja.
- Studenti imaju teškoće zbog nepriznavanje prijenosa ECTS bodova.

Zaključak: Utvrđeni su kriteriji vrednovanje i ocjenjivanja studentskih postignuća te su objavljeni. Potrebno je na godišnjoj razini pratiti njihovo dosljedno primjenjivanje. Nepriznavanje prijenosa ECTS bodova prepreka je studentskoj mobilnosti.

RAZINA RAZVIJENOSTI: POČETNA

Preporuka

1. Dokumenti o ocjenjivanju i vrednovanju koji se stavljaju na mrežne stranice trebaju biti uređeni i usvojeni.
2. Studente i u izravnom kontaktu na nastavi višekratno upoznavati s kriterijima i metodama vrednovanja i ocjenjivanja ishoda učenja.
3. Uvesti formalne procedure priznavanje prijenosa ECTS-a.

ESG 1.4. Osiguravanje kvalitete nastavnčkog / znanstvenog rada

Zapažanja, prednosti, nedostaci:

- Formalna se provjera osiguravanja kvalitete nastavnog osoblja provodi tijekom izbora u zvanja, sukladno nacionalnoj zakonskoj regulativi.
- Veliki je udio vanjskih suradnika uključen u nastavni proces.
- Redovito se provodi studentsko vrednovanje nastavnog rada.
- Osim sveučilišne ankete, postoji i interna studentska anketa Fakulteta.
- Nastavnici provode samovrednovanje vlastitog rada.
- Odaje se javno priznanje najbolje vrednovanim nastavnicama.
- Fakultet izdaje dva časopisa što olakšava prezentaciju rezultata.
- Nastavnici se potiču na sudjelovanje na znanstvenim skupovima i usavršavanjima.
- Nastavnici ne uključuju studente u znatnoj mjeri u svoj znanstveno-istraživački rad.
- U nastavi sudjeluje velik broj vanjskih suradnika.
- Ne postoji sustavno obrazovanje nastavnog osoblja radi poboljšanja nastavničkih kompetencija.
- Nedostatna veza s vanjskim dionicima (organizacija studentske prakse).
- Nedostatna mobilnost nastavnika i slaba međunarodna umreženost.

Zaključak: Provodi se vrednovanje nastavnog rada i nastavnici na temelju uvida u rezultate analiziraju i unapređuju nastavu. Važna je praksa odavanja priznanja najboljim nastavnicima. Ne primjenjuju se raznovrsne metode procjene kvalitete nastavnčkog rada (fokus grupe sa studentima, izlazni intervjui s diplomiranim, procjena kolega) iako se navode kao mogućnosti u Priručniku. Nedostatna je mobilnost te prožimanje nastavnčkog i istraživačkog rada. Nedovoljna je uključenost vanjskih dionika u osiguravanje kvalitete nastavnog rada. Profesionalni je razvoj nastavnika kao i njihovo stručno usavršavanje u nastavničkim kompetencijama zapostavljen.

RAZINA RAZVIJENOSTI: POČETNA

Preporuke

1. Sustavno povećavati broj nastavnika zaposlenih na neodređeno vrijeme.
2. Primijeniti raznovrsne metode i pristupe u vrednovanju nastavnog rada.
3. Planirati sredstva za sustavnu edukaciju nastavnog osoblja.
4. Sustavno vrednovati učinkovitost provedenih edukacija.
5. Uključiti vanjske dionike u postupke osiguravanje kvalitete nastavnog rada.
6. Sustavno poticati mobilnost nastavnog osoblja posebice mlađeg.
7. Ojačati u nastavi vezu između nastavnog i znanstveno-istraživačkog rada.

ESG 1.5. Resursi za učenje i potporu studentima

Zapažanja, prednosti, nedostaci:

- Uveden je sustav mentorstva.
- Ustrojen je Ured za potporu studentima.
- Vidljiva je skrb za studente s posebnim potrebama (rampa, lift).
- Knjižnica kontinuirano unapređuje rad sa studentima (*on-line* vezom s bazama podataka i edukacijom studenata).
- Nisu ustrojene drugi organizacijski oblici potpore studentima (potpora studentima s posebnim potrebama, karijerno savjetovanje).
- Prostorno je neprikladno i vremenski ograničeno korištenje prostorija za učenje.
- Nedostatna potpora studentima Studentskog zbora (razina zastupanja i širenje informacija).
- Nedostatan broj primjeraka obvezatne literature u Knjižnici.

***Zaključak:** Fakultet nastoji osigurati resurse i potporu studentima u učenju. Dio je teškoća vezan za ograničene prostorne i materijalne uvjete rada. U planu je razvijanje cjelovitog sustava potpore studentima.*

RAZINA RAZVIJENOSTI: POČETNA

Preporuke

1. Pratiti i unapređivati sustav mentorskog rada.
2. Proširiti djelatnost Ureda za potporu studentima.
3. Osigurati veći i bolje opremljen prostor za učenje.
4. Prilagoditi rad studentske referade potrebama studenata.
5. Potaknuti Studentski zbor i studentske predstavnike na proaktivan pristup u unapređenju resursa za učenje.

ESG 1.6. Važnost i pristup informacijama sustava za osiguravanje kvalitete

Zapažanja, prednosti, nedostaci:

- Postoje pregledni ulazni podaci o upisanim studentima.

- Uvođenjem ISVU sustava na inicijativu Fakulteta omogućeno je sustavno praćenje podataka i poboljšana mogućnost analiza.
- Ne prikupljaju se podaci o izlaznom zadovoljstvu studenata nastavnim programom.
- Ne prikupljaju se podaci o percepciji studijskih programa od strane alumna i vanjskih dionika/poslodavaca.
- Ne postoje brzo dostupne i pregledne baze podataka iz kojih se saznaju relevantne informacije o učinkovitosti institucije i sustava osiguravanja kvalitete.
- Informatički nisu izravno povezane kadrovska i studentska služba.

***Zaključak:** Fakultet pridaje veliku važnost uspostavi lako dostupnog i transparentnog informiranja o sustavu za osiguravanje kvalitete. Važan pomak u tom smjeru znači uvođenje ISVU sustava. Zapostavljeno je prikupljanje podataka iz ostalih izvora.*

RAZINA RAZVIJENOSTI: POČETNA

Preporuke

1. Razvijati i nadograditi bazu podataka sustava osiguravanja podataka.
2. Obavještavati zaposlenike o provedenim analizama učinkovitosti.
3. Poboljšati protok informacija unutar Fakulteta i na razini Sveučilišta u Osijeku.

ESG 1.7. Javno informiranje

Zapažanja, prednosti, nedostaci:

- Visoka osviještenost o potrebi sustavne promocije aktivnosti Fakulteta radi boljeg pozicioniranja.
- Postoji radna skupina za analizu mrežnih stranica i njihov administrator.
- Postoji mrežna stranica za informiranje o sustavu osiguravanja kvalitete.
- Objavljeni su dokumenti koji su neusklađeni s pravnom regulativom, nedoradjeni, neki nisu formalno usvojeni.
- Studenti s mrežnih stranica ne mogu saznati objašnjenja za ključne pojmove Bolonjskog procesa (što su ishodi učenja, kompetencije ili ECTS bodovi).
- Budući studenti ne mogu saznati o komparativnim prednostima Fakulteta, a aktualni studenti nemaju informacije o zapošljivosti.
- Neki odsjeci nemaju na odgovarajući način uređene mrežne stranice.

***Zaključak:** Postoje organizacijski resursi i visoka motiviranost za unapređenje sustava javnog informiranja. Mrežne su stranice glavni izvor informacija te se trebaju redovito vrednovati i unapređivati.*

RAZINA RAZVIJENOSTI: IZMEĐU POČETNE I RAZVIJENE

Preporuke

- Uključiti studente u kreiranje različitih oblika javnog informiranja (otvoreni dani Fakulteta, susreti s poslodavcima, prezentacija studentskih projekata, izrada mrežnih stranica i ostalih materijala).
- Iskoristiti i druge medije osim elektroničkog obavještavanja (izravni kontakt na nastavi, tiskani materijali).

- Posebnu pažnju u informiranju o politici i kulturi kvalitete posvetiti brucosiima i buducim studentima.
- Svi bi odsjeci trebali urediti/ujednaciti kvalitetu mreznih stranica, a odsjeci koji ih nemaju trebali bi ih osnovati (Odsjek za filozofiju).

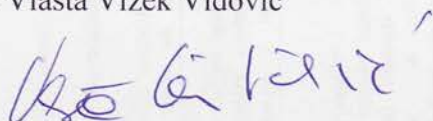
4.2. Završni zaključak

Na temelju uvida u raspoloživu dokumentaciju, zapažanja tijekom posjeta te provedenih razgovora s glavnim dionicima sustava osiguravanja kvalitete Filozofskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku, zaključujemo da je proces uspostave sustava osiguravanja kvalitete u tijeku te da se sustav u ovom trenutku nalazi u početnoj fazi uz iznimku standarda 1.1. ESG-a (pripremna faza).

Očekujemo da će tijekom razdoblja naknadnog praćenja u skladu s preporukama Povjerenstva Fakultet i dalje nastaviti razvijati sustav osiguravanja kvalitete, a Povjerenstvo će konačnu prosudbu donijeti nakon završetka cijelog postupka vanjske prosudbe.

Predsjednica Povjerenstva za vanjsku prosudbu:

prof. dr. sc. Vlasta Vizek Vidović



Tablični prikaz vanjske prosudbe prema Kriterijima za prosudbu stupnja razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj i Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)



ESG-standardi	Pripremna faza	Početa faza	Razvijena faza	Napredna faza
1. Politika, misija, vizija, opća strategija visokog učilišta/pod-strategije; ciljevi, cjelokupna organizacija i unutarnja povezanost sustava osiguravanja kvalitete; objavljena dokumentacija, uključujući politiku kvalitete, postupke i odgovornosti svih dionika.	Politika, misija, vizija, opća strategija u fazi su pripreme i izrade. Ustrojava se sustav osiguravanja kvalitete. Učilište nije izradilo postupke osiguravanja kvalitete za svoje aktivnosti.	Politika, misija, vizija, opća strategija izradene su, usvojene i objavljene. Ustrojen je sustav osiguravanja kvalitete. Postoje postupci osiguravanja kvalitete za neke aktivnosti, ali nisu sustavno strukturirani ni međusobno povezani.	Osiguravanje kvalitete pokriva mnoge aktivnosti visokog učilišta i postupci osiguravanja kvalitete čine konzistentan sustav koji se učinkovito unapređuje na temelju rezultata unutarnje prosudbe. Svi su dokumenti sustava objavljeni.	Osiguravanje kvalitete pokriva sve aktivnosti visokog učilišta. Sustav se učinkovito unapređuje na temelju rezultata unutarnje i vanjske prosudbe.
2. Odobranje, promatranje i periodična revizija studijskih programa i stupnjeva obrazovanja Znanstveno-istraživački rad	Ne postoje formalni mehanizmi za odobranje, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja. Nisu izrađeni ishodi učenja za sve studijske programe. Osiguran je minimum resursa za poučavanje i učenje. Studenti i drugi dionici nisu uključeni u aktivnosti osiguravanja kvalitete. Ne prikupljaju se povratne informacije. Ne postoje formalni mehanizmi praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegovog utjecaja na razvoj društva. Nove istraživačke metode ne primjenjuju se u procesima poučavanja i učenja.	Postoje formalni mehanizmi za odobranje, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja koji se djelomično primjenjuju. Izrađeni su ishodi učenja za sve studijske programe. Resursi su djelomično osigurani. Studenti su uključeni u aktivnosti osiguravanja kvalitete. Djelomično su uspostavljeni mehanizmi praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegova utjecaja na razvoj društva. Učinkovitost se uspostavljenih mehanizama ne prati sustavno. Nove se istraživačke metode počinju primjenjivati u procesima poučavanja i učenja.	Mehanizmi za odobranje, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja primjenjuju se u cijelosti. Ishodi su učenja revidirani i po potrebi poboljšani. Osigurana su odgovarajuća sredstva za veći dio planiranih aktivnosti. Studenti i drugi dionici uključeni su u aktivnosti osiguravanja kvalitete. Uspostavljeni su mehanizmi praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegova utjecaja na razvoj društva. Učinkovitost se uspostavljenih mehanizama ne prati sustavno. Nove se istraživačke metode primjenjuju u procesima poučavanja i učenja, ali se ne ocjenjuje njihova učinkovitost.	Redovito se prikupljaju povratne informacije svih dionika te koriste za unapređenje sustava osiguravanja kvalitete (unapređenje procesa odobranja, promatranja i periodične revizije programa i stupnjeva obrazovanja). Osigurana su odgovarajuća sredstva za sve aktivnosti. Sustavno se prati i ocjenjuje učinkovitost uspostavljenih mehanizama praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegova utjecaja na razvoj društva. Ocjenjuje se učinkovitost primjene novih istraživačkih metoda u procesima poučavanja i učenja.
3. Ocjenjivanje studenata	Ne postoje objavljeni kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja studenata.	Postoje kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja studenata, ali su studentima samo djelomično dostupni i ne primjenjuju se dosljedno.	Kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja studenata dosljedno se primjenjuju, objavljeni su i studenti su upoznati s njima.	U skladu s kurikulumom i ishodima učenja trajno se poboljšavaju procedure ocjenjivanja ishoda učenja.
4. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja, njegova interakcija, utjecaj na društvo znanja te doprinos regionalnom razvoju	Osiguran je minimalan broj nastavnog osoblja s odgovarajućom znanstvenom, nastavnom i stručnom kvalifikacijom u skladu sa standardima opterećenja nastavnog osoblja. Nastavno osoblje nije aktivno uključeno u regionalni razvoj.	Vještina prijenosa znanja na studente i učinkovitost poučavanja vrednuju se samo studentskim anketama. Nesustavno se provodi usavršavanje nastavnog osoblja. Nastavno osoblje djelomično utječe na regionalni razvoj.	Vještina prijenosa znanja na studente i učinkovitost poučavanja istodobno se vrednuju različitim metodama. Mehanizmi koji omogućuju stručno i znanstveno usavršavanje nastavnog osoblja djelomično se primjenjuju. Nastavno osoblje aktivno utječe na regionalni razvoj.	Prikupljene povratne informacije o kvaliteti i učinkovitosti procesa poučavanja koriste se za unapređivanje kompetencija nastavnog osoblja. Rezultati znanstvenih istraživanja u području poučavanja uključeni su u sustavno organiziran proces poučavanja nastavnog osoblja. Nastavno osoblje značajno utječe na regionalni razvoj.
5. Resursi za učenje i potporu studentima	Sustav osiguravanja kvalitete ne provjerava resurse potrebne za potporu studentima. Resursi vezani uz studentski standard zadovoljavaju minimum.	Sustav osiguravanja kvalitete provjerava postojeće resurse za učenje koji su djelomično dostupni i primjereni za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard djelomično zadovoljavaju potrebe studenata.	Resursi potrebni studentima za učenje dostupni su i primjereni za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard u većoj mjeri zadovoljavaju potrebe studenata.	Visoka učilišta sustavno prate i unapređuju resurse za potporu studentima za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard u potpunosti zadovoljavaju potrebe studenata.

6. Važnost i pristup informacijama sustava osiguravanja kvalitete	Sustav osiguravanja kvalitete ne pruža ni unutarnjim ni vanjskim dionicima informacije o sustavu i visokom učilištu.	Informacije se nesustavno prikupljaju i obrađuju te su djelomično dostupne unutarnjim i vanjskim dionicima. Informacije se nesustavno koriste u procesu planiranja i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete.	Relevantne su informacije dostupne svim dionicima i uglavnom se koriste za procese planiranja i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete.	Sustav je osiguravanja kvalitete transparentan u cijelosti. Informacije se sustavno i ciljano razmjenjuju među svim dionicima/ dijelovima visokog učilišta. Relevantne su informacije temelj procesa planiranja i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete.
7. Javno informiranje	Učilišta ne objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta djelomično objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta uglavnom objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta redovito objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.