



Zajednički projekat "Jačanje visokog obrazovanja u BiH III"

Ekspertne konsultacije o provedbi eksternog osiguranja kvaliteta u BiH

Banja Luka, 1.-3. februar 2010.

Izvještaj eksperata Vijeća Evrope, Bruno Curvale i Peter Findlay

1 Generalna razmatranja

U svojoj četvrtoj posjeti, eksperti su bili u poziciji da nastave rad sa različitim stranama uključenim u uvođenje okvira za osiguranje kvaliteta u Bosni i Hercegovini (BiH).¹ Korisno je bilo sastati se sa sva tri partnera u ovoj inicijativi. Eksperti Vijeća Evrope posebno su zahvalni na dobrodošlici i pozitivnom dijalogu sa Ministarstvom prosvjete i kulture Republike Srpske i Univerzitetom u Banjaluci. Sastanci sa Agencijom (HEA) i dalje su konstruktivni, te je naglašeno da je ostvaren značajan napredak u formiranju kriterija i procedura za nove aranžmane za eksterno osiguranje kvaliteta.

Eksperti svoj zadatak vide kroz tri osnovna elementa: prvo, savjetovanje o načinu na koji se okvir povezuje sa širim evropskim modelom osiguranja kvaliteta, onako kako je postavljen *bolonjskim* procesom i Evropskim standardima i smjernicama, da se podrži konačno priznanje kod ENQA-e; drugo, davanje savjeta i podrške novoustanovljenoj Agenciji dok postavlja temelje svog budućeg rada; i treće, doprinos u dijalogu tri partnera, tako da se proces razjasni i izbjegnu bilo kakvi nesporazumi. Eksperti su čvrstog stava da, da bi Agencija u svom radu bila djelotvorna, mora postojati dobar nivo razumijevanja, saglasnosti i podrške za cijeli okvir za osiguranje kvaliteta, i to sa svih strana.

Okvirni zakon o visokom obrazovanju u BiH postavlja prepoznatljiv model osiguranja kvaliteta, na osnovu zajedničkog evropskog pristupa. Taj evropski model zasniva se na saglasnosti i saradnji tri ključna učesnika: nadležnog političkog organa (ministarstvo), agencije za osiguranje kvaliteta i samih ustanova. Za uspjeh je bitno da svaki od partnera bude svjestan sopstvenih odgovornosti i raspona ovlaštenja, kao i autoriteta drugih partnera u okviru za osiguranje kvaliteta.

¹ Kako je navedeno u Preporuci br. 5 "[Preporuka za provođenje osiguranja kvaliteta u visokom obrazovanju u BiH](#)", objavljenom u Službenom glasniku BiH 13/08.

Odgovornosti generalno izgledaju ovako:

Visokoškolske ustanove	Izgraditi sisteme internog osiguranja kvaliteta, obaviti samoanalizu, predočiti dokaze Agenciji za osiguranje kvaliteta
Agencija za osiguranje kvaliteta	Formirati i usaglasiti kriterije i procedure za eksterno osiguranje kvaliteta, obaviti eksternu analizu i izraditi izvještaje sa sudovima i preporukama
Ministarstvo	Primiti izvještaje i preporuke i donijeti odluku dijelom zasnovanu na tim informacijama

Ovakav pristup ne zasniva se na procesu jednostavnih inspekcija između organa i obrazovne ustanove. Zависи od dogovorenih principa i od interakcije koja stvara razvoj i promjenu. Normalno je da postoji određena tenzija između različitih partnera koji sarađuju, jer ustanovljavaju i štite sopstvena područja interesa i rada. Okvirni zakon je koristan za uspostavljanje različitih odgovornosti za uvođenje ovog modela u BiH, a one su jasne. Ipak se preporučuje još tumačenja i pojašnjenja Okvirnog zakona, kao i definicija precizne uloge svakog od partnera u procesu. Jedan grafikon toka, koji bi pokazivao osnovne odnose između partnera i ključne tačke komunikacije, pomoći će u uzajamnom i zajedničkom razumijevanju, isto kao i dogovorena lista definicija termina.

Iz prvih konsultacija Agencije sa partnerima o procedurama koje planira jasno je da bi se moglo pojaviti područje nerazumijevanja u pogledu različitih stavova u vezi sa značenjem termina «akreditacija». To je dilema koja se pojavljuje i u drugim državnim sistemima. Korisno je napraviti razliku između različitih značenja tog termina:

- Za ministarstvo, akreditacija znači da državni organ ustanovi i da formalno odobrenje, sa potvrdom financiranja, raspona programa, rukovodstva i odgovornosti kroz djelotvorne sisteme kvaliteta. Ovdje akreditacija znači odluku o statusu ustanove i njen odnos sa tim državnim tijelom. To je odluka organa vlasti koji ostvaruje političku odgovornost potvrde kvaliteta pruženog obrazovanja, te štiti društvo od neadekvatnih i lažnih visokoškolskih ustanova. Stoga se to odnosi na visokoškolske ustanove, i javne i privatne, koje učestvuju u državnom visokoškolskom sistemu. Da bi donijelo takvu odluku, ministarstvo će se oslanjati na dokaze i preporuke u vezi sa kvalitetom obrazovanja, kako ga o tome obavijesti Agencija za osiguranje kvaliteta.
- Za Agenciju za osiguranje kvaliteta (HEA), akreditacija znači proces, uz podršku usaglašenih kriterija i procedura, za eksternu evaluaciju visokoškolske ustanove, a naročito za ocjenu njenih sistema internog osiguranja kvaliteta, iz koje proizilaze preporuke. Akreditacija se može

odnositi na pojedinačne programe u ustanovi, ali u ovoj fazi u kontekstu BiH, fokus je na institucionalnoj akreditaciji.

- Za visokoškolsku ustanovu, akreditacija se može odnositi na određeni broj stvari: njen inicijalni zahtjev za priznavanje, njen angažman u eksternoj analizi osiguranja kvaliteta, ili (najbitnije) da je državni organ uspješno prizna.

Ovi aspekti akreditacije u bh. modelu su povezani kroz druge odnose i komunikaciju: najznačajniji među njima je zahtjev ustanove ministarstvu za akreditaciju; samoanaliza od ustanove prema Agenciji; preporuka Agencije prema ministarstvu; konačno, potvrda ministarstva Agenciji da se ustanova može uključiti u Registar akreditiranih ustanova.

Na osnovu diskusija vođenih tokom ove posjete, preporučuje se da, s ciljem pomoći u usaglašenom shvatanju, Agencija u svojim objavljenim dokumentima jasno stavi do znanja da je njen doprinos procesu akreditacije u eksternoj ocjeni osiguranja kvaliteta, iz koje nastaju preporuke ministarstvu.

Generalno, različiti akteri unutar okvira za osiguranje kvaliteta će morati da rade zajedno, da bi izgradili sistem i njegovo kontinuirano funkcioniranje. Tu bi konsultacije i saradnja trebali biti obavezni. Mora postojati eksplicitna i široka saglasnost u pogledu pravila i procedura, tako da se osiguraju fer i pravedni ishodi, zasnovani na konzistentnoj primjeni.

Bitna generalna napomena je da se ima na umu da je jedan od ciljeva okvira za kvalitet da stvori spektar informacija koje će jasno ukazati na koristi visokog obrazovanja za cijelo društvo. Važan ishod procesa je da se objave izvještaji o eksternoj evaluaciji, koji daju jasne informacije o vrijednosti visokoškolskih ustanova i njihovih programa, te služe uspostavljanju povjerenja između ustanova i ključnih aktera u društvu. To znači da svi kriteriji i procedure trebaju ne samo da budu predmet pune saglasnosti između različitih partnera, već i da budu jasno formulirani i lako dostupni svima.

I konačno, treba napomenuti da, kako Agencija za osiguranje kvaliteta gradi svoju djelatnost, sve će bliže saradivati sa mrežom agencija za osiguranje kvaliteta u Evropi, što će podrazumijevati i prijavu za punopravno članstvo u ENQA-i. U tom procesu postoji obaveza da se rad agencije članice eksterno analizira i ocijeni u vezi sa svojim radom sa ustanovama. Uslov za punopravno članstvo u ENQA-i, prema tome, nudi jedan nivo osiguranja i vladi i visokoškolskim ustanovama, da državna agencija zadovoljava očekivanja iz evropskih standarda i smjernica u pogledu eksternog osiguranja kvaliteta.

2 Licenciranje

Na sastanku sa Ministarstvom se razgovaralo o distinkciji između procedura licenciranja i akreditacije. Bilo je jasno da je Ministarstvo pažljivo razmatralo uspostavu sistematične i detaljne procedure za izvršenje svojih odgovornosti u licenciranju. Proces ostaje dio odgovornosti nadležnog ministarstva. Bit će

korisno da se napravi jasna distinkcija između procedura i odluka vezanih za licenciranje i procedura i odluka vezanih za akreditaciju. Trenutno shvatanje eksperata je sljedeće:

- Licenciranje je dio odgovornosti nadležnog ministarstva, koje može formirati sopstvene procedure za neophodne provjere i inspekcije. Licenciranje se tiče uspostavljanja visokoškolske ustanove, bilo privatne ili javne, ili licenciranja rada postojeće ustanove. To je proces kojim ministarstvo utvrđuje da postoji sve što je potrebno da se osigura da je ustanova u stanju da uradi ono što planira. To, između ostalog, može uključivati finansije i budžet, resurse, zaposlene, objekte, rukovodne strukture, internu administraciju i predložene sisteme za podršku kvalitetu nastave i učenja. Licenciranje se, shodno tome, prvenstveno tiče *inputa* resursa, planiranja, te prijedloga za dalji razvoj. Licenciranje traži pružanje čvrstih dokaza u vezi sa *inputom* resursa.
- Akreditacija se zasniva na ocjeni onog što se zaista radi i rezultata koje ta ustanova ostvaruje. Prema tome, radi se o potvrdi da se sistemi i aktivnosti institucije odvijaju kako je planirano i kako se očekuje. Akreditacija mjeri ono što je ostvareno u odnosu na dogovorene standarde i kriterije. Dakle, tiče se pokazane djelotvornosti internih sistema institucije, uključujući njeno interno osiguranje kvaliteta i, što je najvažnije, ishode tih obrazovnih sistema (npr. kvalitet nastavnog i istraživačkog rada, standardi za dodjelu zvanja, uspjeh studenata). Akreditacija ustanovi omogućava da daje priznata zvanja. Dokazi koji su osnov akreditacije pokazuju se kroz proces evaluacije, i interne i eksterne.

Primjereno bi bilo da se još razgovara o uspostavljanju najprimjerenijeg odnosa između licenciranja i akreditacije, ali bi bilo razumno da izvještaji o licenciranju i relevantni podaci o ustanovi budu dostupni Agenciji za osiguranje kvaliteta, da svoj rad zasniva na tim informacijama, a možda i da budu, u sažetoj formi, dostupni i grupi eksperata koji obavljaju eksternu evaluaciju ustanove sa ciljem akreditacije. To bi, naravno, moglo da zavisi od toga koliko su recentne informacije o licenciranju (tj. vremenski period između odobrenja licence i eksterne evaluacije povezane sa akreditacijom).

Tek treba riješiti pitanje vezano za akreditaciju, koje je postavilo Ministarstvo: kakav je status stepena koje dodijeli ustanova koja je licencirana, ali još nema akreditaciju? Kako se za akreditaciju mogu prijaviti samo ustanove sa definiranim rasponom programa, moguće je da institucija koja nudi dobre programe ne dobije akreditaciju. Da li je već odlučio o tome da li će neakreditirane ustanove nastaviti nuditi svoje stepene, te koliko takvi stepeni moraju u nazivu da se razlikuju od stepena koji se stiču na akreditiranim institucijama?

Još jedno pitanje koje se mora razmotriti je status programa koji vode do priznatih stepena. Kako će u prvoj fazi eksternog osiguranja kvaliteta u BiH u fokusu biti visokoškolske ustanove, ishod procesa akreditacije je da će ustanove biti priznate u smislu toga da imaju pravo da daju stepene koje

država priznaje. Pošto su stepeni povezani sa programima u kojima se izvodi nastava, neophodno će biti da se neko privremeno ili prelazno priznanje da programima koje ustanove nude. Procedura akreditacije će, shodno tome, morati da sadržava i određene garancije da će sve ustanove sa akreditacijom na institucionalnom nivou imati kapacitet da izvode programe koji zadovoljavaju prag ustanovljen kriterijima. U kasnijoj fazi se to prelazno priznanje može ojačati detaljnijom akreditacijom pojedinačnih programa i predmeta.

3 Tačke vezane za sastanak sa Ministarstvom posvjete i kulture Republike Srpske

Ministri i njegove kolege generalno su podržali novi okvir i iskazali podršku uspješnoj uspostavi Agenciji za osiguranje kvaliteta. Novi nacrt Zakona o visokom obrazovanju, trenutno u formi prijedloga u zakonodavnoj proceduri RS-a, potvrđuje ulogu i funkciju Agencije, a dogovoreno je da odnosi opisani u zakonu budu u skladu sa Okvirnim zakonom o visokom obrazovanju.

Kolege iz Ministarstva upozorili su da su protiv bilo kakve sugestije «prenosa nadležnosti» unutar cjelokupnog okvira: mora ostati eksplicitno da ministarstva imaju konačnu odgovornost za donošenje odluke u pogledu akreditacije. Agencija je odgovorna za davanje preporuka, osiguravanje konzistentnosti u procesu akreditacije (zbog čega je neophodno da se izrade eksplicitni kriteriji i robusne procedure). Agencija ima pravo i da dovodi u pitanje odluku ministarstva, tamo gdje smatra da odstupa od dogovorenih kriterija.

Prema izvještajima, Ministarstvo podržava sve visokoškolske ustanove u RS-u u pripremi izvještaja o internoj samoocjeni, koji će se predati Agenciji, a mnogi od tih izvještaja su trenutno u završnim fazama i trebali bi biti gotovi do februara 2010.

Ministarstvo je naglasilo potrebu da se osigura djelotvorna obuka eksperata koji će voditi eksternu evaluaciju, tako da u potpunosti razumiju kriterije i procedure koje koriste u svom radu.

Skrenuta je pažnja na dokaze o dobrim iskustvima u obavljanju licenciranja, te na efektivnu kontrolu Ministarstva u pogledu nezakonitih visokoškolskih ustanova i ustanova sa lošim resursima, u proteklih nekoliko godina.

4 Tačke vezane za posjetu Univerzitetu u Banjaluci

Univerzitet aktivno radi na uvođenju procedura za osiguranje kvaliteta. Aktivno učestvuje u programima evaluacije Evropske univerzitetske asocijacije, te takve procese koristi u svojim strateškim planovima. Trenutno obavlja internu evaluaciju i u procesu je završavanja svog izvještaja o samoevaluaciji. Osiguranje kvaliteta je dio šire strategije razvoja Univerziteta. Univerzitet očekuje aktivno učešće u radu Agencije i sveukupnom procesu uspostavljanja okvira kvaliteta u državi. Univerzitet smatra da su njegove rezerve vezane za nadležnosti unutar okvira sada uspješno razriješene.

Univerzitet bi pozdravio priliku da bude prva ustanova koja će proći kroz internu i eksternu evaluaciju i dobiti akreditaciju kroz nove procedure.

Rečeno je da je u radu rukovodstva fakulteta u sklopu Univerziteta ostvaren dobar napredak u pogledu uspostave sistema osiguranja kvaliteta, koja je u toku. Ali, izražena je i određena zabrinutost u pogledu tereta prikupljanja dokaza i upitne vrijednosti nekih od traženih pokazatelja. Smatra se bitnim da potrebe vezane za procedure osiguranja kvaliteta nepotrebno ne potkopaju osnovu aktivnost nastavnog i istraživačkog rada.

Eksperti su dali komentar da se jasno shvata da inicijalno uvođenje sistema osiguranja kvaliteta i institucionalno prihvatanje iskustva eksterne evaluacije predstavljaju veliki izazov za menadžment, i na nivou ustanove i na nivou fakulteta. Po mišljenju eksperata, jedan dio strategije upravljanja promjenom morao bi uzeti u obzir sljedeće:

- Koliko je god moguće, interno osiguranje kvaliteta bi se trebalo ograničiti na najproduktivnije procedure, a treba imati na umu i opasnost od uvođenja prekompliciranih uslova.
- Shodno tome, u prvom krugu evaluacija koje će Agencija obaviti, ono što se bude očekivalo od ustanova mora biti realno i mora podržavati razvoj.
- Svrha izvještaja, podataka, sastanaka itd. mora biti jasna i razumna u svim dijelovima okvira osiguranja kvaliteta.
- Kriteriji i procedure i internog i eksternog osiguranja kvaliteta moraju se razvijati s vremenom i na osnovu iskustava.
- Nova područja za evaluaciju i veća očekivanja mogu se uvoditi u dužem vremenskom periodu; ne savjetuje se da se sve razmatra na samom početku.
- Bitna je dobra komunikacija između partnera, tako da razlozi za upite za informacije moraju biti jasni i dobro utemeljeni.
- Akademsko osoblje mora biti u stanju da vidi da postoje vrijednosti i dobit iz dodatnog posla koji se obavlja; možda je najveća vrijednost upravo u procesu samoocjenjivanja i spremnosti na profesionalni razvoj. Moraju postojati vidljivi pozitivni ishodi, koji mogu biti strukturalni (u smislu institucionalne organizacije) ili individualni (u smislu ličnog priznanja, poticaja i nagrada).
- Implementacija osiguranja kvaliteta mora čuvati kapacitet za inovaciju i poticati razvoj i unapređenja. Uz efektivan sistem institucionalnog upravljanja kvalitetom, osiguranje kvaliteta koristi se za davanje informacija koje mogu dovesti do razmišljanja i djelovanja u cilju unapređenja.

5 Tačke vezane za kontinuirani razvoj u radu Agencije

5.1 Kriteriji za eksternu evaluaciju

Agencija je značajno napredovala u razradi svojih kriterija i procedura; neophodne su dalje konsultacije sa ustanovama i sad je to u planu.

Agencija bi trebala nastaviti sa izgradnjom svojih kriterija za eksternu evaluaciju, uzimajući u obzir da će u ovoj fazi biti korisno da se donese odluka o ključnim osnovnim kriterijima koji se moraju zadovoljiti. Jasnoća i jednostavnost u pogledu očekivanja su vrlo bitni. Vrlo detaljni i opširni kriteriji će biti puno teži za primijeniti.

Eksperti su prihvatili da iščitaju nacrt kriterija i daju svoje komentare. Sugerirano je da bi bilo korisno kriterije postaviti na donekle modificiran način, čime bi očekivani standardi bili iskazani u jednoj jasnoj izjavi, a da nakon njih slijede generalne smjernice i mogući indikatori.

5.2 Rokovi i prioriteti

Bitno je da svi partneri u procesu razumiju da pri uvođenju i internog i eksternog ocjenjivanja osiguranja kvaliteta, postoji mogućnost za više problema i otpora u slučaju da procedure budu nepotrebno zahtjevne ili da se uvode pod pritiskom i u kratkom roku. Iskustvo pokazuje da postepen i razvoju okrenut proces obično proizvodi bolje konačne rezultate, sa manje problema.

Stoga je bitno da u ovom trenutku Agencija formira osnovne elemente za obavljanje evaluacije, ustanovljene po prioritetima, te da naglasak stavi na proces konsultacija u njihovom usaglašavanju. Postoji potencijalna opasnost od nerealnih rokova i pritisaka, koji bi značili da se cijeli proces započne prije nego što se uspostavi potpuno razumijevanje među partnerima, na kojem će se zasnivati aranžmani za eksterno osiguranje kvaliteta. To bi dovelo do poteškoća. Eksperti bi savjetovali da se ustanovljena lista prioriteta pažljivo slijedi. Nije uvijek lako raditi po najboljem slijedu koraka, ali plan bi, koliko god je to moguće, trebao da izgleda ovako:

- ustanoviti kriterije – standarde i smjernice;
- obaviti konsultacije i usaglasiti kriterije;
- formirati procedure za evaluaciju, koje su primjerene usaglašenim kriterijima;
- te procedure, što je najvažnije, sadrže okvir izvještaja i plan za pisanje i redakturu izvještaja;
- izvještaj o evaluaciji je konačni proizvod i mora biti zasnovan na kriterijima; traži punu pažnju u pogledu oblika, po mogućnosti na osnovu standardnog formata;
- dati savjet o formi institucionalne samoevaluacije, koja bi trebala odražavati usaglašene kriterije;
- planirati *administrativne* detalje evaluacije: rokove, programe, organizacione šeme, komunikaciju sa timom eksperata i sa ustanovom, standardnu prepisku, upravljanje fazom izrade izvještaja;
- imenovati i obučiti eksperte, uz osiguranje dobrog razumijevanja kriterija i procedura, i onog što je potrebno da se izvještaj o evaluaciji završi u skladu sa smjernicama Agencije;
- usaglasiti se o osnovama za pilot-evaluaciju;
- obaviti pilot-evaluaciju;

- kritički ocijeniti pilot-evaluaciju;
- prilagoditi metodologiju i procedure, tamo gdje je to potrebno, na osnovu onog što se sazna kroz pilot;
- objaviti konačne procedure;
- započeti puni ciklus akreditacija.

Što se tiče zahtjevnog vremenskog plana za izradu procedura, eksperti su primijetili da je Agencija trenutno u fazi kad ima dosta projektnih mogućnosti, od kojih neke proizilaze iz eksternog finansiranja. Mada je dosta toga dobrodošlo, bitno je biti fokusiran na dobar glavni rezultat i vrijeme i resurse koristiti tako da se osigura da procedura eksterne evaluacije bude dobro ustanovljena, efikasno organizirana i jasno objašnjena. To će pomoći u jačanju razumijevanja i povjerenja i višeg nivoa sigurnosti, čime će se doprinijeti uspješnom prvom krugu evaluacija.

5.3 Institucionalne informacije i indikatori

Eksperti ne smatraju da je za proces u ovoj fazi korisno da od institucija traže veliki broj detaljnih informacija, naročito ako one traže nove aktivnosti. Trebalo bi dogovoriti ključne indikatore učinka, a većina njih bi već trebala biti dostupna u samim ustanovama. Vremenom se može formirati potpuniji spektar indikatora, sve dok je jasno da su korisni i neophodni. Podaci prikupljeni u procesu evaluacije bi trebali biti generalni, ali i relevantni, korisni, jednostavni za prikupljanje, i takvi da omogućavaju da se na osnovu njih tokom diskusija (o indikatorima) formuliraju pitanja, a ne da se koriste za bilo kakvo precizno mjerenje ili kvantifikaciju.

5.4 Panel eksperata

Agencija će uspostaviti standardne procedure za odabir, rad i naknadu za panel eksperata koji će obaviti eksternu evaluaciju ustanove. U tom smislu, Okvirni zakon dodjeljuje odgovornosti Agenciji i ministarstvu. Da bi se jasno pokazao neophodni nivo nezavisnosti, potrebno je da se jasno razumije da eksperti rade za Agenciju i njoj podnose izvještaje. Agencija imenuje eksperte na svoj spisak, obučava ih, planira, organizira i prati njihov rad, prima njihove izvještaje i plaća ih. U tom smislu bi trebalo da bude jasno da su eksperti u prvom stepenu odgovorni Agenciji. Da bi se podržao neophodni nivo povjerenja, ministarstvo je zaduženo za odabir i predlaganje članova ekspertnog tima za svoju lokalnu ustanovu. Preporučuje se i da ustanova i agencija imaju pravo da potvrde da su zadovoljni članovima ekspertnog tima, ili da daju prigovor na njih, ako za to postoji prihvatljiv osnov. Takav osnov bi trebao formalno da se dogovori (npr. sukob interesa, ranije učešće u radu ustanove koje prejudicira sud, nedostatak relevantnog iskustva). Kad se uspostavlja eksterna evaluacija, ustanova bi trebala da ima pravo da očekuje da će se tim eksperata formirati uz dužno poštovanje prema posebnom karakteru ustanove, njenom statusu i spektru programa, tako da bude primjeren svojoj svrhi.

5.5 Izvještaj o eksternoj evaluaciji i za njega vezana razmatranja

Smjernice koje izradi Agencija bi trebale jasno prikazivati proceduru razmatranja izvještaja ekspertnog tima unutar Agencije i kako se ono povezuje sa preporukama o akreditaciji. Kako se trenutno to shvata, procedura bi trebala da bude ovakva:

- ekspertni tim izradi nacrt izvještaja (potrebno je razjasniti kako se to tačno radi);
- tim Agenciji podnosi izvještaj;
- Agencija pregleda nacrt izvještaja, da osigura da je konzistentan sa zahtjevima - ako nije, vraća se timu;
- nakon toga se nacrt izvještaja sa opisom dokaza sagledanih u podnaslovima kriterija šalje ustanovi sa zahtjevom za ispravke bilo kakvih činjeničnih grešaka;
- nacrt izvještaja se ispravlja na osnovu odgovora ustanove;
- konačna verzija izvještaja, u kojoj je sad i mišljenje eksperata, se prihvata na nivou ekspertnog tima i Agencije;
- Agencija formalno razmatra izvještaj, te na osnovu mišljenja ekspertnog tima, Agencija daje preporuku o akreditaciji;
- izvještaj i preporuke Agencije šalju se nadležnom ministarstvu;
- na osnovu izvještaja, preporuke i svih drugih relevantnih faktora koje može uzeti u obzir, ministarstvo donosi odluku o akreditaciji.

5.6 Odgođena akreditacija

Potrebno je dobro razmotriti kvalificiranu formu akreditacije, koja bi Agenciji omogućila da u svojoj preporuci uzme u obzir sposobnost ustanove da u kratkom roku ispravi identificirani nivo institucionalnih slabosti. To bi bilo u obliku «uslovne» ili «ograničene» akreditacije, koja bi propisala jednu ili više promjena i dorada, koje bi ustanova morala obaviti u definiranom vremenskom okviru. To bi omogućilo da se u eksternu evaluaciju uključi i savjetodavna i razvojna dimenzija, koja bi je učinila i fleksibilnijom, ali i potencijalno težom. U isto vrijeme, takav pristup bi štutio i zahtjevne kriterije i robustan proces donošenja odluka o konačnoj akreditaciji.

5.7 Ostala pitanja

Što se tiče gore pomenutih tačaka, mora se izbjeći opasnost od nerealnih zahtjeva prema ustanovama, koje bi, ako bi ih eksperti Agencije ozbiljno primjenjivali, mogli rezultirati neproporcionalnim brojem neuspješnih akreditacija. Naravno da se moraju identificirati slabe i neuspješne ustanove, ali se i one koje su predane kvalitetu moraju ohrabriti.

Bitno je i pobrinuti se za to da zahtjevi vezani za osiguranje kvaliteta ne budu smetnja za razvoj, te da «kapacitet za inovativnost», zajedno sa prihvatljivim nivoom upuštanja u rizik, ne budu ometeni. Pozitivno je da eksterna evaluacija u svom izvještaju eksplicitno potvrdi i potakne inovativnost, napređenje, dobar način rada i napredak ustanove.

I konačno, Agencija mora planirati sopstveno interno osiguranje kvaliteta. Naročito je bitno da proces eksterne evaluacije podliježe praćenju i evaluaciji. Od samog početka treba pribavljati povratne informacije o samom procesu. Treba dogovoriti redovne sastanke sa nadležnim tijelima ministarstva, tako da se može potvrditi da su i oni zadovoljni procedurama. Preporučuje se da Agencija u svojim procedurama osigura da u radu panela eksperata postoji i primjeren nivo učešća njenih službenika. To je neophodno da se mogu sagledati procedure koje su u toku, te da se osigura neophodni nivo konzistentnosti u interakciji sa ustanovama. Postoji jasan argument da barem u početnim fazama, službenik Agencije obavi preliminarne sastanke sa ustanovom, da objasni i pripremi proces i usaglasi potrebne rokove.

Bruno Curvale
Peter Findlay

18.2.2010.

Ovaj dokument izrađen je uz finansijsku pomoć Evropske unije i Vijeća Evrope. Stavove iskazane u ovom izvještaju ni na koji način ne treba shvatati kao odraz službenog mišljenja Evropske unije i Vijeća Evrope.