



# PRIJEDLOG SMJERNICA ZA RAZVOJ SUSTAVA PODRŠKE STUDENTIMA



Europska unija  
Ulaganje u budućnost



StuDiSupport



Sveučilište u  
Zagrebu

Tisak:  
Sveučilišna tiskara d.o.o.  
Zagreb, Trg maršala Tita 14

Grafičko oblikovanje  
i priprema za tisak:  
Martina Knežević  
Jednostavno složeno d.o.o.

Naklada:  
1000 primjeraka

Lektor:  
Mišo Sučević, prof.

Projekt je sufinancirala Europska unija iz  
Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj ove publikacije/emitiranog  
materijala isključiva je odgovornost  
Sveučilišta u Zagrebu.

Zagreb, 2015.

## SADRŽAJ

<b>1   4</b>	<b>OKVIR ZA RAZVOJ SUSTAVA PODRŠKE STUDENTIMA NA SVEUČILIŠTIMA</b> .....	3
	Polazni dokumenti .....	3
	Istraživanja u kontekstu razvoja sustava podrške studentima ....	6
<b>2   4</b>	<b>SUSTAVI PODRŠKE STUDENTIMA – MEĐUNARODNA ISKUSTVA</b> .....	9
<b>3   4</b>	<b>RELEVANTNI KONTEKST – POSTOJEĆE STANJE NA HR SVEUČILIŠTIMA</b> .....	11
	Podaci o stručnim savjetovanišnim službama .....	12
<b>4   4</b>	<b>SMJERNICE ZA RAZVOJ SUSTAVA PODRŠKE NA SVEUČILIŠTIMA</b> .....	15
	Ciljevi i djelatnosti službi podrške studentima .....	15
	Važna načela i preporuke prilikom razvoja sustava podrške studentima .....	17
	<b>REFERENCE</b> .....	20

1 | 4

# OKVIR ZA RAZVOJ SUSTAVA PODRŠKE STUDENTIMA NA SVEUČILIŠTIMA

## Polazni dokumenti

Prema svim relevantnim procjenama, Europa treba sve više visokoobrazovnih stručnjaka. To je ujedno jedan od ključnih ciljeva u strategiji Europske komisije Europa 2020. Kako je navedeno u Strategiji studija i studiranja Sveučilišta u Zagrebu, postoje sve veći zahtjevi da se sačuvaju temeljne akademske vrijednosti te da se obrazovanje temelji na ishodima učenja usklađenim s europskom praksom i preporukama te budućim potrebama tržišta rada, razvoja demokratskog društva, kulture i osobnog razvoja studenata. U ciljevima Agende za modernizaciju visokog obrazovanja u Europi ističe se zahtjev za povećanjem broja visokoobrazovanih stručnjaka, smanjenjem stope odustajanja od studija, poboljšavanjem kvalitete i relevantnosti visokog obrazovanja na način da kurikulumi zadovoljavaju potrebe pojedinca, tržišta rada i omogućuju razvijanje karijera za budućnost. Nadalje, potiče se unaprjeđenje kvalitete studiranja koja bi studentima omogućila stjecanje dodatnih vještina kroz izvannastavne aktivnosti i međunarodnu razmjenu. Poslovi budućnosti zahtijevaju osnovna znanja, ali i praktične vještine te posebno generičke vještine, kao i kreativnost i inovativnost u radu. U skladu s tim tendencijama u europskim sustavima visokog obrazovanja provode se brojne reforme kako bi se osigurala kompetitivnost na globalnoj razini u ekonomiji temeljenoj na znanju te povećala završnost i unaprijedila kvaliteta visokog obrazovanja. S ciljem osiguravanja navedenog, naglašava se potreba stabilnog financiranja.

Uz istraživanje i nastavu, podrška studentima predstavlja jedno od važnih temelja kvalitetnog i učinkovitog obrazovanja. Pravo na kvalitetno obrazovanje zajamčeno je Ustavom RH, a odgovornost je i visokih učilišta da doprinose širenju pristupa visokom obrazovanju. U Londonskom priopćenju (2007.) istaknuto je kako bi Europski prostor visokoga obrazovanja (EHEA) morao učinkovito odgovoriti na izazove globalizacije te biti kompetitivan i atraktivan kako bi se ispunili ekonomski, socijalni i drugi zahtjevi modernog društva. Visokoškolske institucije sudjeluju u razvoju društva, utemeljene su na tradiciji kao centri učenja, istraživanja, kreativnosti i transfera znanja, ali jednako tako njihova je ključna uloga u postavljanju i promicanju vrijednosti na kojima su moderna društva utemeljena te u pripremanju studenata za aktivno građanstvo, za razvoj njihove buduće karijere kao i za njihov osobni razvoj općenito. S obzirom na to da visoko obrazovanje pruža priliku za razvijanje ovih pozitivnih društvenih vrijednosti te korisnih znanja i vještina, čini se osobito važnim da bude dostupno svima. Donesenim smjernicama i preporukama na međunarodnoj konferenciji o društvenoj dimenziji Bolonjskoga procesa održanoj 2011. u Berlinu, naglašena je potreba za pružanjem prikladne socijalne i ekonomske podrške kao što su pristupačne usluge smještaja i prehrane, psihološkoga savjetovanja, razrađen sustav financijske potpore i savjetovanja u pogledu financiranja studija te zdravstvenih pitanja. Uz navedene aspekte koji upućuju na potrebu sustavne podrške studentima, sve se više pažnje polaže u osiguravanje socijalne dimenzije visokog obrazovanja kojom se stavlja naglasak na podršku podzastupljenim skupinama studenata u pristupu i uspješnom za-

vršavanju studija. Osnovne pretpostavke potrebne za ostvarenje postavljenih ciljeva u okviru socijalne dimenzije visokog obrazovanja (dalje u tekstu: VO) su shvaćanje istog kao javnog dobra te shvaćanje da će socijalna dimenzija pomoći u unaprjeđivanju ljudskih resursa te omogućiti izrastanje u društvo utemeljeno na održivom znanju za sve dionike. Nadalje, u spomenutom priopćenju istaknuto je kako bi VO moralo odigrati snažnu ulogu u jačanju društvene kohezije, smanjenju nejednakosti i podizanju razine znanja, vještina i, općenito, kompetencija u društvu. Cilj je maksimalno iskoristiti potencijal pojedinaca u smislu njihova osobnog razvoja i njihova doprinosa održivom i demokratskom društvu utemeljenom na znanju i osiguravanju jednakih mogućnosti. U istom priopćenju naglašena je važnost pružanja prilike studentima da završe studij bez prepreka vezanih uz njihov socijalni i ekonomski status zbog čega se apelira na daljnji razvoj i pružanje prikladnih sustava podrške studentima i širenju pristupa VO-u temeljenih na jednakim mogućnostima.

Bucharest Communiqué (2012.) u prioritetima do 2015. godine navodi jačanje mjera usmjerenih na širenje pristupa VO-u i povećanju završnosti koje uključuju posebne mjere upravo u smjeru povećanog sudjelovanja podzastupljenih skupina studenata u VO. Podzastupljenim skupinama studenata podrazumijevaju se sve skupine studenata koje u određenoj državi imaju otežan pristup VO-u ili im je iz objektivnih razloga potrebna dodatna podrška ili prilagodba kako bi pod jednakim uvjetima upisali i završili studij. Istraživanja su pokazala da doista postoje skupine koje imaju manje mogućnosti za uspješan upis, tijek i dovršenje VO-a. Kako bi se kreirale mjere i programi odnosno pružila odgovarajuća podrška i olakšao pristup VO-u svim studentima, potrebno je prepoznati podzastupljene skupine u sustavu VO-a u RH i omogućiti im ulaz na VO institucije te definirati skupine studenata kojima je zbog različitih okolnosti i čimbenika potrebna dodatna podrška u ustrajanju u VO-u i uspješnom završetku formalnog obrazovanja.

U Strategiji obrazovanja, znanosti i tehnologije (2014.) navedeno je kako visokoobrazovni sustav u Hrvatskoj mora sustavno promicati kulturu kvalitete i etičnosti VO-a te kako brigu za razvoj kulture kvalitete trebaju preuzeti institucije u okviru njihove autonomije u smislu profiliranja i strateškog razvoja. U navedenom nacionalnom dokumentu sadržane su mjere (poput ulaganja u studentski standard i socijalnu dimenziju studiranja) kojima se proširuje dostupnost VO-a u skladu s individualnim sposobnostima studenata. Istaknuto je kako se time osigurava socijalno pravedniji sustav, šira baza iz koje se regrutiraju budući stručnjaci, ali i veći ukupan broj visokoobrazovanih pojedinaca što pozitivno utječe na produktivnost cjelokupnog društva. Naglašeno je i kako se, s obzirom na postojanje znatnih razlika u pristupačnosti pojedinih visokih učilišta studentima s invaliditetom, mora raditi na ujednačavanju uvjeta studiranja za tu skupinu studenata. U Strategiji obrazovanja, znanosti i tehnologije stoji: "Uključivanje podzastupljenih skupina u sustav VO jedan je od prioriteta razvoja europskog visokoobrazovnog prostora. U Hrvatskoj će se razviti sustavna politika uključivanja podzastupljenih skupina."

Jedna od predloženih mjera u okviru navedene Strategije odnosi se i na uspostavljanje centara za podršku i karijerno savjetovanje pri sveučilištima i veleučilištima. Pritom svakako treba voditi računa o međusobnoj suradnji i koordinaciji ovih sustava sa sustavima karijernog savjetovanja u srednjem obrazovanju i obrazovanju odraslih.

Kako bi se osigurao formalni okvir za programiranje rada na visokim učilištima, a u skladu s ciljevima razvoja sustava VO-a, još 2008. godine je od strane MZOS-a pokrenuta inicijativa sklapanja ugovora s javnim visokim učilištima o financiranju subvencije participacije u troškovima studija za redovite studente. Danas Programski ugovori obuhvaćaju značajan broj visokih učilišta, a kao rezultat zajedničkih pregovora postavljeni su određeni ciljevi značajni za unaprjeđenje kvalitete VO-a. Dogovoreni popis ciljeva između ostalih uključuje i „Stjecanje kvalifikacija u razdoblju predviđenome studijskim programom“ te „Olakšavanje pristupa studiju i potpora pri studiju za studente slabijega socijalno-ekonomskog statusa i studente s invaliditetom“. Navedeno upućuje na zaključak kako je potrebno osigurati i koordinirati sustave pružanja usluga podrške studentima kako bi se unaprijedili obrazovni ishodi te potaknuo profesionalni i osobni razvoj svakog studenta s obzirom na njegove specifične potrebe. Cilj na koji se velik dio sveučilišta obvezao je upravo „Stjecanje kvalifikacija u razdoblju predviđenome studijskim programom“ čiji su rezultati usmjereni na povećanje završnosti. Navedena područja podrške svakako doprinose ostvarivanju tog cilja.

Značajno je napomenuti kako je Senat Sveučilišta u Zagrebu u 2014. godini donio Strategiju razvoja sustava podrške studentima iz čega je vidljivo prepoznavanje važnosti razvoja navedenog područja od same institucije. U Strategiji je istaknuto: „Osiguravanje adekvatne podrške studentima u usvajanju kompetencija, razvoju generičkih vještina, svladavanju akademskih obveza, pripremi za buduće zapošljavanje i vođenju brige o sveukupnom psihofizičkom zdravlju studenata, doprinosi ključnim sadržajnim elementima vizije i misije Sveučilišta u Zagrebu u kojoj se ističe poticanje izvrsnosti u nastavi i akademskim postignućima studenata (unaprjeđivanjem različitih studentskih i akademskih službi).“

Institucijsko prepoznavanje je vidljivo i u strategijama ostalih sveučilišta RH u kojima su ukomponirani strateški ciljevi vezani uz razvoj i pružanje podrške studentima.

Prema podacima o završnosti za studente preddiplomskih studija koji su upisali studij u 2005./2006. (kad su uvedeni novi studijski programi prema Bolonjskom modelu), postotak završnosti studija na Sveučilištu u Zagrebu iznosio je oko 53 % (od 22 % do 83 % za pojedinu sastavnicu). Prema analizi prikazanoj u Strategiji studija i studiranja Sveučilišta u Zagrebu, prolaznost s prve na drugu godinu preddiplomskog i integriranog studija u akademskoj godini 2011./2012. bila je oko 62,5 % što predstavlja poboljšanje u odnosu na prethodne akademske godine. Temeljem dostupnih, ali nepotpunih, podataka iz informacijskog sustava ISVU za akademsku godinu 2011./2012. može se procijeniti da preddiplomski studij u 150 % nominalnog vremena u prosjeku završava oko 50 % redovitih studenata. S druge strane, diplomske studije u danom vremenu u prosjeku završava oko 80 % redovitih studenata. U Evaluacijskom izvješću European University Association iz 2011. godine istaknuto je da je uvođenjem Bolonjskog modela donekle povećan postotak završnosti studenata, a može se pretpostaviti da će završnost i ubuduće rasti zbog novog modela plaćanja participacija u troškovima studija kojim se uspješniji studenti oslobađaju plaćanja participacija te zbog postupnog podizanja upisnih kriterija na nizu studijskih programa.

Broj studenata na Sveučilištu u Rijeci (prema Zbirnom izvješću o provedbi Strategije u 2011.) koji diplomiraju u roku predviđenom studijskim programom na većini sastavnica ne prelazi 60 % (preddiplomski studiji) i na nekim je studijskim programima ispod 30 %. Zamjetan je znatno veći postotak diplomiranih (u zadanom roku) na diplomskim studijima. Na dijelu studijskih programa vidljiv je pomak u povećanju postotka studenta koji završavaju obrazovni ciklus u roku (ili s jednom godinom zakašnjenja), dok na manjem broju dolazi do pada u odnosu na prethodnu godinu.

Podrška u širem akademskom kontekstu, kao i psihološka pomoć i zdravstvena zaštita, sustavno se pruža studentima na većini zapadnoeuropskih i američkih sveučilišta, te su dio standardne sveučilišne skrbi za studente. Korist koja proizlazi iz podrške vidljiva je kako za studente tako i za samo sveučilište s obzirom na to da se povećava završnost i ustrajnost studenata u studiju, uspješnost u studiju te zapošljivost nakon studija. Navedene značajke su ujedno i pokazatelji kvalitete sveučilišta te se, uz odgovornost koju sami studenti imaju u izvršavanju svojih akademskih obveza, uvelike smatraju i odgovornošću sveučilišta.

U Berlinskoj deklaraciji izvrsnost studenata usko se povezuje s izvrsnošću društvene infrastrukture i sustava podrške studentima. Istraživanja završnosti u sve većoj mjeri uključuju i osobnu i institucionalnu razinu gdje se istražuju karakteristike pojedinca (studenata) koje su povezane s ustrajnošću u studiju te karakteristike institucije. Sve se veći naglasak stavlja i na odgovornost institucije u razvoju politike i programa završnosti i podrške studentima u razvoju vještina koje će doprinijeti većoj uspješnosti i ustrajnosti u studiju, indikatori koji su ujedno i odrednice kvalitete sveučilišta. Osiguravanje sustava podrške studentima u navedenim područjima standardno se pruža na sveučilištima Europske unije. Kako bi hrvatska sveučilišta bila konkurentna u privlačenju stranih studenata, ali i zadržavanju vlastitih studenata, svakako moraju voditi računa i o pružanju usluga podrške.

Dosadašnja istraživanja upućuju na to da, uz metode poučavanja te izvođenje nastave, velik utjecaj na završnost i ustrajnost u studiju imaju akademski uspjeh, radne navike i strategije učenja stečene tijekom srednjoškolskog obrazovanja, zatim sigurnost u izbor karijere te zadovoljstvo i čestina kontakata

s nastavnim, stručnim i administrativnim osobljem na sveučilištu. Pružanjem adekvatne podrške kroz primjerice psihološko savjetovanje očekuje se poboljšanje kvalitete života, usvajanje djelotvornih mehanizama suočavanja sa stresom, bolje psihosocijalno funkcioniranje i udovoljavanje akademskim i životnim zahtjevima, čime studiranje postaje jedno od značajnih pozitivnih formativnih životnih iskustava. Tranzicija od škole do fakulteta za određeni broj studenata može predstavljati stresnu situaciju. Usljed ranog suočavanja s akademskim neuspjehom i neuspješnom prilagodbom na akademsko okruženje ti studenti često gube samopouzdanje i motivaciju za studiranjem. Premda je najčešće riječ o studentima koji po svojim sposobnostima ne zaostaju za ostalim studentima, teškoće s kojima se suočavaju na početku studija mogu dovesti i do narušavanja psihofizičkog zdravlja te pojave depresivnosti, anksioznosti, poremećaja hranjenja i zloupotrebe sredstava ovisnosti. U svrhu ublažavanja ovih teškoća, i kao potporu za kvalitetno studiranje, većina je zapadnih sveučilišta razvila posebne oblike podrške studentima.

## Istraživanja u kontekstu razvoja sustava podrške studentima

Sa svrhom uspostave službi podrške utemeljene na iskazanim potrebama studenata, nekolicina sveučilišta u RH te druge relevantne institucije provela su istraživanja na osnovu kojih su se dobili relevantni podaci o potrebama studenata, psihofizičkom zdravlju te studentskom standardu.

Sveučilište u Zagrebu je u 2012. godini provelo sustavno istraživanje procjene potreba studenata za podrškom tijekom studiranja uz sudjelovanje studenata svih sastavnica Sveučilišta. Prema rezultatima provedenog istraživanja, studenti najviše ukazuju na poteškoće koje su usko povezane s mogućnošću uspješnog svladavanja akademskih obaveza u za to predviđenom vremenu. Ometajući čimbenici tijekom studija ponajviše su vezani uz akademsko okruženje i zahtjevnost akademskih obaveza i sadržaja te ovi čimbenici uglavnom stvaraju više poteškoća na nižim godinama studija, a uz izuzetak nedostatnog financiranja, u nešto manjoj mjeri ih ometaju vanjske okolnosti. Percipirana zahtjevnost studija i izjava velikog broja studenata o postizanju lošijih ocjena od očekivanih, zajedno s neadekvatnim radnim navikama ukazuju na relativnu nespremnost na akademske uvjete te potrebu za većom pripremom srednjoškolaca za studij. Također se time ističe važnost davanja podrške i rada s novoupisanim studentima kako bi se što lakše i brže snašli i prilagodili uvjetima studiranja.

Rezultati ukazuju na postojanje općih poteškoća s kojima se većina studenata susreće, a odnose se primarno na akademske zahtjeve i sadržaje, ali ujedno kod određenog dijela studenata postoji potreba i za dodatnom podrškom usmjerenom na prevladavanje emocionalnih poteškoća. Kad su u pitanju psihofizičke i socijalne teškoće, najizraženije skupine poteškoća su problemi u učenju/studiju, somatizacija i depresivnost, a zatim slijede problemi s niskim samopoštovanjem.

Istraživanjem su također ispitane potrebe studenata za različitim oblicima podrške te njihovoj spremnosti za uključivanjem u iste. Rezultati ukazuju na potrebu za organiziranom podrškom u okviru akademskog i karijernog savjetovanja i informiranja potrebnog većini studenata te psihološkog savjetovanja potrebnog dijelu studenata koji iskazuju specifične poteškoće. Studenti izražavaju veliku spremnost za uključivanje u predložene sadržaje i aktivnosti koje bi nudilo Sveučilište i njegove sastavnice.

Vezano uz čimbenike povezane s akademskom prilagodbom studenata, na Sveučilištu u Rijeci je provedeno trogodišnje longitudinalno istraživanje (procjena u tri vremenske točke na reprezentativnom uzorku studenata). Rezultati su pokazali kako je na početku studija 26 % studenata imalo visoku razinu anksioznosti, 6 % ih je iskazalo klinički značajno povišenje depresivnih simptoma, a 7 % je iskazalo suicidalne misli. Nakon jedne godine studiranja studenti su izvijestili o povećanju anksioznosti i psihosomatskih simptoma. Studenti koji su putem upitnika samoprocjene iskazali značajno povišenje depresivnih simptoma, imali su značajno više anksioznih i psihosomatskih simptoma, slabije su emocionalno, akademski i socijalno prilagođeni na studij u usporedbi s nedepresivnim studentima.

Samo je 50 % studenata preddiplomsku razinu studija završilo na vrijeme. Nadalje, rezultati su pokazali kako su uspješni studenti savjesniji, akademski i socijalno prilagođeniji na početku studiranja, s više obiteljske podrške i generalno su zadovoljniji sobom, fakultetom i životom općenito. Za razliku od navedenih, neuspješni studenti su skloniji prokrastinaciji, depresivniji su, imaju više obiteljskih problema te teškoća zbog zlorabe supstanci. S obzirom na navedene nalaze istraživanja i na temelju dobivenih rezultata, može se zaključiti o važnosti, uz akademsku prilagodbu na studij, pružanja podrške studentima tijekom njihove emocionalne i socijalne prilagodbe.

Na Sveučilištu u Zadru istraživana je povezanost teškoća koje studenti navode te njihove prilagodbe na studij. Rezultati su pokazali kako najveći broj studenata ima poteškoća s koncentracijom i održavanjem pažnje, njih 44,5 %. Studenti još ističu poteškoće s vidom (30,2 %) te psihičke poteškoće (21,3 %). Do 30 % studenata navodi kombinaciju dviju ili više teškoća. Ova skupina studenata imala je ujedno i najviše teškoća s prilagodbom na studij. U odnosu na studente bez teškoća, studenti s teškoćama teže su udovoljavali potrebama studija, lošije su se snalazili u fakultetskom okruženju te su izvještavali o slabijoj socijalnoj integraciji.

Vezano uz ranjive skupine studenata i njihove potrebe, Bologna Process National Report for Croatia (2007. – 2009.) ističe podzastupljenost studenata romske populacije, studenata s invaliditetom i starijih studenata u VO-u te potrebu za jačanjem sustava potpore studentima iz obitelji lošijeg socioekonomskog statusa. Također, rezultati Eurostudentovog istraživanja u RH (2011.) upućuju na podzastupljenost starijih studenata i studenata čiji roditelji imaju niži stupanj obrazovanja te se ističe da studenti roditelji i studenti roditelja nižeg stupnja obrazovanja češće upisuju veleučilišta i stručne studije. Nadalje se ističe i povezanost socijalnog statusa i zdravstvenog stanja studenata s nižom motivacijom za nastavkom studiranja nakon preddiplomske razine. Prema rezultatima provedenog istraživanja procjene potrebe studenata za podrškom tijekom studiranja na Sveučilištu u Zagrebu (2012.), 43,2 % studenata pripada skupini studenata prve generacije čiji roditelji nemaju završeno više ili visokoškolsko obrazovanje (tercijarno), 8,8 % je izvanrednih studenata, 6,5 % je studenata pripadnika manjinskih zajednica, 2 % je studenata roditelja te 0,6 % je studenata koji su odrasli bez odgovarajuće roditeljske skrbi. Ulaskom Hrvatske u EU potrebno je pripremiti sveučilišta na novonastalu situaciju (konkurencija i suradnja na europskoj razini), pri čemu je potrebno obratiti posebnu pažnju brizi o stranim studentima te podizanju razine informiranosti stranih studenata koji studiraju u RH i regulaciji njihovih prava. Djeca branitelja su prepoznata skupina za koju postoje određeni oblici sustavne potpore koji nisu uvijek odgovarajući, odnosno ne prati se uspješnost primjene mjera.

Iz svih navedenih relevantnih nacionalnih i međunarodnih dokumenata te provedenih istraživanja vidljiva je potreba za razvojem sustavne podrške studentima u okviru visokoškolskih institucija te povezanošću navedenog sustava s osiguravanjem kvalitete u VO-u. U sljedećim je poglavljima dat kratak pregled razvijenih sustava podrške na stranim sveučilištima, kao i pregled stanja postojećih službi na sveučilištima u RH.





# SUSTAVI PODRŠKE STUDENTIMA – MEĐUNARODNA ISKUSTVA

U sklopu radnog materijala prijedloga strategije razvoja studentskih savjetovališnih službi Sveučilišta u Zagrebu (2008. – 2011.) nastale u okviru Tempus projekta „Development of university counselling and advisory services – DUCAS“ dat je pregled djelovanja i organizacijske strukture službi za podršku studentima na europskim sveučilištima partnerima projekta<sup>1</sup>. Pokazalo se da je svugdje riječ o složenom sustavu podrške koji se postupno razvijao više desetaka godina, najčešće kao neposredan odgovor na sve raznovrsnije potrebe studenata. Navedeni pregled dopunjen je iskustvima tijekom studijskih posjeta američkim i britanskim sveučilištima (Duke University, The University of North Carolina at Chapel Hill, North Carolina State University, The University of Bradford). Na američkim sveučilištima već tijekom 1980-ih službe podrške studentima dobivaju na sve većem značaju zbog sve većeg porasta broja studenata gdje dolazi do naglog povećanja sveukupne administracije vezane uz studente. Također, podrška studentima postaje važan element akreditacije institucija VO-a.

Premda postoje razlike među sveučilištima, kako je navedeno u spomenutom prijedlogu strategije, lako se mogu prepoznati neki zajednički vidovi usluga:

1. služba za akademsku pomoć u studiranju
2. psihološko savjetovalište
3. savjetodavna služba za podršku i praktičnu pomoć studentima s invaliditetom
4. zdravstvene medicinske usluge
5. savjetodavna služba za financijsko savjetovanje (pitanja stipendija, studentskih zajmova)
6. savjetovalište za razvoj profesionalne karijere
7. studentski ured/servis za zapošljavanje
8. služba za savjetovanje i podršku međunarodnim studentima.

Na spomenutim europskim sveučilištima, misija, organizacija i funkcioniranje službi za podršku studentima opisani su u sveučilišnim strateškim dokumentima i posebnim aktima sveučilišta. Rad tih službi najčešće nadgleda i koordinira prorektor za nastavu i studente kojem odgovaraju voditelji pojedinih službi. U promatranim europskim sveučilištima prevladava tzv. miješani organizacijski model što znači da se neki oblici podrške pružaju na razini odjela ili fakulteta, dok se drugi pružaju na razini središnjih službi. Taj je model piramidalnog oblika što znači da svi studenti imaju mogućnost lakog dolaženja do osnovnih informacija. Potiče se centralizacija službi u okviru specifičnih područja poput psihološkog savjetovanja i usluga za studente s invaliditetom. Za rad tih službi u budžetu sveučilišta osigurana su odgovarajuća financijska sredstva koja su prikupljena iz različitih izvora financiranja. Službe su u svom djelovanju umre-

<sup>1</sup> Uz hrvatska sveučilišta iz Zagreba, Rijeke i Zadra, partneri projekta bili su University of Groningen, University of Southampton, University of Strathclyde i University of Gothenburg.

žene i međusobno surađuju. Te su službe visoko profesionalizirane, posebice one na sveučilišnoj razini, te zapošljavaju više stručnih djelatnika u punom radnom odnosu. Ujedno se koriste i ljudski resursi cijelog sveučilišta koji su angažirani kao vanjski suradnici. Sustav zdravstvene zaštite najčešće je organiziran na način da postoje ili sveučilišne zdravstvene poliklinike kao zasebne organizacijske strukture ili se studente upućuje na zdravstvene službe izvan sveučilišta.

Na navedenim američkim sveučilištima službe podrške su također različito organizirane. Tako postoje primjeri organiziranih jedinica na središnjoj/centralnoj razini, ali su prema potrebi uz središnje službe osnovani i centri koji djeluju na razini fakulteta, pogotovo u području karijernog savjetovanja, koji su ujedno specijalizirani za područje kojemu fakulteti pripadaju. Također, postoje i primjeri praksi unutar kojih su zaposlenici savjetovanih službi zaduženi za pojedine fakultete i studijske programe čime su upoznati s potrebama, karakteristikama i specifičnostima tih studenata.

Značajan dio aktivnosti službi podrške studentima odnosi se i na razvoj sustava vršnjačke podrške, provedbe edukacija i treninga s nastavnim osobljem te razvoj suradnje i kontinuiranih kontakata s roditeljima studenata.

Značajno je za istaknuti kako savjetovanih službe, iako djeluju u sklopu studentskih kampusa i pružaju sveobuhvatnu podršku, kontinuirano rade na razvijanju mreže vanjskih stručnjaka u zajednici i mreži potpore studentima (od strane nastavnog osoblja, službi u zajednici, drugih službi unutar sveučilišta). Za neka američka sveučilišta postoje podaci kako od 25 do 30 % studenata koji dođu u savjetovanih službe budu dalje upućeni na institucije u zajednici s kojima službe podrške održavaju redovite kontakte.

Općenito se može zaključiti da se na svim sveučilištima psihološko savjetovanje obično temelji na pristupu tzv. kratkotrajnog tretmana koji traje nekoliko tjedana, a ako je problem teže naravi, student se upućuje u odgovarajuće institucije izvan sveučilišta. Posebna podrška preventivnog karaktera pruža se studentima prve godine kao najranjivijem dijelu studentske populacije.

Kvaliteta svih usluga na spomenutim sveučilištima redovito se prati i vrjednuje, a kontinuirano se provodi i stručno usavršavanje i supervizija stalno zaposlenih i vanjskih suradnika.

## RELEVANTNI KONTEKST – POSTOJEĆE STANJE NA HR SVEUČILIŠTIMA

Sveučilišta u Hrvatskoj značajno se razlikuju u odnosu na veličinu (broj sastavnica i broj studenata prikazanih u tablici 1) i znanstvena područja koja pokrivaju. Potreba za organiziranjem sustava podrške studentima prepoznata je na većini sveučilišta, međutim postojeće službe i područja djelovanja također se razlikuju ovisno o raspoloživim resursima i prepoznatosti pojedinih područja kao značajnim za uspješno studiranje.

Prepoznatost važnosti studentskog standarda i sustava podrške studentima vidljiva je i u činjenici da su sva sveučilišta u okviru svojih strategija ukomponirala dijelove o razvoju podrške studentima. Sveučilište u Zagrebu je u 2014. donijelo i zasebnu cjelovitu Strategiju razvoja sustava podrške studentima čiji su segmenti uvršteni u ovaj dokument.

Tablica 1: Broj sastavnica i studenata javnih sveučilišta RH (podatak iz 2014. godine)

INSTITUCIJA	BROJ SASTAVNICA	BROJ STUDENATA
Sveučilište u Zagrebu	29 fakulteta, 3 akademije, 1 sveučilišni centar	76.895
Sveučilište u Rijeci	9 fakulteta, 1 akademija, 4 sveučilišna odjela i 1 sastavnica-studij	16.843
Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku	16 znanstveno-nastavnih sastavnica i 1 umjetničko- nastavna sastavnica	17.337
Sveučilište u Splitu	16	20.000
Sveučilište u Zadru	25 sastavnica (odjela)	okvirno 5.500
Sveučilište Jurja Dobrile u Puli	5	2.500 (redovitih)
Sveučilište u Dubrovniku	Integrirano sveučilište	okvirno 2.100

## Podaci o stručnim savjetovališnim službama

Na gotovo svim sveučilištima u Hrvatskoj postoje različito ustrojene službe podrške studentima (u obliku ureda, odjela, centra) u jednom ili više navedenih područja: psihološkog, karijernog, akademskog savjetovanja, podrške studentima s invaliditetom, podrške podzastupljenim skupinama studenata.

Sveučilišta u Zagrebu i Rijeci imaju jedinstvene centre osnovane na sveučilišnoj razini koji sveobuhvatno pokrivaju prethodno sva navedena područja podrške. Studentsko savjetovište Sveučilišta u Zadru, koje pruža usluge psihološkog i profesionalnog savjetovanja te savjetovanja vezanog uz zdravstvenu zaštitu studenata, ima status zasebne ustrojbene jedinice Sveučilišta. Službe za pojedinačna područja na sveučilišnoj razini imaju Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku koje ima osnovan Ured za studente s invaliditetom i Službu za profesionalno savjetovanje studenata pri Centru za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete te Sveučilište Jurja Dobrile u Puli kroz postojeće psihološko savjetovište. Sveučilište u Dubrovniku ima Studentski savjetovališni centar i Službu za profesionalnu orijentaciju i savjetovanje studenata. Pojedina sveučilišta imaju savjetovišta na razini sastavnica. Na Sveučilištu u Zagrebu, uz Centar na sveučilišnoj razini, savjetovišta djeluju i na nekoliko sastavnica Sveučilišta, dok na nekim sveučilištima savjetovišta djeluju isključivo na razini pojedine sastavnice. Primjerice, na Filozofskom fakultetu u Osijeku djeluje Psihološko savjetovište koje je trenutno na raspolaganju za studente tog fakulteta.

Sveučilište u Splitu u procesu je izrade novog Statuta i Strategije koji predviđaju sistematizaciju radnih mjesta, uključujući službu za studente, studentski standard i studentski sport. Sama služba sastojat će se od odsjeka za studente, odsjeka za studentski standard, odsjeka za studentski sport, odsjeka za studente s invaliditetom te pododsjeka za upravljanje studentskim karijerama.

Sveučilišta u Zagrebu i Rijeci imaju zaposlene stručnjake koji rade u sveučilišnom savjetovališnom centru, a Sveučilište u Osijeku i Dubrovniku imaju po jednog zaposlenog stručnjaka. Na ostalim sveučilištima u okviru navedenih službi podrške rade isključivo vanjski stručnjaci (volonterski ili honorarno).

Prostorni kapaciteti osigurani su na Sveučilištu u Zagrebu (pri rektoratu), Sveučilištu u Rijeci, Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i Sveučilištu u Zadru.

Broj studenata koji koriste različite usluge i aktivnosti službi u navedenim područjima razlikuje se od sveučilišta do sveučilišta s obzirom na postojeće kapacitete i broj studenata na pojedinom sveučilištu. Na Sveučilištu u Zagrebu u aktivnostima svih područja djelovanja sudjelovalo je oko 500 studenata u ljetnom semestru prve godine djelovanja Centra, na Sveučilištu u Rijeci ukupno 425 studenata godišnje uključujući pravno savjetovište, a od toga najveći broj u okviru psihološkog savjetovanja. Na Sveučilištu u Osijeku 260 studenata u godini je sudjelovalo u svim područjima, a na Sveučilištu u Dubrovniku 50. U okviru psihološkog savjetovišta na Sveučilištu u Zadru sudjelovalo je 75 studenata, a u Puli 40 studenata.

Navedene brojke odnose se na studente koji su izravno sudjelovali u aktivnostima savjetovališnih službi, međutim uz to svakako treba istaknuti kako je broj korisnika značajno veći kad se tome pridodaju upiti koji se rješavaju telefonski, putem *e-maila* te broj studenata koji koriste informativne i edukativne materijale razvijene u okviru službi podrške. Praksa je pokazala da se većom dostupnošću aktivnosti u ovim područjima s vremenom javlja sve više studenata i koristi usluge.

Uz studente, vrlo često se postojećim službama obraćaju i učenici – budući studenti i roditelji, te nastavno, stručno i administrativno osoblje sa sastavnica sveučilišta. U okviru Tempus projekta Edu-Quality<sup>2</sup> razvijene su radionice i edukativni priručnici za sveučilišno osoblje. Pojedina sveučilišta u okviru

<sup>2</sup> U projektu su uz nositelja projekta – Sveučilište u Zagrebu – kao partneri sudjelovala i hrvatska sveučilišta iz Rijeke, Osijeka, Splita, Zadra i Dubrovnika, zatim strana sveučilišta University of Strathclyde, University of Gothenburg, Masaryk University i Aarhus University, te Institut za razvoj obrazovanja i Hrvatski studentski zbor.

postojećih službi dalje rade na razvoju edukativnih materijala, proširivanju tema radionica za studente i sveučilišno osoblje te izradi strateških dokumenata, standarda kvalitete i protokola postupanja koja su od velikog značaja za pružanje smjernica i dodatnih informacija sveučilišnom osoblju u okviru navedenih područja podrške studentima.

Glavne poteškoće i izazovi s kojima se susreću sveučilišta pri realizaciji sadržaja u okviru navedenih područja prvenstveno se odnose na nedostatna financijska sredstva, a osobito nedostatak stabilnog i kontinuiranog izvora financiranja. S time je svakako povezana i nemogućnost ili nestabilnost zapošljavanja stručnih djelatnika koji rade u osnovanim službama. Na pojedinim sveučilištima financiranje se ostvaruje prvenstveno ili djelomično dodatnim projektima (prvenstveno Europske unije, a ponegdje i od strane županije ili grada). Zapošljavanje stručnjaka u okviru službi temelj je za osiguravanje kvalitetnih i dostupnih usluga studentima te održivosti programa i aktivnosti namijenjenih izravnim korisnicima. Velik je problem ako nema zaposlenih djelatnika, već se provođenje aktivnosti temelji na dodatnom radnom angažmanu djelatnika u znanstveno-nastavnim zvanjima ili zaposlenika iz drugih službi, vanjskih suradnika, volontera, studenata i pojedinaca na stručnom usavršavanju bez zasnivanja radnog odnosa. Na taj se način ne može osigurati kontinuitet aktivnosti kao i mogućnost razvoja novih aktivnosti u skladu s potrebama studenata. Na pojedinim sveučilištima također se spominju nedovoljna financijska sredstva kao problem za realizaciju aktivnosti službi, kao i nedefiniran položaj službe/centra u administrativnoj strukturi sveučilišta. Podrška i jasna usmjerenost uprave u poticanju organizacije i provedbe aktivnosti podrške od izrazite je važnosti za održivost i daljnji razvoj usluga i aktivnosti u okviru službi podrške. U ovom je kontekstu značajno napomenuti kako je razvijen sustav podrške studentima ujedno i odrednica kvalitete sveučilišta i važan dio akreditacijskog procesa.

Daljnji problem na pojedinim sveučilištima je nedostatak adekvatnog prostora. Službe podrške moraju biti na mjestu dostupnom što većem broju studenata te s obzirom na aktivnosti koje se provode trebale bi imati na raspolaganju različite prostorne kapacitete – za individualno savjetovanje, grupni rad, dostupnost i korištenje literature, edukativnih materijala, specijalizirane i tehničke opreme, uredske prostore, mogućnost simultanog odvijanja aktivnosti.

Informacije o službama i aktivnostima podrške studentima na sveučilištima mogu se naći na sljedećim linkovima:

INSTITUCIJA	MREŽNA STRANICA
Sveučilište u Zagrebu	<a href="http://www.unizg.hr/studiji-i-studiranje/podrska-studentima/centar-za-savjetovanje-i-podrsku-studentima">www.unizg.hr/studiji-i-studiranje/podrska-studentima/centar-za-savjetovanje-i-podrsku-studentima</a>
Sveučilište u Rijeci	<a href="http://www.ssc.uniri.hr/hr">www.ssc.uniri.hr/hr</a>
Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku	Ured za studente s invaliditetom: <a href="http://www.unios.hr/?t=6&amp;g=4&amp;i=3">www.unios.hr/?t=6&amp;g=4&amp;i=3</a> Služba za profesionalno savjetovanje studenata pri Centru za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete: <a href="http://www.unios.hr/?g=1&amp;i=43">www.unios.hr/?g=1&amp;i=43</a>
Sveučilište u Zadru	<a href="http://www.unizd.hr/Default.aspx?alias=www.unizd.hr/savjetovaliste&amp;">www.unizd.hr/Default.aspx?alias=www.unizd.hr/savjetovaliste&amp;</a>
Sveučilište Jurja Dobrile u Puli	<a href="http://www.unipu.hr/index.php?id=88">www.unipu.hr/index.php?id=88</a>
Sveučilište u Dubrovniku	<a href="http://www.unidu.hr/odjeli.php?idizbornik=671">www.unidu.hr/odjeli.php?idizbornik=671</a>



# SMJERNICE ZA RAZVOJ SUSTAVA PODRŠKE NA SVEUČILIŠTIMA

Uzimajući u obzir sve navedene razlike među sveučilištima u RH, cilj ovog dokumenta je dati okvirne smjernice o potrebi i razlozima za razvoj relevantnih službi podrške. Službe mogu biti na različite načine organizirane, međutim značajno je da se uspostave (sveučilišne) studentske savjetovanišne službe, a da pritom sustav podrške studentima bude koordiniran i podržan na sveučilišnoj razini. Kako je i prikazano u ranijem poglavlju, sustavi podrške su na europskim i američkim sveučilištima različito organizirani (uzimajući u obzir broj studenata i sastavnica, karakteristike studentske populacije, potrebe studenata za aktivnostima na specifičnim područjima, resurse i usluge koje se nude u zajednici itd.), ali su kao takvi prepoznati i koordinirani na sveučilišnoj razini. Okvir za razvoj sustava podrške daje i nacionalna Strategija znanosti, obrazovanja i tehnologije u kojoj se navodi kako *hrvatski visokoobrazovni prostor mora sustavno promicati kulturu kvalitete i etičnosti visokog obrazovanja. Brigu za razvoj kulture kvalitete trebaju preuzeti institucije u okviru njihove autonomije u pogledu profiliranja i strateškog razvoja.*

## Ciljevi i djelatnosti službi podrške studentima

**Osnovni cilj razvoja službi podrške** je osigurati sustavno pružanje podrške studentima na pojedinom sveučilištu u okviru akademskog, karijernog i psihološkog savjetovanja i usmjeravanja te u drugim potrebnim područjima podrške kako bi se omogućio puni razvoj akademskih potencijala, povećala učinkovitost i završnost studiranja te zapošljivost i konkurentnost na tržištu rada. Nadalje, važan cilj razvoja navedenih službi je povećati pristupačnost VO-a prepoznatim podzastupljenim skupinama i osigurati im mogućnost za uspješan upis, tijek i dovršenje istog. Svakako je potrebno kontinuirano raditi na podizanju svijesti o potrebi i značaju pružanja podrške studentima u okviru navedenih područja.

Preporuka je da studentske savjetovanišne službe svojim djelatnostima obuhvaćaju informiranje, savjetovanje, usmjeravanje i educiranje studenata svih studijskih razina i sastavnica sveučilišta te koordinaciju usluga i aktivnosti na sljedećim područjima:

- a. razvoj i upravljanje karijerom
- b. razvoj akademskih i životnih vještina
- c. psihološko savjetovanje
- d. podrška studentima s invaliditetom, podzastupljenim i drugim ranjivim skupinama studenata prema istraženim potrebama.

U okviru ovih službi svakako treba voditi računa da se pruža **i podrška nastavnom, stručnom i administrativnom osoblju sveučilišta**, a vezano uz navedena područja podrške studentima. U tom kon-



pristupačan njihovom standardu) imaju mogućnost participiranja u uslugama podrške. Sama sveučilišta prilikom razvoja sustava podrške studentima i ustroja savjetovališnih službi trebaju definirati ovo načelo i odrediti hoće li se, pod kojim uvjetima i koji oblici usluga naplaćivati studentima.

Unutar navedenih područja, usluge i aktivnosti bi se prvenstveno trebale nuditi studentima preddiplomske i diplomske **razine studija**, a specifični oblici podrške razvijati za studente poslije-diplomske razine.

**Zaposlenici savjetovališnih službi** trebaju biti kvalificirani stručnjaci s iskustvom rada na specifičnim područjima podrške koji će se u svome djelovanju voditi etičkim načelima vlastitih struka te osiguravati povjerljivost i privatnost usluga podrške i podataka o studentima. Također, preporuka je da savjetovališne službe imaju razrađene **pravilnike o radu i standarde kvalitete** unutar kojih bi se definirao profil potrebnih stručnjaka, osigurala provedba kontinuiranog vanjskog i unutarnjeg vrjednovanja te supervizija djelatnika.

Važna preporuka ide u smjeru **zapošljavanja stručnjaka** koji bi kontinuirano i kvalitetno djelovali te razvijali sustav podrške studentima. Ovisno o organizacijskoj strukturi sustava podrške na pojedinim sveučilištima, broju studenata i iskazanim potrebama te postojećim resursima, moguće je angažirati **vanjske suradnike** koji zadovoljavaju kriterije definirane u standardima kvalitete. Uz navedeno, nužno je kontinuirano razvijati suradnju s relevantnim institucijama (formalnim i organizacijama civilnog sektora) i stručnjacima.

Značajno je da za studentske savjetovališne službe budu osigurani odgovarajući **prostorni kapaciteti**. Oni trebaju biti lako dostupni i prepoznatljivi za studente te zadovoljavati uvjete za nesmetano odvijanje aktivnosti. Prostor u kojemu djeluju studentske savjetovališne službe trebali bi biti odgovarajući za provedbu različitih oblika aktivnosti (poput grupnih aktivnosti, radionica) i specifičnosti usluga s obzirom na povjerljivost savjetodavnog rada sa studentima.

Preporuka je da studentske savjetovališne službe imaju različite **izvore financiranja**, međutim od velikog bi značaja bilo da je financiranje službi prepoznato i osigurano barem djelomično iz sredstava državnog proračuna. Na taj način, osiguravanjem stabilnog sustava financiranja, omogućilo bi se zapošljavanje kompetentnih stručnjaka i doprinijelo održivosti sustava podrške studentima. Također, zaposlene osobe u tim službama svakako bi doprinijele promoviranju sustava podrške i aktivnom traženju dodatnih izvora financiranja (državna i lokalna uprava, gospodarstvo, europski fondovi, civilni sektor).

Posebnu pažnju potrebno je usmjeriti na **prikupljanje podataka o korisnicima** i potencijalnim korisnicima službi podrške. Navedeno je potrebno kako za osmišljavanje kvalitetnih aktivnosti i rada službi podrške tako i za mjerenje njihove uspješnosti. Prikupljanje podataka korisnika osjetljivo je pitanje te je nužno u okviru službi osmisliti sustavan način njihovog prikupljanja koji je u skladu sa zaštitom osobnih podataka i nije stigmatizirajući za pojedine skupine studenata. Pritom je nužno voditi računa o svrsishodnosti i opravdanosti prikupljanja podataka za pojedine usluge i pojedine skupine studenata.

#### **Osnovne preporuke i načela za razvoj sustava podrške:**

- formalno i sustavno osnivanje službi podrške
- dostupnost i besplatnost usluga podrške
- zapošljavanje stručnjaka kvalificiranih za specifična područja podrške
- osiguravanje prostornih kapaciteta
- iznalaženje stabilnog financiranja
- kontinuirana evaluacija usluga i procjena potreba studenata.

Sustavnim razvojem područja i usluga podrške mogu se jasno uočiti dobiti za sve relevantne dionike.

DOBIT ZA STUDENTE	DOBIT ZA NASTAVNIKE	DOBIT ZA SVEUČILIŠTE	DOBIT ZA DRUŠTVO
Olakšan pristup svim skupinama	Povećana razina informiranosti o oblicima i svrhovitosti pružanja podrške studentima	Povećanje završnosti što doprinosi uspješnosti, ugledu i financijskoj uštedi sveučilišta	Konkurentni stručnjaci na tržištu rada
Olakšana prilagodba na studij	Osiguravanje dodatnih edukacija i konzultacija prilikom pružanja odgovarajuće podrške studentima	Doprinos uspješnom vanjskom vrjednovanju sveučilišta	Stručni doprinos društvu i aktivno građanstvo
Podrška u akademskom i osobnom razvoju te razvoju životnih vještina	Osiguravanje dokumenata, preporuka i smjernica za postupanje	Povećana konkurentnost sveučilišta	Senzibiliziranost i osviještenost o važnosti pružanja podrške (klima podrške)
Podrška u uspješnom završavanju studija	Savjetovanišne službe djeluju kao medijatori (između nastavnika i studenata) u osiguravanju odgovarajuće podrške studentima	Podrška mobilnosti studenata	Osiguravanje Ustavom zajamčenih prava
Konkurentnost na tržištu rada			Podrška roditeljima i obitelji studenata

Iz danog pregleda iskustva i dobiti za studente, sveučilišno osoblje, sveučilište i šire društvene zajednice vidljiv je značaj i doprinos razvoja sustava podrške. Potrebno je osigurati, razvijati i koordinirati sustave pružanja usluga podrške studentima u svrhu unaprjeđivanja obrazovnih ishoda te poticanja profesionalnog i osobnog razvoja svakog studenta s obzirom na specifičnost njegovih potreba. Važan cilj u okviru ovih usluga usmjeren je i na povećanje pristupačnosti VO-a prepoznatim podzastupljenim skupinama i osiguravanje mogućnosti uspješnog upisa, tijeka i dovršenja istog.

Stoga je od važnosti uspostaviti (sveučilišne) studentske savjetovanišne službe koje mogu biti organizirane na različite načine, pri čemu je potrebno osigurati kontinuirano financiranje i zapošljavanje odgovarajućih stručnjaka te prostorne kapacitete.

## Reference:

- > Berlin Declaration on Social Dimension, 2011.
- > Bologna Process National Report for Croatia (2007 – 2009).
- > Bucharest Communiqué, 2012 Making the Most of Our Potential: Consolidating the European Higher Education Area.
- > EUROPA 2020.- Europska strategija za pametan, održiv i uključiv rast, Europska komisija, 2010.
- > Farnell, T. et al (2011): Socijalna i ekonomska slika studentskog života u Hrvatskoj, Nacionalno izvješće istraživanja, Institut za razvoj obrazovanja.
- > Istraživanje procjene potreba studenata za podrškom tijekom studiranja, Izvješće za Senat Sveučilišta u Zagrebu, 2013.
- > Izvješće o provedbi Strategije Sveučilišta u Rijeci, 2011.
- > London Communiqué, 2007 Towards the European Higher Education Area: responding to challenges in a globalised world.
- > Milković, M. et al. (ur): Knjiga sažetaka 8. međunarodni znanstveni skup istraživanja u edukacijsko-rehabilitacijskim znanostima, 2012.
- > Osiguravanje minimalnih standarda pristupačnosti visokog obrazovanja za studente s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. [www.unizg.hr/uredssi](http://www.unizg.hr/uredssi).
- > Rethinking Education - Investing in skills for better socio-economic outcomes, Europska komisija, 2012.
- > Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije, Vlada Republike Hrvatske, 2014.
- > Strategija razvoja sustava podrške studentima Sveučilišta u Zagrebu (2014. – 2025.), 2014.
- > Strategija studija i studiranja Sveučilišta u Zagrebu (2014. – 2025.), 2014.
- > Tempus projekt Education for Equal Opportunities at Croatian Universities – EduQuality. [www.eduquality-hr.com](http://www.eduquality-hr.com).
- > Ugovor o punoj subvenciji participacije redovitih studenata u troškovima studija u akademskim godinama 2012./2013., 2013./2014. i 2014./2015. [www.unizg.hr](http://www.unizg.hr).
- > University of Zagreb Evaluation Report, EUA-Institutional Evaluation Programme, 2011
- > Ustav Republike Hrvatske. Narodne novine 56/90, 135/97, 8/98, 113/99, 124/00, 28/01.
- > Vizek Vidović, V. et al. (2008): Prijedlog strategije razvoja studentskih savjetovanih službi Sveučilišta u Zagrebu, radni materijal Tempus projekta „Development of university counselling and advisory services“

## Članovi Radne skupine za izradu prijedloga smjernica:

- prof. dr. sc. Blaženka Divjak**, Fakultet organizacije i informatike, Sveučilište u Zagrebu
- Deniza Drusany, prof. soc. ped.**, Centar za savjetovanje i podršku studentima, Sveučilište u Zagrebu
- prof. dr. sc. Lelia Kiš – Glavaš**, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet, Sveučilište u Zagrebu
- Ivona Maričić, prof. psih.**, Sveučilišni savjetovanih centar, Sveučilište u Rijeci
- Sanja Radić Bursać, prof. soc. ped.**, Centar za savjetovanje i podršku studentima, Sveučilište u Zagrebu
- Renata Sviben, mag. psych.**, Centar za podršku studentima i razvoj karijera, Fakultet organizacije i informatike
- Marijana Žitnik Sedak, dipl. soc. rad.**, Centar za savjetovanje i podršku studentima, Sveučilište u Zagrebu
- prof. dr. sc. Ivanka Živčić – Bećirević**, Filozofski fakultet, Sveučilište u Rijeci