



agencija za znanost i visoko obrazovanje



# **Iskustva u unutarnjem vrednovanju sustava osiguravanja kvalitete Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku**

---

HOTEL ACADEMIA, ZAGREB  
21. LISTOPADA 2022.

# O Sveučilištu...



*46 godina  
U srcu ravnice  
Učimo, istražujemo, razvijamo*

# Sastavnice

PODRUČJE PRIRODNIH ZNANOSTI	PODRUČJE TEHNIČKIH ZNANOSTI	PODRUČJE BIOMEDICINE I ZDRAVSTVA	PODRUČJE BIOTEHNIČKIH ZNANOSTI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Odjel za biologiju</li><li>• Odjel za fiziku</li><li>• Odjel za kemiju</li><li>• Odjel za matematiku</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fakultet elektrotehnike i računarstva Osijek</li><li>• Građevinski i arhitektonski fakultet Osijek</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fakultet za dentalnu medicinu i zdravstvo Osijek</li><li>• Medicinski fakultet Osijek</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fakultet agrobiotehničkih znanosti Osijek</li><li>• Prehrambeno-tehnološki fakultet Osijek</li></ul>
PODRUČJE DRUŠTVENIH ZNANOSTI	PODRUČJE HUMANISTIČKIH ZNANOSTI	UMJETNIČKO PODRUČJE/INTERDISCIPLINARNO PODRUČJE	INTERDISCIPLINARNO PODRUČJE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ekonomski fakultet u Osijeku</li><li>• Kineziološki fakultet Osijek</li><li>• Pravni fakultet Osijek</li><li>• Fakultet turizma i ruralnog razvoja</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Filozofski fakultet Osijek</li><li>• Katolički bogoslovni fakultet u Đakovu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Akademija za umjetnost i kulturu u Osijeku</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti Osijek</li></ul>

# Misija i vizija sustava upravljanja kvalitetom (SUK)

---

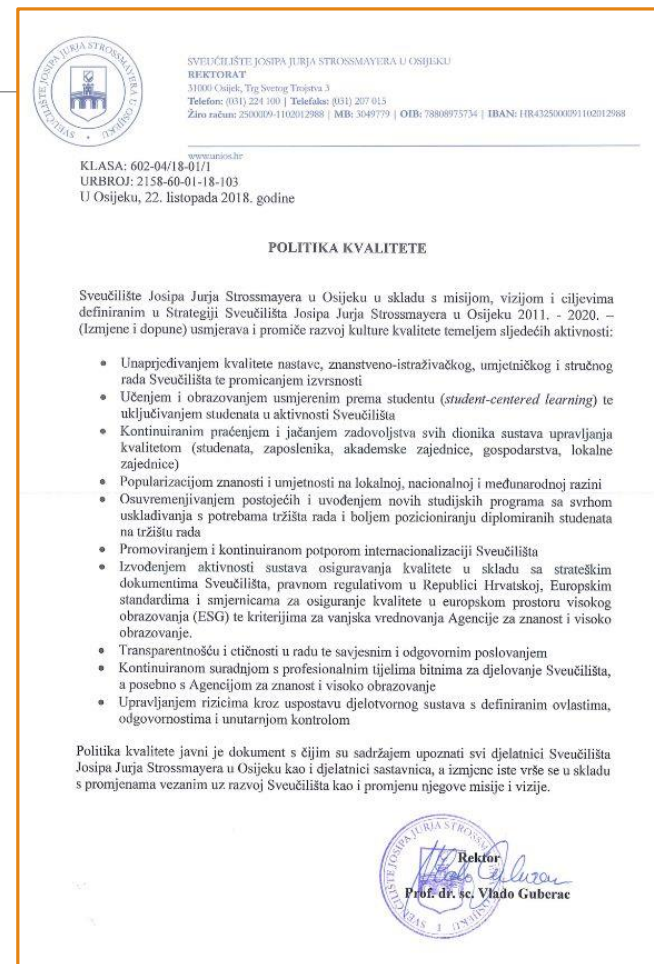
## ➤ Misija

- Trajni razvoj i širenje kulture kvalitete na Sveučilištu u Osijeku te kontinuirano unaprjeđivanje djelovanja Sveučilišta uz sudjelovanje svih dionika procesa visokog obrazovanja na svim razinama upravljanja
- Širenje prepoznatljivosti SUK-a Sveučilišta u Osijeku unutar Europskog prostora visokog obrazovanja, znanosti i umjetnosti te unutar Europskog inovacijskog prostora

## ➤ Vizija

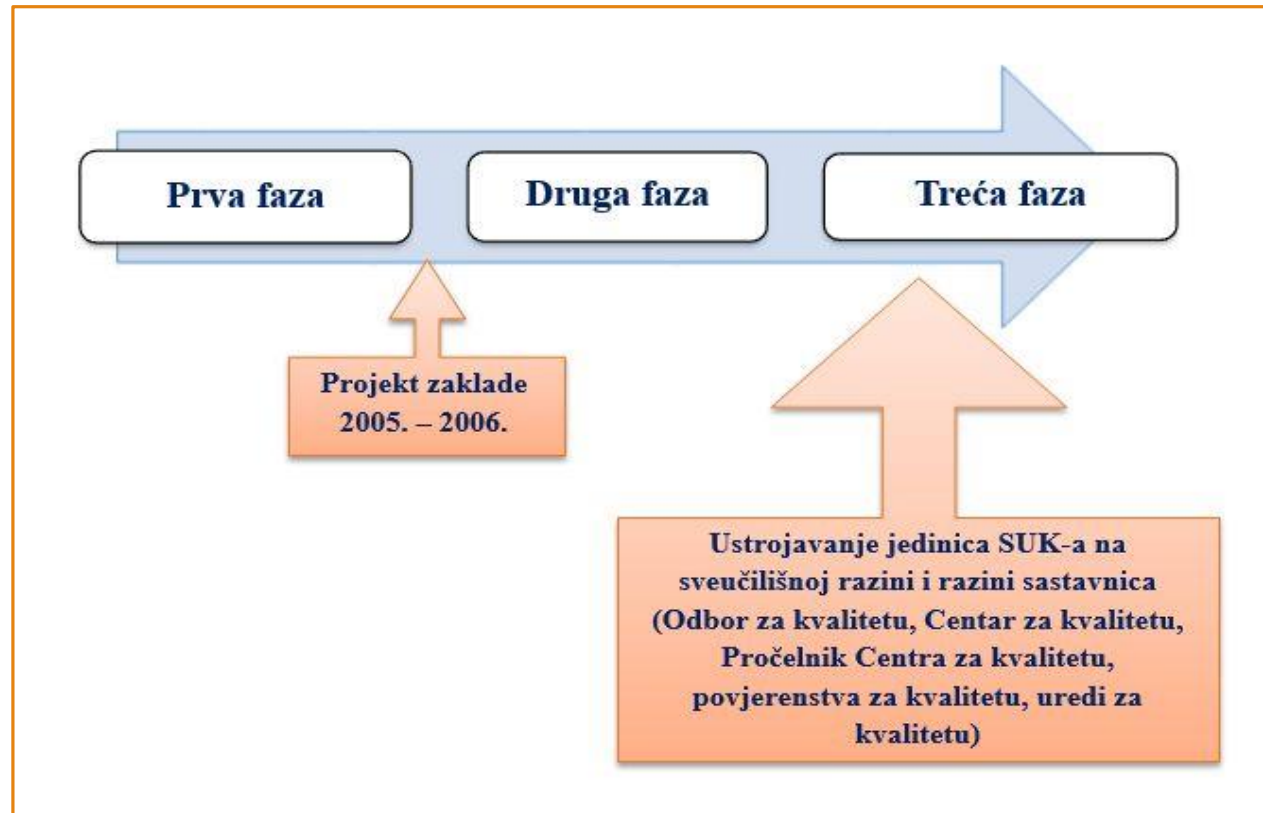
- Izgradnja snažnog SUK-a koji prožima sve sastavnice (svi dionici sustava rade na poboljšanju kulture kvalitete)

- Sveučilišna opredijeljenost za kontinuiranu brigu o osiguravanju kvalitete svih aktivnosti izražena je u **Politici kvalitete** koju donosi rektor
- Zaposlenici Sveučilišta u Osijeku trebaju razumjeti postavke, principe i ciljeve SUK-a te osigurati primjenu odredbi SUK-a koje se odnose na njihove aktivnosti, a koje imaju utjecaja na ostvarenje ciljeva kvalitete Sveučilišta u Osijeku



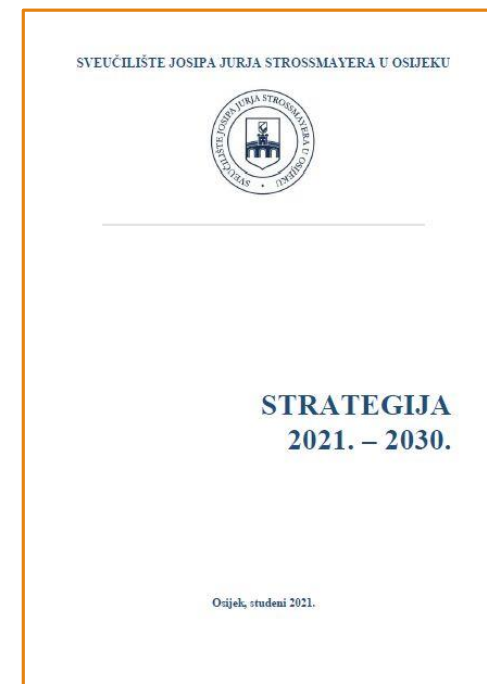
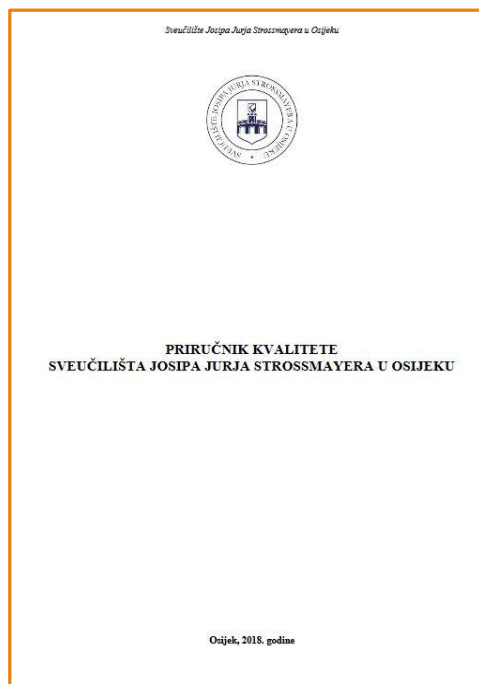
# Povijest razvoja SUK-a

---



# Dokumenti na kojima se temelji SUK

Temeljni dokumenti koji definiraju SUK Sveučilišta i daju sastavnicama polazište za izradu svoje regulative





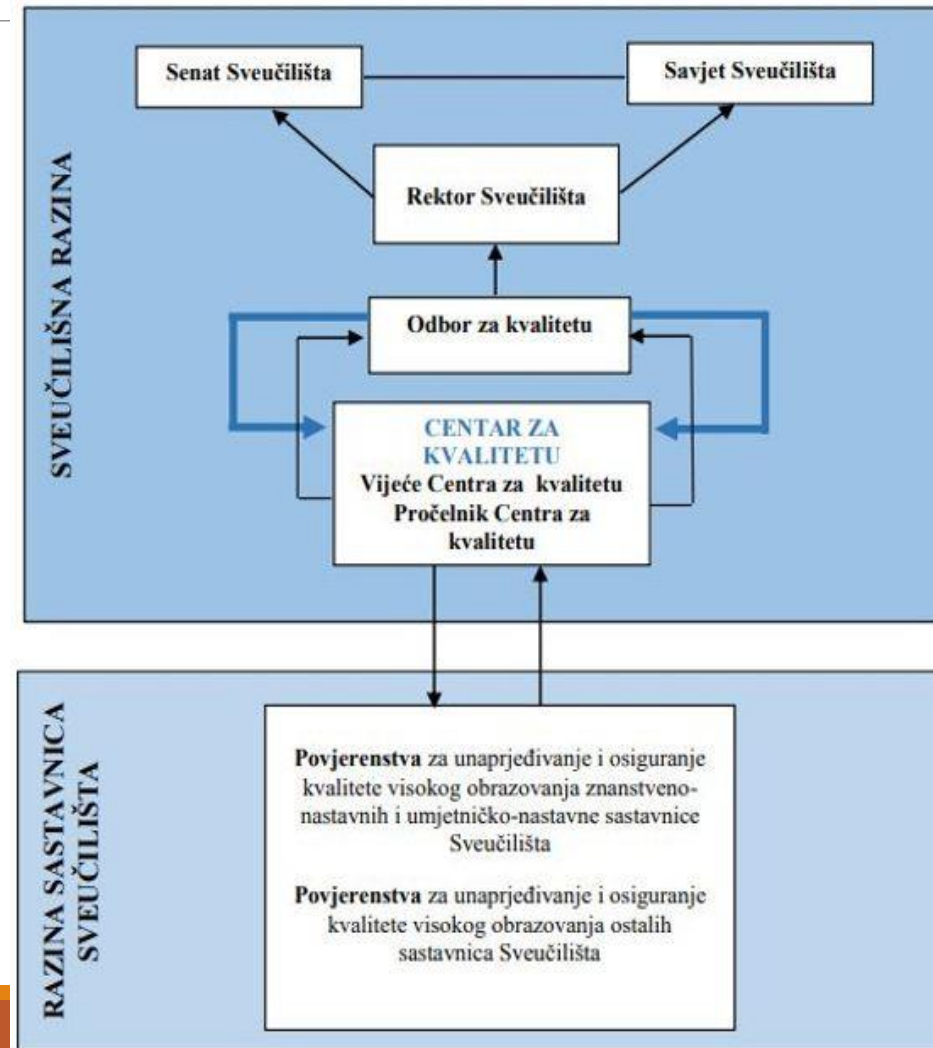


# Tijela za provedbu SUK-a

---

- U organizacijskom smislu tijela za provedbu SUK-a: Uprava Sveučilišta, Senat Sveučilišta, Savjet Sveučilišta, Odbor za kvalitetu, Vijeće Centra za kvalitetu, Pročelnik Centra za kvalitetu, povjerenstva za kvalitetu na sastavnicama Sveučilišta i povjerenstva za kvalitetu ostalih sastavnica Sveučilišta
- Tijela međusobno surađuju u provođenju postupaka osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete u svim područjima djelovanja Sveučilišta u Osijeku
- Temeljna jedinica SUK-a je Centar za kvalitetu koji je ustrojen na razini Sveučilišta u Osijeku i koordinira rad ustrojbenih jedinica za osiguranje kvalitete na sastavnicama te provodi unutarnje prosudbe ključnih dijelova sustava

# Organizacijska shema SUK-a





- Snaga potrebna za primjenu kvalitete i njezine šanse za uspjeh nalaze se na razini sastavnica i njihovih sposobnosti za ostvarivanje različitih inicijativa kvalitete
- Sastavnice su obvezne kontinuirano pratiti, osiguravati i unaprjeđivati kvalitetu definiranih procesa upravljanja kvalitetom
- Unaprjeđenje kvalitete temelji se na ciklusu kvalitete čiji su osnovni elementi ocjena postojećeg stanja s ciljem poboljšanja kvalitete, implementacija planiranih mjera, evaluacija rezultata i funkcioniranja sustava (unutarnja i vanjska prosudba) te usavršavanje i poboljšavanje sustava



- Sukladno dokumentima Sveučilišta u Osijeku svaka sastavnica općim aktom uređuje svoj SUK
- SUK sastavnica dio je jedinstvenog sustava upravljanja kvalitetom Sveučilišta u Osijeku
- Između Sveučilišta u Osijeku i sastavnica postoje jasne obveze suradnje i komunikacije

# Mehanizmi praćenja i vrednovanja SUK-a

---

- Praćenje i vrednovanje SUK-a Sveučilišta u Osijeku provodi se unutarnjom prosudbom sustava te vanjskom neovisnom periodičnom prosudbom
- Temeljem provedenih prosudbi priprema se plan aktivnosti za unaprjeđenje sustava

# Unutarnja prosudba SUK-a

---

- Unutarnja prosudba SUK-a Sveučilišta u Osijeku je periodični postupak kojim se utvrđuje jesu li aktivnosti i rezultati tih aktivnosti koje čine SUK visokih učilišta učinkoviti i u skladu sa sveučilišnim, nacionalnim i ESG Standardima i smjericama
- Prosudbom se procjenjuje doprinos stalnom unapređenju kulture kvalitete Sveučilišta u Osijeku
- Kroz razvoj SUK-a neprestano se unapređuju sve djelatnosti
- **Unutarnju prosudbu provodi Centar za unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja (Odsjek za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja)**

# Centar za unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja

**Pročelnik Centra**

Ured za pravne  
poslove

Odsjek za  
unaprjeđivanje  
kvalitete obrazovanja

Odjeljak za akademsko priznavanje  
inozemnih visokoškolskih kvalifikacija,  
razdoblja studija i ECTS bodova

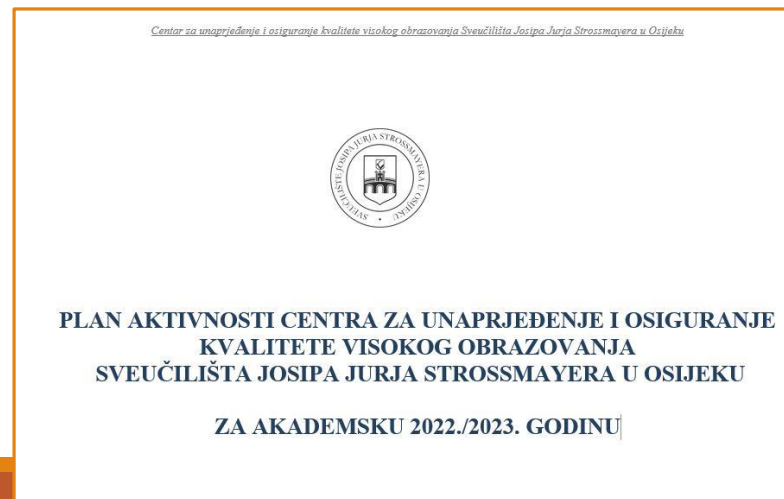
Odsjek za  
administrativne i  
opće poslove

- 
- Unutarnju prosudbu SUK-a provode certificirani auditori koji aktivno sudjeluju u samom postupku prosudbe, certificirani prema zahtjevima norme ISO:9001
  - Auditori su djelatnici Odsjeka za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja i Odsjeka za administrativne i opće poslove
  - Planovi dodatnih edukacija za auditore prate se na raznim mrežnim stranicama koje u ponudi imaju seminare sa svrhom daljnje edukacije i školovanja auditora kako bi se mogli usavršiti te održati i kontinuirano poboljšavati SUK
  - Unutarnja prosudba SUK-a provodi se putem obrasca ***Unutarnja prosudba sustava upravljanja kvalitetom na razini akademske godine***



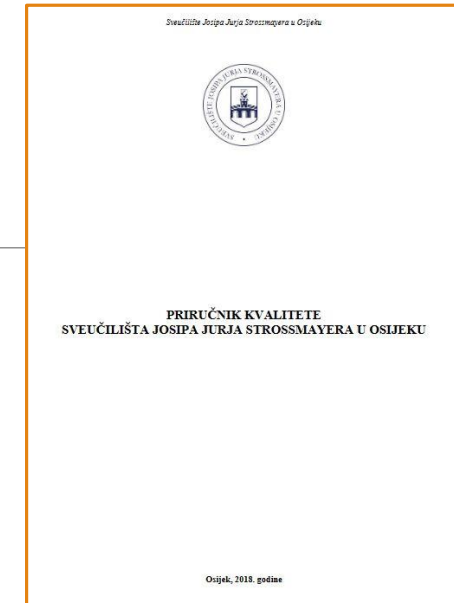
- 
- Provedbom unutarnje prosudbe primjenjuju se **ESG standardi i smjernice**
  - **Svrha unutarnje prosudbe** je evaluacija rezultata unutarnje prosudbe te poboljšavanje SUK-a
  - **Ciljeve unutarnje prosudbe** određuje Centar za kvalitetu, a izrađuje ga Odsjek za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja

- 
- **Plan unutarnje prosudbe** izrađuje Odsjek za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja, odobrava ga Odbor za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja
  - **Obavijest o planu unutarnje prosudbe** <http://www.unios.hr/kvaliteta/wp-content/uploads/sites/2/2016/03/Plan-aktivnosti-Centra-za-kvalitetu-za-akademsku-2022.-2023..pdf>



➤ Unutarnja prosudba SUK-a provodi se prema odredbama **Priručnika kvalitete** <http://www.unios.hr/kvaliteta/wp-content/uploads/sites/2/2016/03/Priru%C4%8Dnik-kvalitete.pdf>

➤ Unutarnja prosudba SUK-a provodi se prema jednom od postojećih postupaka SUK-a **Unutarnja prosudba** <http://www.unios.hr/kvaliteta/dokumenti-i-propisi/dokumenti-i-propisi/>



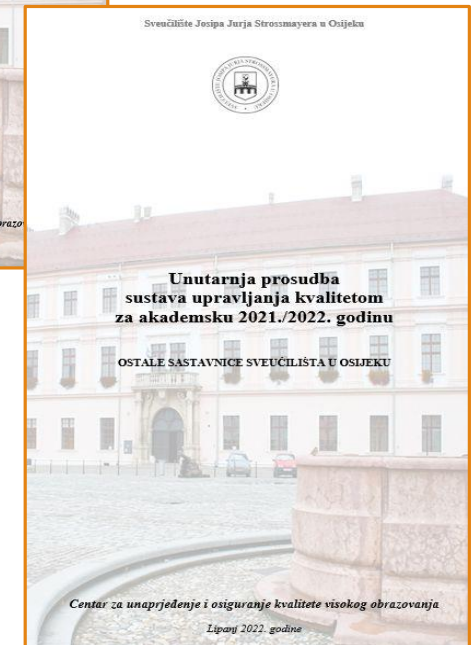
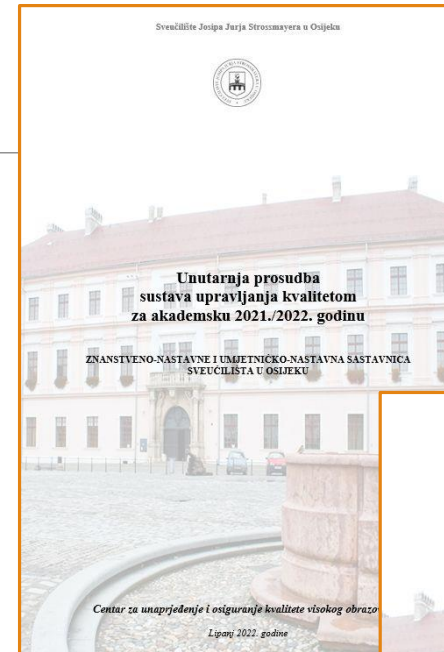
- UNUTARNJA PROSUDBA
- SVEUČILIŠNO IZDAVAŠTVO
- PROFESIONALNO SAVJETOVANJE STUDENATA
- PRIZNAVANJE INOZEMNIH OBRAZOVNIH KVALIFIKACIJA
- MEHANIZMI PRAČENJA KVALITETE ZNANSTVENO-ISTRAŽIVAČKOG RADA
- MEHANIZMI PRAČENJA I PODRUČJA VREDNOVANJA ISHODA UČENJA
- PROVEDBA ERASMUS+ PROGRAMA MOBILNOSTI NASTAVNOG I NENASTAVNOG OSOBLJA – DOLAZNA I ODLAZNA MOBILNOST
- PROVEDBA ERASMUS+ PROGRAMA MOBILNOSTI STUDENATA – DOLAZNA I ODLAZNA MOBILNOST
- PROVEDBA JEDINSTVENE SVEUČILIŠNE STUDENTSKE ANKETE
- USAVRŠAVANJE I NAČINI POTPORE NASTAVNICIMA I DJELATNICIMA
- VREDNOVANJE STUDIJSKIH PROGRAMA PREDDIPLOMSKIH, INTEGRIRANIH, DIPLOMSKIH I STRUČNIH STUDIJA
- VREDNOVANJE STUDIJSKIH PROGRAMA SVEUČILIŠNIH POSLJEDIPLOMSKIH (DOKTORSKIH I SPECIJALISTIČKIH) STUDIJA
- ŽALBA STUDENTA
- DODJELA SVEUČILIŠNIH STIPENDIJA I POTPORA
- DODJELA REKTOROVE NAGRADE
- DODJELA POČASNOG ZNANSTVENO-NASTAVNOG ILI UMJETNIČKO-NASTAVNOG ZVANJA PROFESSOR EMERITUS
- DODJELA POČASNOG DOKTORATA
- JAVNA NABAVA

➤ **Unutarnja prosudba znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice**

(**13** znanstveno-nastavnih sastavnica, **jedna** umjetničko-nastavna sastavnica i **4** sveučilišnih odjela)

➤ **Unutarnja prosudba ostalih sastavnica**

(Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Studentski centar u Osijeku, Tera Tehnopolis d.o.o., Obnovljivi izvori energije d.o.o.)



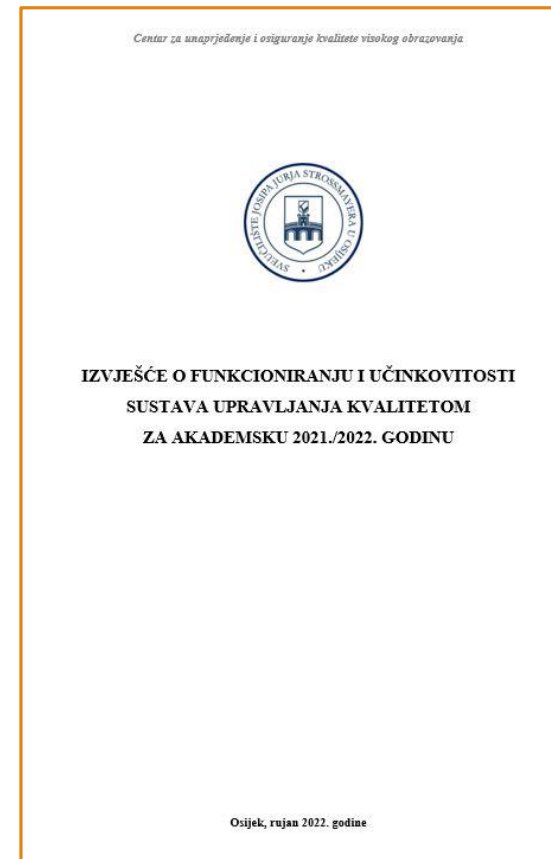
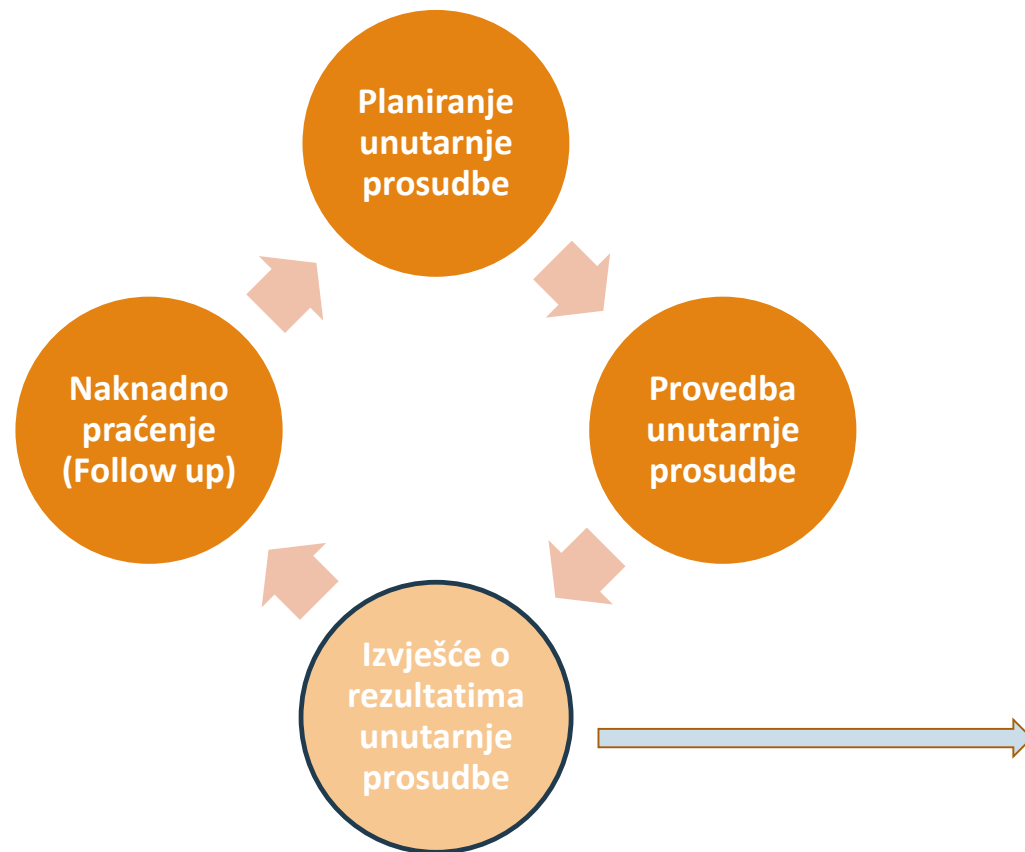
# Obrazac unutarnje prosudbe

---

## Područja

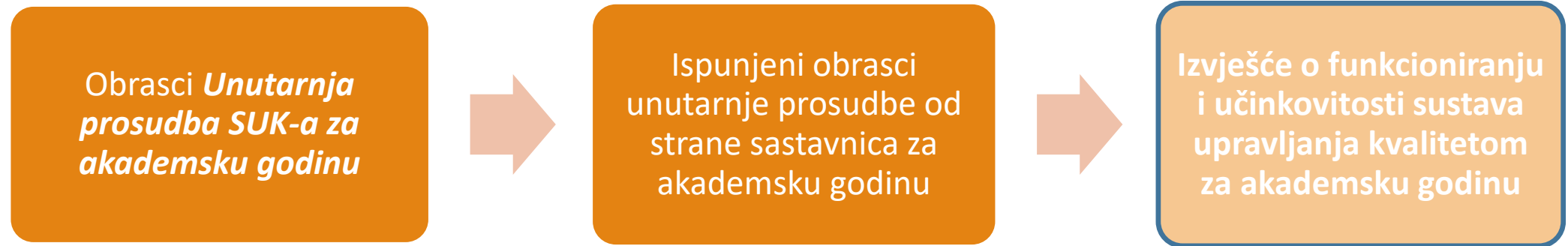
- Upravljanje kvalitetom
- Nastava (studijski programi, mentorstvo, Jssa, mobilnost, usavršavanja....)
- Znanost
- Suradnja sa širom društvenom zajednicom, gospodarstvom
- Karijera studenata
- Upravljanje rizicima

# Faze unutarnje prosudbe

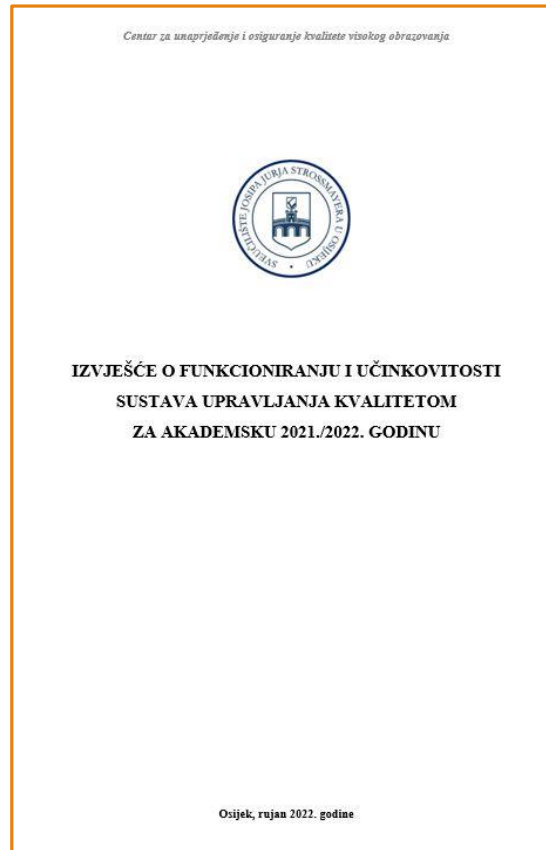


# Ulazni i izlazni dokumenti

---



# Izvješće o funkcioniranju i učinkovitosti SUK-a za akademsku godinu



- Prikazuje rezultate unutarnje prosudbe sastavnica
- Prikazuje preporuke za poboljšanja koje daje Centar za kvalitetu
- Usvaja ga Odbor za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja
- Predsjednicima povjerenstava za kvalitetu i djelatnicima ureda za kvalitetu na uvid se šalje Izvješće
- Kontinuirano se održava komunikacija između Centra za kvalitetu i sastavnica koje dobivaju povratnu informaciju (feedback) o stanju sustava



- 
- Izvješće je dostupno na mrežnim stranicama kvalitete – <http://www.unios.hr/kvaliteta/dokumenti-i-propisi/dokumenti-i-propisi/>, a pohranjeno je u Odsjeku za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja gdje je dostupno na uvid
  - Izvješće je podloga za kontinuirano unaprjeđenje SUK-a te sadrži preporuke za poboljšanje u pojedinim domenama poslovanja sastavnica
  - Definirane su odgovornosti i obaveze sastavnica kao i vremenski period u kojem se nesukladnosti trebaju otkloniti (jedna akademska godina)

# Unutarnja prosudba - iskustva

---

## Doprinosi

- Kontinuirano praćenje i jačanje zadovoljstva svih dionika SUK-a, popularizacija znanosti i umjetnosti na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini kao i internacionalizacija Sveučilišta
- Izvođenje aktivnosti u skladu sa strateškim sveučilišnim dokumentima, pravnom regulativom u Republici Hrvatskoj te ESG standardima i smjernicama
- Kontinuirana komunikacija i koordinacija dionika SUK-a. Centar za kvalitetu u suradnji s Upravom Sveučilišta i ostalim dionicima SUK-a radi na unaprjeđenju razvoja kvalitete. Sustavno se provode aktivnosti definirane Follow up planom i daje se naglasak na slabije ocijenjena područja tijekom vanjske neovisne periodične prosudbe SUK-a
- Sve sastavnice imaju osnovane urede za kvalitetu i osobe zaposlene za potrebe osiguravanja kvalitete (negdje i više osoba)

- 
- Analizom rezultata unutarnjih prosudbi SUK-a sastavnica Sveučilišta u Osijeku, vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete (Audit) visokih učilišta provedene su u razdoblju od 2011. do 2022. godine
  - Neke od sastavnica prošle su i 2 ciklusa reakreditacije
  - Osim vanjskom neovisnom periodičnom prosudbom sustava, SUK nekih sastavnica auditiran je sukladno odredbama norme ISO 9001 od strane ovlaštenih certifikacijskih društava
  - Neovisno o načinu provedbe unutarnjih i vanjskih prosudbi SUK-a sastavnica definirane su (ukoliko su uočene) odgovornosti, obaveze i vremenski period otklanjanja pojedinih nesukladnosti u poslovanju sastavnica i njihovom radu

# Preporuke za poboljšanje

---

## ➤ Uredi za kvalitetu

Inicijativa za osnivanjem ureda (Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Tera Tehnopolis d.o.o., Obnovljivi izvori energije d.o.o.)

## ➤ Umrežavanje ostalih sastavnica Sveučilišta u jedinstveni SUK

Inicijativa održavanja sastanka s predstavnicima ostalih sastavnica Sveučilišta → razgovor oko potrebe umrežavanja u jedinstveni SUK Sveučilišta

---

## Izazovi

- Sveučilišni Centar za kvalitetu u dogovoru s Upravom Sveučilišta u Osijeku planira osnovati **Povjerenstvo za unutarnju prosudbu** s ciljem unaprjeđenja budućih prosudbi SUK-a. Time bi se vremenski period provedbe unutarnje prosudbe, s jedne akademske godine, produžio na prosudbu svake dvije ili tri godine sa svrhom dobivanja uvida u veći trend promjena na sastavnicama
- Također je u planu sastanak sa svim predstavnicima sastavnica Sveučilišta u Osijeku (znanstveno/umjetničko-nastavnih i ostalih sastavnica) kako bi se postigao dogovor oko umrežavanja ostalih sastavnica u jedinstveni SUK na Sveučilištu

---

## ➤ Interakcija vanjskih i unutarnjih vrednovanja

Vanjska neovisna periodična prosudba SUK-a (Audit) provedena je na Sveučilištu u Osijeku u listopadu 2012. godine prema "Kriterijima za prosudbu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj" i temeljem revidiranih ESG standarda i smjernica. Centar za kvalitetu u suradnji sa sveučilišnom Upravom i ostalim dionicima sustava kontinuirano radi na unaprjeđenju razvoja kvalitete sukladno preporukama Povjerenstva za vanjsko vrednovanje

Stupanj razvijenosti kriterija ESG standarda i smjernica unaprjeđuje se prema preporukama Povjerenstva (Follow up plan), realizacijom aktivnosti definiranih Planom rada Centra za kvalitetu kao i praćenjem realizacije definiranih strateških ciljeva SUK-a

Unutarnjim prosudbama SUK-a dobiva se uvid u postojeće stanje SUK-a na sastavnicama u svim domenama poslovanja. Na taj način Centar za kvalitetu i njegovi auditori sustavno prate područja u kojima sastavnice trebaju poboljšati pojedine aspekte svoje djelatnosti. Samim tim unaprjeđujemo aktivnosti definirane Follow up planom

# JEDINSTVENA SVEUČILIŠNA STUDENTSKA ANKETA

---

- Jedinstvena sveučilišna studentska anketa je anonimna te je pokrenuta u okviru uspostavljanja sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete studiranja na Sveučilištu u Osijeku, a **prvi put je provedena tijekom akademske 2005./2006. godine** s ciljem provjere kvalitete studiranja iz studentske vizure
- Anketu provodi Centar za kvalitetu u suorganizaciji sa studentima i svim znanstveno-nastavnim i umjetničko-nastavnom sastavnicom
- Člankom 73., stavkom 3. Pravilnika o studijima i studiranju na Sveučilištu u Osijeku definirana je obveza pristupanja studenata Jedinstvenoj sveučilišnoj studentskoj anketi kao i obveza izdavanja potvrde studentima o pristupanju anketi

- 
- Anketa za prošlu **akademsku 2021./2022. godinu** otvorena je za popunjavanje sredinom svibnja 2022. godine kako bi studenti koji završavaju razinu studiranja prije rujna, pri predaji završnog/diplomskog rada, mogli predati potvrdu o ispunjenoj anketi zajedno s ostalom potrebnom dokumentacijom
  - Spomenutom promjenom termina otvaranja Ankete, Centar za kvalitetu je dobio procjenu kvalitete održane nastave od strane 938 studenata završnih godina. Anketa je i dalje otvorena i dostupna svim studentima za ispunjavanje



# Zaključak

---

Sveučilište u Osijeku aktivno se opredjeljuje za razvoj unutarnje kulture kvalitete kroz:

- praćenje i jačanje zadovoljstva svih dionika sustava upravljanja kvalitetom (studentata, zaposlenika, akademske zajednice, gospodarstva, lokalne zajednice)
- kontinuirano praćenje pokazatelja kvalitete rada te na temelju istih revidiranje Priručnika kvalitete, Politike kvalitete te procedura osiguravanja kvalitete
- poticanje stalne rasprave o kvaliteti te širenje kulture kvalitete unutar akademske i šire zajednice

# HVALA NA PAŽNJI

