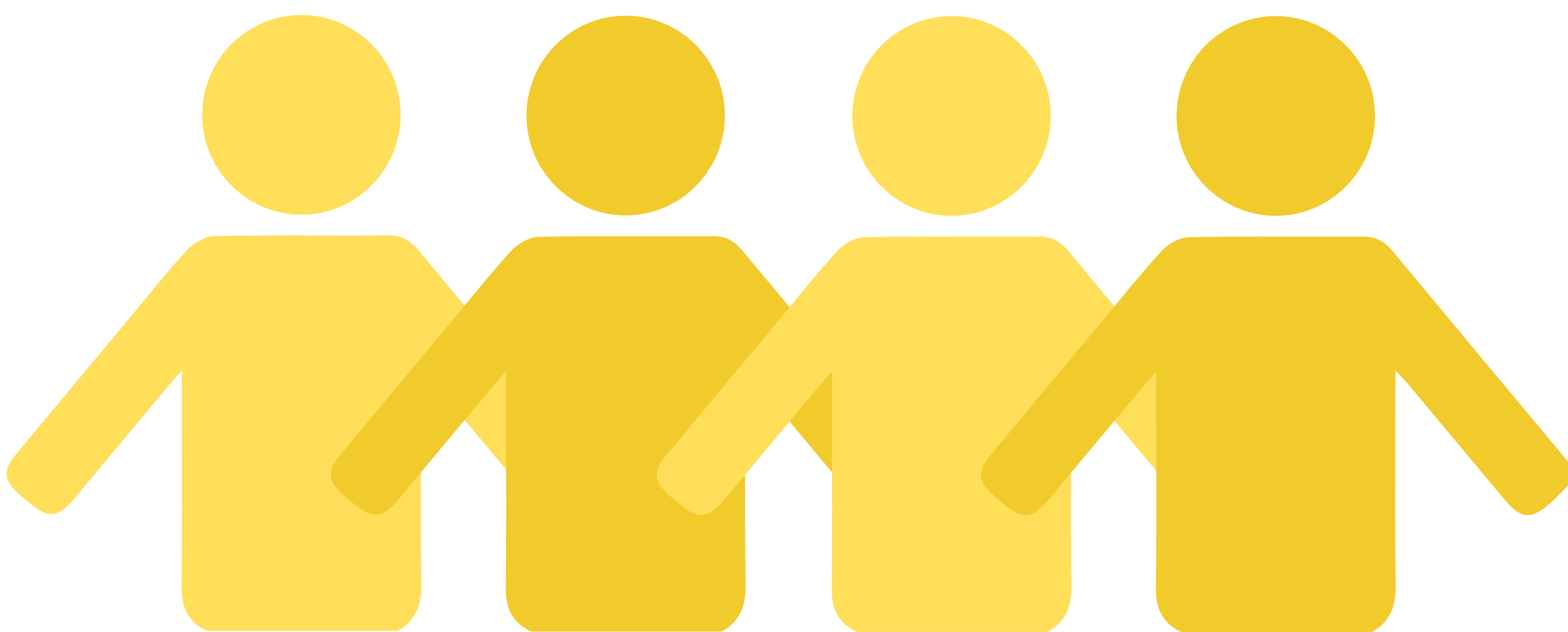


SUSTAV OSIGURAVANJA KVALITETE

**Brošura za studente Filozofskoga
fakulteta u Rijeci**





Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj ove brošure isključiva je odgovornost Sveučilišta u Rijeci, Filozofski fakultet.

Brošura je izrađena kao popratni materijal uz radionicu. Namijenjena je informiranju studenata Filozofskoga fakulteta u Rijeci te nije primjerena za korištenje u druge svrhe.

Imenice koje se u ovoj brošuri koriste u muškom rodu spolno su neutralne i odnose se na muške i ženske osobe te nemaju diskriminirajuće značenje.

Što je akademska kvaliteta?

lat. *qualitas*: vrsnost, kakvoća

U svakodnevnom govoru često upotrebljavamo pojam **kvalitete**. Kvaliteta je koncept koji svoju primjenu pronalazi u različitim područjima ljudskog djelovanja, stoga ju je teško temeljiti na jednoznačnoj i univerzalno primjenjivoj definiciji. S obzirom na višeznačnost pojma kvalitete, postoji i širok spektar definicija *akademske kvalitete* (AZVO, 2019).

U visokom se obrazovanju pojam kvalitete definira kao *višedimenzionalan*, *višerazinski* i *dinamički* koncept koji se odnosi na kontekstualne postavke obrazovnog modela, misiju i ciljeve visokoškolske ustanove te specifične standarde određenog sustava, učilišta, studijskog programa ili znanstvenog područja (AZVO, 2019).

Uvođenje sustava kvalitete u visokoškolsku ustanovu nužno prate i određene kulturološke promjene (Drljača, 2005). U organizacijskoj kulturi i sustavima upravljanja visokoškolskom ustanovom, može se pronaći niz zajedničkih, prihvaćenih i integriranih obrazaca kvalitete. Kako se elementi kvalitete mijenjaju i razvijaju kroz vrijeme, mijenja se i razvija i **kultura kvalitete** – sposobnost razvijanja **sustava osiguravanja kvalitete** u svakodnevnom radu visokoškolske ustanove (AZVO, 2019).

Osiguravanje kvalitete sveobuhvatan je pojam koji označava kontinuiran proces vrednovanja (ocjenjivanja, praćenja, jamstva, održavanja i poboljšanja) kvalitete sustava visokog obrazovanja, visokih učilišta i studijskih programa (AZVO, 2019).

U razvijanju učinkovitog sustava osiguravanja kvalitete trebaju sudjelovati *svi dionici visokoškolske ustanove* (uprava, nastavno i nenastavno osoblje, vanjski predstavnici, studenti).

WILLIAM EDWARDS DEMING

Kvaliteta je svačija odgovornost.



Sustav osiguravanja kvalitete na



e-mail: kvalitetaffri@uniri.hr

Sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete Filozofskoga fakulteta u Rijeci u nadležnosti je *dekana Fakulteta* koji, uz pomoć **Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Filozofskog fakulteta**, provodi aktivnosti sustava za osiguravanje kvalitete te osigurava podršku za nesmetano funkcioniranje sustava.

Temeljna su načela sustava osiguravanja kvalitete:

- kontinuirano usavršavanje i osuvremenjivanje studijskih programa temeljeno na praćenju relevantnih znanstvenih spoznaja i potreba vanjskog okruženja, uz kontinuirano praćenje i unapređivanje kvalitete nastave
- unapređivanje kvalitete i kvantitete znanstvenoga i istraživačkoga rada
- osiguravanje etičnosti, transparentnosti i nepristranosti rada donošenjem i primjenom normativnih akata i dokumenata sustava upravljanja kvalitetom
- osiguravanje kvalitete je odgovornost svih odsjeka i drugih organizacijskih jedinica i pojedinaca te podrazumijeva aktivno angažiranje studenata
- poticanje i održavanje suradnje s dionicima iz vanjskog okruženja
- stvaranje poticajnog okruženja i odgovarajuće podrške za rad kroz kontinuirano praćenje pokazatelja kvalitete različitih oblika rada i zadovoljstva svih dionika te temeljem istih periodično revidiranje politike kvalitete i strategija Fakulteta

Cilj je sustava za osiguravanje i unapređivanje kvalitete izgradnja institucijskog mehanizma za sustavno vrednovanje i koordiniranje inicijativa i razvojnih programa s trajnom svrhom promicanja visokih standarda profesionalnog i stručnog razvoja dionika u svim područjima djelovanja Fakulteta.

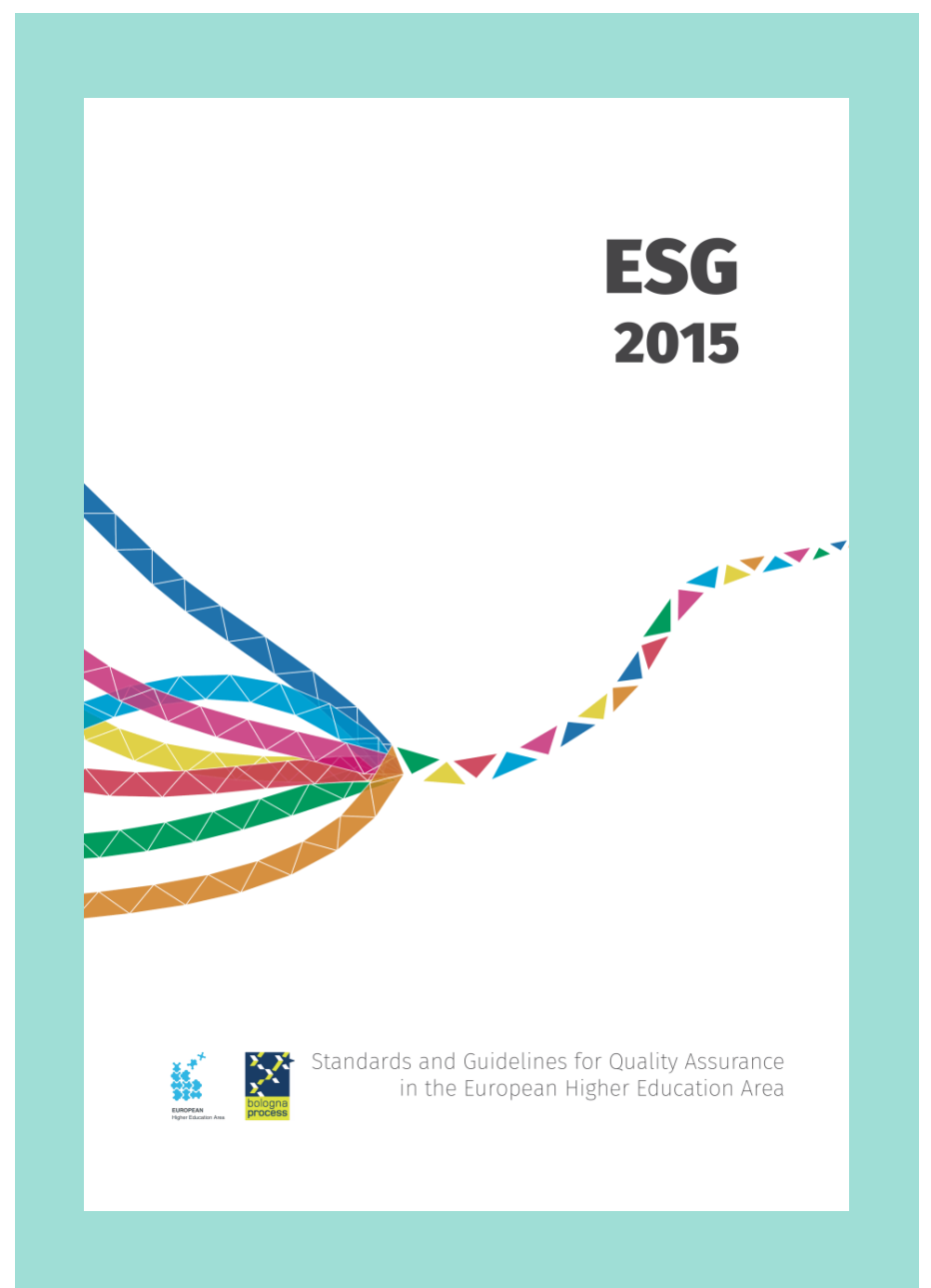
(Filozofski fakultet u Rijeci, 2014)



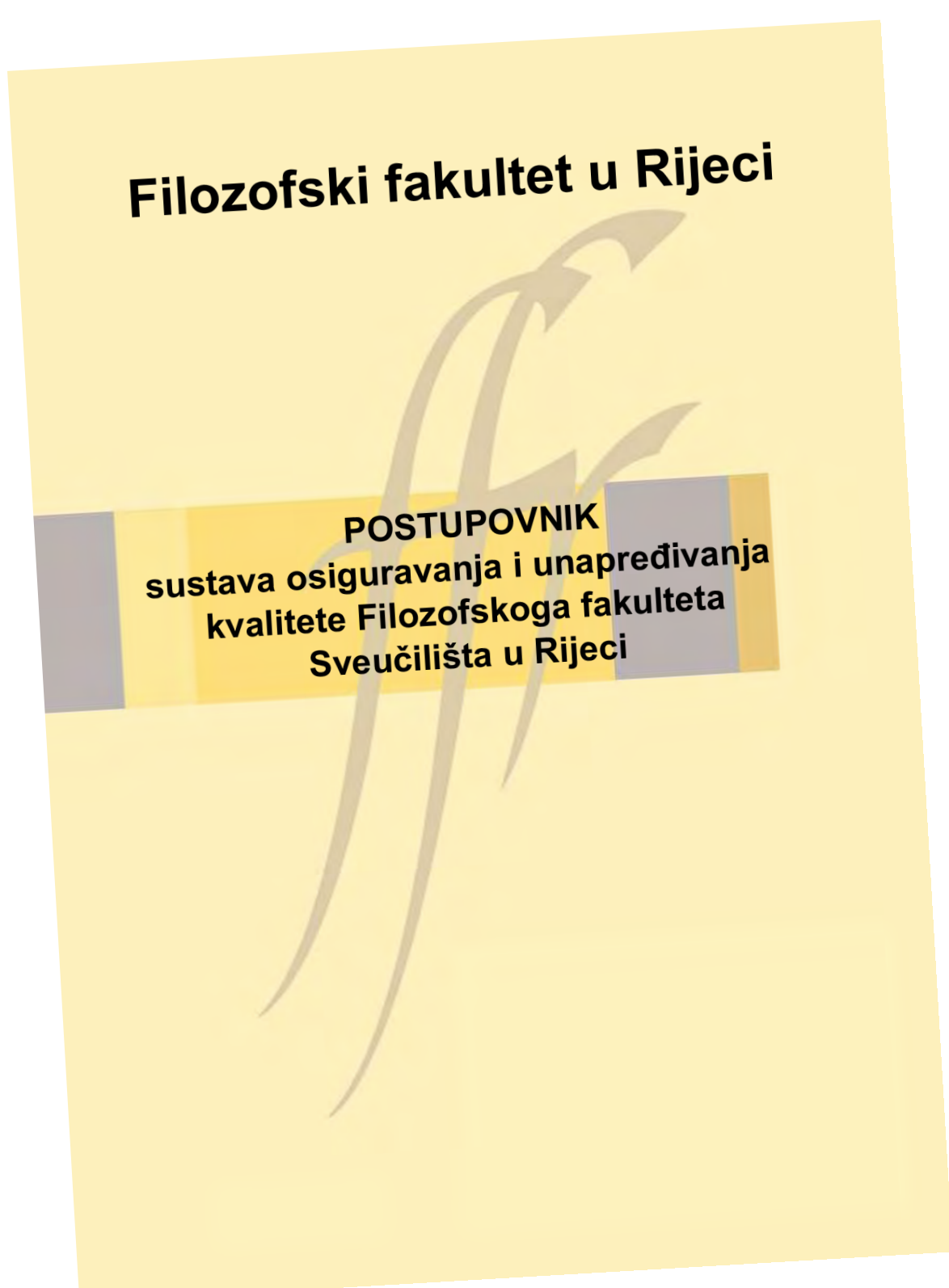
Važni dokumenti o kvaliteti

Područja vrednovanja, ustroj i djelovanje sustava osiguravanja i unapređivanja kvalitete te način rada Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Filozofskog Fakulteta Sveučilišta u Rijeci propisuje se **Pravilnikom o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Filozofskoga fakulteta u Rijeci** i njegovim **Izmjenama**.

Promoviranje kulture kvalitete, kao i razvoj institucionalnih mehanizama i procedura na Filozofskom fakultetu u Rijeci, provodi se sukladno **Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)** koje doprinose sustavnom vrednovanju i trajnom promicanju visokih standarda profesionalnog i stručnog razvoja sudionika u svim područjima djelovanja Fakulteta (Filozofski fakultet u Rijeci, 2014).



Kao osnovni dokument razrade standarda kvalitete, Filozofski fakultet prihvaća **Priručnik za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci**.



Na Fakultetu se za postupke i aktivnosti osiguravanja i unapređivanja kvalitete usklađenih s aktualnim standardima kvalitete koristi i **Postupovnik za osiguravanje i unapređivanje sustava za kvalitetu Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Rijeci** (Postupovnik za kvalitetu, 2018).

S ciljem stvaranja uvjeta koji će povoljno utjecati na poboljšanje kvalitete, Fakultet se zalaže i za **organiziranu vršnjačku podršku i podršku nastavnika kroz studij (sustav student - mentor i nastavnik - mentor)**.

Koja je uloga studenata u procesu osiguravanja kvalitete?

Politika kvalitete Filozofskoga fakulteta u Rijeci usmjerena je na kontinuirano osiguravanje i unapređivanje kvalitete svih djelatnosti Fakulteta kroz **promicanje aktivne uloge i odgovornosti svih dionika** u osiguravanju i unaprjeđenju sustava za kvalitetu (Filozofski fakultet u Rijeci, 2014).

Studenti su aktivno uključeni u proces osiguravanja i unapređivanja kvalitete na Filozofskom fakultetu u Rijeci kroz članstva u tijelima koja promiču važnost osiguravanja i unapređivanja kvalitete te kroz sudjelovanje u različitim aktivnostima koje doprinose kvaliteti studiranja.

ARMAND V. FEIGENBAUM

Svatko u organizaciji mora vjerovati u kvalitetu.



- Studenti kao članovi Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Filozofskog fakulteta ravnopravno sudjeluju u kreiranju postupaka za osiguravanje kvalitete.
- Studenti sudjeluju u postupku unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete.
- Studenti su ravnopravni članovi Fakultetskog vijeća.
- Studentski predstavnici sudjeluju na sastancima odsjeka.
- Kroz članstvo i aktivnost u **Studentskom zboru Filozofskog fakulteta u Rijeci (SZFFRI)**, studenti mogu utjecati na unapređenje kvalitete studiranja i studentskog standarda.
- Studenti sudjeluju u radu studentskih udruga.
- Studenti sudjeluju u organizaciji znanstvenih i stručnih skupova.
- S ciljem poboljšavanja kvalitete studiranja, studenti su uključeni u mentorski sustav (student - mentor).
- Studenti putem studentskih anketa vrednuju rad nastavnika.
- Studenti vrednuju studijske programe.
- Bivši studenti Fakulteta mogu se učlaniti u **Alumni klub**, čime se razvija suradnja s ustanovama u kojima su zaposleni diplomirani studenti Fakulteta.

Zašto je vrednovanje nastave od strane studenata važno?

Jedan od prepoznatih važnih dijelova procesa osiguravanja kvalitete na Filozofskom fakultetu u Rijeci je i vrednovanje nastave od strane studenata.

dodatno istraži...



Vrednovanje nastave provodi se s ciljem:

- **dobivanja povratne informacije** od studenata o kvaliteti rada nastavnika i suradnika te obvezama studenata na određenom kolegiju temeljem kojih se može unaprijediti rad nastavnika i suradnika, kao i nastava na pojedinom kolegiju. Ispunjavanjem **ankete** studenti nastavniku daju povratnu informaciju o njihovom **iskustvu na nastavi** iz određenog predmeta.
- **izdavanja potvrde o kvaliteti nastavnog rada nastavnika ili suradnika** u svrhu (re)izbora nastavnika u znanstveno-nastavno zvanje.

(Postupovnik za kvalitetu, 2018)

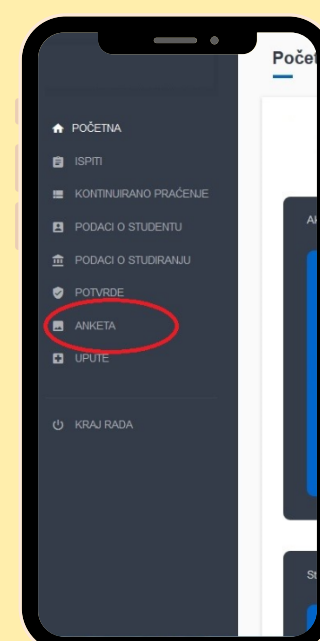
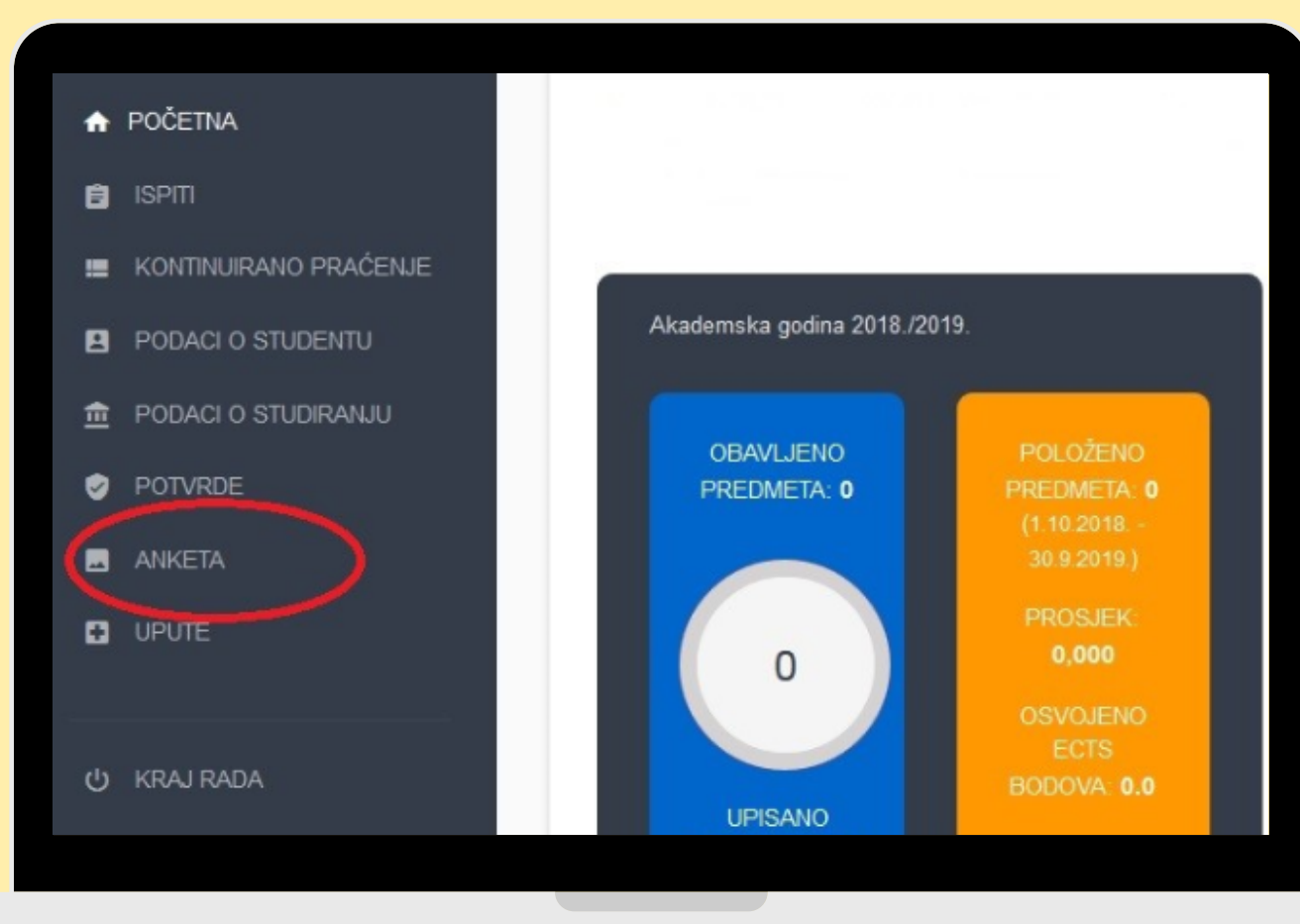
Kako studenti mogu vrednovati nastavu?

Studenti vrednovanje nastave za kolegije koje su upisali u tekućem semestru provode putem **aplikacije "Studomat"** prilikom prve prijave ispita.

Student svaki kolegij može procijeniti samo jednom.

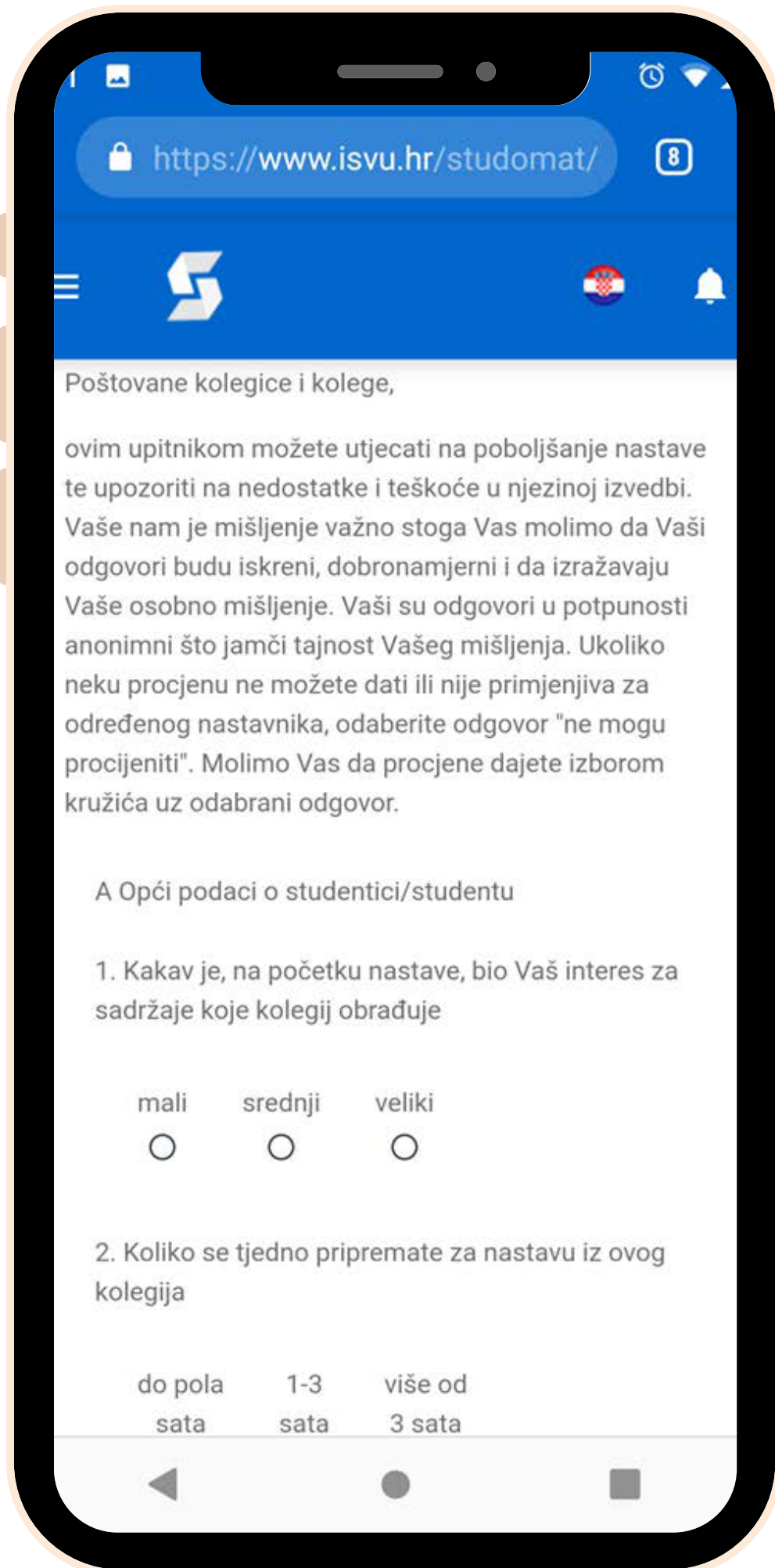
Postupak ispunjavanja ankete **u potpunosti je anoniman** - procjene i komentari ne mogu biti povezani s imenima i prezimenima studenata.

Osim putem Studomata na fakultetu, pristupanje anketi moguće je i putem računala i mobitela.



Studentska anketa

U studentskoj se anketi od studenata traži da procijene rad nastavnika na pojedinom kolegiju, kolegij u cjelini te daju dodatne konstruktivne komentare i prijedloge za poboljšanje nastave.



https://www.isvu.hr/studomat/

Poštovane kolegice i kolege,

ovim upitnikom možete utjecati na poboljšanje nastave te upozoriti na nedostatke i teškoće u njezinoj izvedbi. Vaše nam je mišljenje važno stoga Vas molimo da Vaši odgovori budu iskreni, dobronamjerni i da izražavaju Vaše osobno mišljenje. Vaši su odgovori u potpunosti anonimni što jamči tajnost Vašeg mišljenja. Ukoliko neku procjenu ne možete dati ili nije primjenjiva za određenog nastavnika, odaberite odgovor "ne mogu procijeniti". Molimo Vas da procjene dajete izborom kružića uz odabrani odgovor.

A Opći podaci o studentici/studentu

1. Kakav je, na početku nastave, bio Vaš interes za sadržaje koje kolegij obrađuje

mali srednji veliki

2. Koliko se tjedno pripremate za nastavu iz ovog kolegija

do pola sata 1-3 sata više od 3 sata



Tvrđnjama u anketnom upitniku procjenjuje se:

- **redovitost nastave** - nastavnik se pridržava rasporeda i redovito održava nastavu u predviđenom terminu, a u slučaju spriječenosti unaprijed obavijesti studente.
- **informiranje studenata** - na početku semestra i izvođenja kolegija jasno su definirane obveze studenata (zadaci koje trebaju obaviti da bi dobili potpis, prisustvovanje nastavi i sankcije u slučaju neprisustvovanja, ispitne obveze – npr. obvezna i dodatna literatura; kolokviji; pravila ocjenjivanja), a studenti su o njima detaljno informirani.
- **povezanost sadržaja** - nastavnik sadržaje kolegija povezuje s ostalim kolegijima (npr. ističe koji sadržaji kolegija su relevantni za teme na drugim kolegijima, što je od drugih kolegija relevantno za praćenje ovog kolegija...). Nastavnik ističe važnosti spoznaja iz kolegija za struku u cjelini i mogućnosti primjene naučenog na praktične probleme u novim situacijama.
- **jasnoća** - nastavnik prezentira gradivo na način primjeren razini studiranja. Sadržaji koje izlaže nastavnik razumljivi su većini studenata i nastavu je moguće pratiti bez problema.

- **korištenje primjera** - nastavnik za pojašnjenje nepoznatih pojmova na nastavi koristi različite primjere.

- **poticanje aktivnosti** - nastavnik u radu potiče aktivno uključivanje studenata i njihov samostalan rad (npr. pisanje i izlaganje seminara, pisanje eseja, prezentacije). Također, nastavnik tijekom nastave potiče rasprave sa studentima kroz postavljanje pitanja studentima i kritičko promišljanje različitih tema.

- **motiviranost i entuzijizam** - nastavnik pokazuje trud i angažman u nastavi i radu sa studentima te nastoji zainteresirati studente za sadržaje kolegija.

- **korektnost i uvažavanje studenata** - nastavnik se pridržava općih etičkih načela u radu sa studentima. Nastavnik uvažava studente, odnosi se prema njima s poštovanjem, postupajući po načelima jednakosti, pravednosti, nepristranosti i objektivnosti.

- **otvorenost za komunikaciju** - nastavnik održava konzultacije u predviđenom terminu, spreman je za suradnju i pružanje podrške studentima pri realizaciji nastavnih zadataka. Nastavnik je spreman odvojiti potrebno vrijeme za studente i ne ignorira studentske upite.

- **poticanje interakcije** - nastavnik potiče interakciju i suradnju među studentima.

- **usklađenost s izvedbenim planom** - nastavnik redovito ocjenjuje rad studenata u skladu s izvedbenim planom kolegija (kolokviji, projekti, zadaci, vježbe, seminari).

Kako bi rezultati studentske ankete bili što reprezentativniji, treba nastojati na što više pitanja **odgovoriti s konkretnom ocjenom** umjesto s "ne mogu procijeniti".

U dijelu upitnika s otvorenim pitanjem o dodatnim prijedlozima i zapažanjima treba napisati **konstruktivan komentar** o nastavniku i nastavi na kolegiju. Potrebno je **komentirati ono što je relevantno**, naročito ako to nije obuhvaćeno pitanjima u upitniku. Pažnju treba usmjeriti na posebno pozitivne i posebno negativne činjenice vezane za nastavnika i nastavu na kolegiju. Važno je pritom **obrazložiti svoje tvrdnje** (npr. komentari kao što su "profesorica je super" ili "ovaj kolegij je bez veze" nisu relevantni).

Kako NE dati povratnu informaciju?

1. **Nemojte osuđivati** ("Profesor je nesposoban.")
2. **Nemojte biti nejasni** ("Kada razgovarate sa studentima, Vaš stil komunikacije nije primjeren.")
3. **Nemojte koristiti generalizacije - kao "nikada" i "uvijek"** ("Profesor nikad nije pripremljen za nastavu.")
4. **Nemojte psihoanalizirati** ("Primijetio sam da ste pred kraj semestra bili jako mrzovoljni i nervozni i time ste loše utjecali na studente.")

Primjerice, **nije konstruktivno**: "Profesor se iskaljuje na studentima. Nastava je loše organizirana."

Kako dati konstruktivnu povratnu informaciju?

Nekoć davno BIO model...

BIO model je jedan od modela davanja povratnih informacija koji uvelike olakšava razumijevanje i potiče promjenu kod osobe koja prima povratnu informaciju. Primjerice, kod pisanja otvorenih komentara u anketama, možete se voditi BIO koracima:

B

Behaviour (ponašanje) - opišite opaženo ponašanje što preciznije, navodeći pritom specifične primjere

I

Impact (utjecaj) - opišite kako je ponašanje utjecalo na vas osobno i kako ste vi doživjeli određeno iskustvo

O

Opportunity (prilika) - sugerirajte što bi moglo biti drugačije kako bi vaše iskustvo bilo pozitivnije; dajte nastavniku priliku da unaprijedi svoje ponašanje mijenjajući negativno i zadržavajući pozitivno

Povratna informacija uvijek treba biti započeta s dobrom namjerom i temeljiti se na činjenicama.

Zaključite pohvalom, primjerice: „Izvršno je vidjeti koliko ste angažirani na predavanjima i kako pokušavate podijeliti svoje znanje. Samo tako nastavite!"

(Pieta, 2017)

A što slijedi nakon ispunjavanja ankete?

Po završetku vrednovanja, podaci prikupljeni od strane SRCA automatski se obrađuju, a ISVU koordinator omogućuje vidljivost podataka

Rezultati anketa nastavnicima su dostupni putem ISVU Nastavničkog portala nakon završetka ispitnog roka. S obzirom na to da je **anketa anonimna**, nastavnici na uvid dobiju rezultate vrednovanja u tablici s prosječnim odgovorima i **anonimne komentare** studenata. Nastavnici rezultate vide ovako:

Tablica 2: Prosječne vrijednosti procjena na 12 tvrdnji vezanih uz rad nastavnika
1-uopće se ne slažem; 2-uglavnom se ne slažem; 3-niti se slažem niti se ne slažem; 4-uglavnom se slažem; 5-u potpunosti se slažem

	M	sd	D	N
1. Nastavnik redovito održava nastavu	5.00	0.00	5	20
2. Jasno sam i detaljno informiran o ciljevima nastave, radnim zadacima i kriterijima ocjenjivanja	5.00	0.00	5	20
3. Nastavnik upućuje na povezanost sadržaja nastave sa drugim kolegijima i primjenom u struci	4.90	0.30	5	20
4. Nastavnik mi prezentira gradivo na jasan i razumljiv način primjeren razini studiranja	5.00	0.00	5	20
5. Na nastavi se za pojašnjenje nepoznatih pojmova koriste primjeri	5.00	0.00	5	20
6. Potican sam na aktivno sudjelovanje na nastavi (sudjelovanje u raspravama, postavljanje pitanja, odgovaranje na pitanja), samostalnost u radu i kritičko mišljenje	4.95	0.22	5	20
7. Nastavnik je motiviran tijekom izvođenja nastave i pokazuje entuzijazam u radu	4.95	0.22	5	20
8. Nastavnik se prema meni odnosi s poštovanjem	5.00	0.00	5	20
9. Nastavnik je redovito dostupan za komunikaciju te pruža korisne povratne informacije o mom radu	5.00	0.00	5	20
10. Nastavnik potiče interakciju i suradnju među studentima	4.80	0.40	5	20
11. Moj rad tijekom semestra se ocjenjuje redovito u skladu s izvedbenim planom kolegija (kolokviji/projekti/zadaci/vježbe/seminari)	5.00	0.00	5	20
12. Općenito sam zadovoljan ovim nastavnikom	5.00	0.00	5	20

M - aritmetička sredina sd - standardna devijacija D - dominantna (najčešća) vrijednost N - broj procjena

Uvid u pojedinačne rezultate procjene imaju:

- procijenjeni nastavnik/suradnik, nositelj kolegija
- predsjednik Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete na sastavnici
- prodekan za nastavu
- pročelnik odsjeka
- dekan Fakulteta

Grupni rezultati procjene na razini Fakulteta i odsjeka dio su izvješća o vrednovanju rada nastavnika koji se prezentiraju semestralno na Fakultetskom vijeću i javno su dostupni na mrežnoj stranici fakulteta.

Ako je nastavnik/suradnik **nezadovoljavajuće vrednovan** ili **vrednovan s prosječnom vrijednošću nižom od 3,00** za bilo koju česticu u dijelu procjene nastavnika ili procjene kolegija u anketnom upitniku, obavezan je provesti samovrednovanje putem obrasca utvrđenog na razini Sveučilišta u Rijeci. Ispunjeni obrazac za samovrednovanje osnova je za razgovor s nastavnikom i određivanje mjera s ciljem poboljšanja kvalitete nastave. Također, nastavniku se može uskratiti potvrda potrebna za (re)izbor u znanstveno-nastavno zvanje.

(Postupovnik za kvalitetu, 2018)

Korišteni izvori

Agencija za znanost i visoko obrazovanje (2019). *Pojmovnik*.
<https://www.azvo.hr/hr/pojmovnik>

Drljača, M. (2005). Kultura kvalitete i organizacije. *Zbornik sažetaka radova 6. Hrvatske konferencije o kvaliteti: Kvaliteta i organizacijska kultura* (str. 20-30). Zagreb, Opatija: Hrvatsko društvo za kvalitetu

Filozofski fakultet u Rijeci (2014). *Sustav osiguravanja kvalitete*.
<https://www.ffri.uniri.hr/hr/sustav-osiguravanja-kvalitete.html>

Filozofski fakultet u Rijeci (2018). *Postupovnik za osiguravanje i unapređivanje sustava za kvalitetu Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Rijeci*. Rijeka: Filozofski fakultet
https://www.ffri.uniri.hr/files/dokumentiodbori/Postupovnik_osiguravanje%20kvalitete_FFRI_2018.pdf

Pieta, T. (2017, svibanj). *The importance of feedback*. <https://booking.design/the-importance-of-feedback-74a41170dc21>



Sustav osiguravanja kvalitete
Brošura za studente Filozofskoga
fakulteta u Rijeci

Prosinac, 2019.

Sveučilište u Rijeci
Filozofski fakultet u Rijeci
Sveučilišna avenija 4
HR-51000 Rijeka
Tel. 051/265-600
dekanat@ffri.hr

Odbor za osiguravanje i
unapređivanje kvalitete Filozofskog
fakulteta u Rijeci
kvalitetaffri@uniri.hr

Dizajn i izrada brošure
Renata Hasel
rhasel@ffri.hr



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.
„Sadržaj publikacije/emiranog materijala isključiva je odgovornost Sveučilišta u Rijeci, Filozofski fakultet“.