



**QATRAIN**

*Quality Assessment Training*

Grundtvig obrazovno partnerstvo (2013-2015)

Broj projekta: 2013-1-BG1-GRU06-00108

## **QATrain Smjernice za interno osiguranje kvalitete**

*Temeljene na Sustavu za poboljšanje kvalitete  
(QIS - Quality Improvement System)  
razvijenom u sklopu projekta ISQALE  
i revidiranom u sklopu projekta QATrain*

**srpanj 2014**

*Verzija 4*

## **1. Ciljevi projekta QATRAIN (*Quality Assessment Training*)**

Projekt QATRAIN pokrenut je kao pomoć pri:

- određivanju i održavanju standarda poduke i učenja jezika u cijeloj Europi
- razvijanju sustava koji bi služio kao osnova za provođenje mjera nužnih za poboljšanje kvalitete učenja jezika.

Filozofija projekta QATRAIN temelji se na pomaganju pri uvođenju poboljšanja i primjene iskustva u poučavanju i učenju, izbjegavajući pritom preskriptivni i negativistički pristup. Na taj način omogućava se maksimiziranje resursa, mogućnosti i sposobnosti svih obrazovnih institucija bez obzira na njihovu veličinu i djelokrug.

QATRAIN želi osvijestiti važnost kvalitete u obrazovnim institucijama radi njezina konstantnog poboljšavanja. Željeni je cilj razvijanje “kulture kvalitete” među različitim korisnicima projekta koja bi ih navela da redovito rade na poboljšanju kvalitete cjelokupnog obrazovanja.

## **2. Načela procjene kvalitete**

Procjena je zapravo vrednovanje učinjenog i postiže se procesom utemeljenim na samoprocjeni i reflektivnosti (interna procjena kvalitete) i/ili vrednovanjem koje provode kolege/suradnici (vanjska procjena kvalitete) prema definiranim kriterijima.

*Interna procjena kvalitete* je proces kojim organizacije i institucije same ocjenjuju svoju poslovnu politiku, sustave i načine poslovanja. Nadahnuta općim načelima kvalitete i filozofijom trajnog poboljšavanja interna procjena kvalitete razmatra način rada nastavnika i iskustvo učenja kako bi se pronašli načini za poboljšanje standarda poduke i učenja te razvili planovi provedbe tih promjena. Nužno je, stoga, da su institucije motivirane za uspostavu vlastitih internih mehanizama za stvaranje, održavanje i poboljšanje kulture kvalitete. Upravo se u tom segmentu očekuje najveća učinkovitost QATRAIN-a.

U *vanjsku procjenu kvalitete* uključene su vanjske organizacije i konzultanti koji nadgledaju unutarnje organizacijske postupke i daju objektivne prijedloge za poboljšanje kvalitete. U slučaju da se institucija odluči za proces vanjskog vrednovanja kvalitete, uspješnost same procjene ovisit će o učinkovitosti unutarnjih sustava i procesa same institucije. To je također jedno od područja u kojem se očekuje da će QATRAIN biti koristan.

## **3. QATRAIN alati za procjenu kvalitete**

Alat koji će se koristiti za internu i eksternu procjenu kvalitete je QIS. QIS (*Quality Improvement Scheme – Sustav za poboljšanje kvalitete*) je rezultat (dokument) projekta ISQALE (Improving Standards of Quality in Adult Language Education) Grundtvig partnerstva. QIS je sustav za poboljšanje kvalitete u jezičnim centrima, a sastoji se od mjerila kvalitete za četiri kategorije: upravljanje, akademska potpora podučavanju, poduka i učenje. QIS ima dvostruku namjenu i može biti jednako učinkovit u internoj procjeni (samoprocjeni) kvalitete kao i u vanjskoj procjeni kvalitete koju obavljaju stručni procjenitelji.

## **4. Područja primjene i skupine korisnika**

QIS je osmišljen kao sustav postupaka za procjenu kojim će se koristiti jezični centri u privatnom i državnom sektoru.

Primjena QIS-a kao sustava za samoprocjenu omogućit će svim dionicima unutar organizacije da uvide vrijednost pouke i učenja na način na koji ih procjenjuju polaznici, nastavnici i menadžeri.

Rezultati samoprocjene mogu se isto tako koristiti za redovite vanjske procjene što ih obavljaju vanjski stručnjaci koji će tako potvrditi njihovu valjanost.

QIS mogu usvojiti različiti jezični centri u privatnom i državnom sektoru, bez obzira na veličinu institucije, broj zaposlenih nastavnika ili upisanih polaznika. QIS treba biti fleksibilan i prilagodljiv specifičnim potrebama određenih institucija.

Predloženi kriteriji za osiguranje kvalitete mogu se koristiti samostalno tako da ih se prilagodi lokalnom kontekstu ili pak kao dodatak postojećim inspekcijskim shemama nacionalnih zajednica za strane jezike, odnosno postupcima koji se primjenjuju na jezičnim katedrama na sveučilištima.

Pojedine dijelove QIS-a mogu koristiti i pojedinci ili grupe pojedinaca. Primjerice, dio QIS-a koji se odnosi na poduku može koristiti nastavnik (novak ili iskusni) kojeg zanima samoprocjena vlastita pristupa pouci na nekom jezičnom tečaju. Nadalje, QIS mogu koristiti i manje skupine nastavnika na sličnim tečajevima jezika kao podlogu za razmatranje vlastita rada. Može se koristiti i na razini cijelog odjela za samoprocjenu svih jezičnih tečajeva.

## **5. Postupak primjene QIS-a za internu procjenu kvalitete (Samoprocjena)**

### *A. Prije samoprocjene*

#### **Formiranje tima za internu procjenu kvalitete - *Internal Quality Assurance Team (IQAT)***

Svaka obrazovna institucija trebala bi imati neku vrstu sustava interne procjene kvalitete s prikladnim strukturama i procesima. Razvijanje svijesti o kvaliteti u obrazovnim institucijama od presudne je važnosti. Kako bi se ta svijest nastavila razvijati, potreban je angažman više od jedne osobe. Da bi se izgradila i očuvala "lokalna" kultura kvalitete, preporučuje se imenovanje tima za internu procjenu kvalitete (*Internal Quality Assurance Team - IQAT*). Broj članova IQAT-a ovisi o veličini institucije (broju polaznika i zaposlenih nastavnika) te može biti u rasponu od dva do sedam članova. IQAT se, primjerice, može sastojati od sljedećih članova:

- Vlasnik/ direktor institucije/predstojnik katedre na sveučilištu  
*Odgovoran za sveukupnu koordinaciju i nadgledanje projekta.*
- Jedan, dva ili više iskusnih nastavnika/ članova fakultetskog nastavničkog osoblja  
*Odgovorni za dijelove inspekcijske sheme koji se odnose na učenje i poduku .*
- Jedan, dva ili više članova institucije/administrativnog osoblja sveučilišta  
*Odgovorni za dijelove inspekcijske sheme koji se odnose na upravljanje institucijom.*
- Jedan ili dva predstavnika polaznika

IQAT bi bio zadužen za planiranje, provedbu i nadgledanje aktivnosti vezanih uz osiguranje kvalitete u instituciji. IQAT bi bio odgovoran za usmjeravanje rada institucije prema postizanju akademske izvrsnosti te bi služio kao tijelo koje koordinira, ali i sudjeluje u tom procesu. IQAT, koji bi u idealnom slučaju bio postavljen kao trajno tijelo institucije, mogao bi postati pokretač osiguranja kvalitete neprestanom primjenom strateških intervencija za otklanjanje nedostataka te bi mogao povećati kvalitetu poticanjem kulture kvalitete i usvajanjem najbolje prakse.

Ciljevi IQAT-a mogu se ostvarivati putem:

- razvoja i primjene referentnih vrijednosti/parametara za različite akademske i administrativne aktivnosti obrazovne institucije;
- stvaranja okoline koja će biti usmjerena na polaznika, pogodovati kvalitetnom obrazovanju i primjenjivati znanje i tehnologiju potrebne za procese učenja i poduke;
- organiziranja dobivanja povratne informacije od polaznika, nastavnika i ostalih dionika o procesima usmjerenima na kvalitetu;
- dokumentiranja različitih programa/aktivnosti u obrazovnoj instituciji koji vode poboljšanju kvalitete;
- razvijanja lokalne kulture kvalitete;
- pripreme izvještaja temeljenog na parametrima kvalitete/ kriterijima procjene QIS-a (Aneksi 1-3).

### **Revizija i prilagodba QIS-a**

*Quality Improvement System – QIS (aneksi 1-4)* nudi se kao model. Sadržaj QIS-a revidiran je 2014., no neka od uključenih pitanja možda nisu relevantna za svaku instituciju. Važno je, stoga, da IQAT pregleda sva pitanja u svim poglavljima QIS-a i odluči koja će od njih institucija koristiti za potrebe osiguranja vlastite kvalitete.

### **Određivanje načina djelovanja i sudionika ankete**

Nakon što je usvojen sadržaj QIS-a za svako pojedino poglavlje potrebno je s ostalim članovima IQAT-a odlučiti o načinu djelovanja i prirediti popis sudionika koji će odgovarati na pitanja iz sustava. QIS se može podijeliti svim sudionicima (kod manjih institucija) ili reprezentativnom uzorku (kod većih institucija). Svakom pojedinom članu IQAT-a može biti dodijeljena odgovornost za prikupljanje informacija vezanih uz određene dijelove QIS-a.

### **Određivanje roka za donošenje odgovora**

Određivanje roka ključno je za uspješnu provedbu QIS-a. Nepostojanje roka moglo bi negativno utjecati na postotak odgovora i planiranje projekta.

Što se tiče postavljanja roka, treba imati na umu određene karakteristike i posebnosti kod ispitanika. Primjerice, upitnik upućen nastavnicima, za koji je predviđen rok dovršetka nakon ljetnih praznika, vrlo vjerojatno neće donijeti dobre rezultate. Važno je i izbjegavati krajnosti: nepotrebno dug rok rezultat će stalnim odgađanjem odgovora, a prekratki rok kod ispitanika će ostaviti dojam da je nemoguće posao obaviti na vrijeme.

Ako se odlučite za objavu QIS-a na internetu, rok neće uvijek biti potreban, budući da upitnik može ostati "online" koliko god je potrebno. Pri obavještanju ispitanika o postojanju upitnika važno je objasniti da će im upitnik biti dostupan samo određeno vrijeme.

### **Obavještanje sudionika o QIS-u**

Svi potencijalni sudionici trebali bi biti obaviješteni o postojanju QIS-a. To se može postići slanjem obavijesti elektroničkom poštom ili postavljanjem postera ili obavijesti na internetskoj stranici koju potencijalni sudionici vjerojatno posjećuju. Ovisno o veličini institucije IQAT može organizirati grupne ili individualne sastanke s ispitanicima kako bi ih informirao o sadržaju i ciljevima QIS-a.

## **B. Tijekom samoprocjene**

Primjena sustava interne procjene kvalitete je složeni proces koji je ujedno i prilika za svaku instituciju da potiče izravnu, čestu i strukturiranu komunikaciju sa svim dionicima kao što su nastavnici, polaznici i ostale zainteresirane skupine. Različite faze primjene QIS-a zapravo su prilika za razmjenu informacija i dobivanje povratnih informacija od svih uključenih strana.

### **Nadgledanje procesa**

Članovi IQAT-a morali bi nadgledati podjelu QIS-a odabranim sudionicima te osigurati ispunjavanje svih rokova. Članovi IQAT-a bi također trebali pomoći sudionicima pri odgovaranju na pitanja te im pružiti, ako je potrebno, dodatna tumačenja i objašnjenja o pojedinim dijelovima QIS-a.

### **Stvaranje portfelja s prikupljenim dokazima**

Kod interne procjene kvalitete procjena portfeljem je preporučeni postupak za prikupljanje dokaza o tome koliko se određena institucija približila ostvarenju svojih internih institucionalnih i obrazovnih ciljeva. Upotreba portfelja omogućit će instituciji da se osvrne na obavljeni posao, analizira napredak i konstantno postavlja ciljeve za daljnji napredak.

Predloženi portfelji mogu poslužiti kao *sustavi za upravljanje procjenama* jer:

- se rad institucije procjenjuje s obzirom na obrazovne ciljeve, zadatke i aktivnosti institucije
- sadržaj portfelja prikazuje što institucija zapravo radi i koliko je blizu ostvarenju postavljenih obrazovnih ciljeva tako da dva portfelja ne mogu nikada biti jednaka
- portfelje je najvažnije individualizirati što je više moguće kako bi im se dala sadržajna vrijednost.

Institucija bi za internu procjenu trebala koristiti *zbirne portfelje*, a ne *pokazne portfelje* koji se koriste za prikaz najboljeg rezultata vanjskoj publici. Zbirni portfelji moraju sadržavati doslovno svu relevantnu dokumentaciju o upravljanju kvalitetom u instituciji. Takvi se portfelji mogu nazivati i “radne mape” jer sadrže nacрте, nedovršene i finalne proizvode. Ovaj tip portfelja može sadržavati podatke i o procesu i o proizvodu, a prednost mu je i što sadrži sve važne dokumente koje su članovi IQAT-a izradili ili prikupili tijekom godine.

Predloženi portfelji trebali bi sadržavati:

- a) obvezne ili ključne unose (podatke) koji predstavljaju osnovnu podlogu za unutrašnju procjenu (broj obveznih unosa ovisit će o vašem iskustvu i poznavanju rada s portfeljima).
- b) neobavezne ili dodatne unose koji daju dodatne informacije, komplementarne onima u glavnim unosima.

Portfelji moraju biti *sistematska zbirka* materijala vezanih uz upravljanje kvalitetom. Sistematska zbirka mora biti pažljivo isplanirana kako bi mogla prikupiti odgovarajuće dokaze o napretku u ispunjavanju ciljeva institucije. Prikupljanje dokaza i samoprocjena međusobno moraju biti povezani. Institucije trebaju naučiti pratiti vlastiti napredak i preuzeti odgovornost za ispunjavanje zajednički postavljenih ciljeva, pri čemu će dobiti uvid u razvoj vlastite institucije.

Predlaže se da tijekom trajanja samoprocjene svi dokazi, prikupljeni u obliku reakcija i odgovora na QIS, budu grupirani i arhivirani u pripadajuće zbirne portfelje. Dokazi prikupljeni u portfelje mogu kasnije poslužiti kao primarni materijal za vanjsku procjenu kvalitete.

### *C. Nakon samoprocjene*

#### **Završna analiza prikupljenih podataka i donošenje akcijskog plana**

Nakon što istekne zadani rok i svi podaci budu prikupljeni može se početi s detaljnim pregledom i analizom prikupljenih reakcija i odgovora. Poželjno je pripremiti završni kratki pregled prikupljenih rezultata i nalaza, o kojem se tada raspravlja u vrijeme koje odabiru članovi IQAT-a i o kojem obavijeste sve zainteresirane strane.

Nakon analize i diskusije o svim prikupljenim podacima može se početi s radom na akcijskom planu u kojem se određuje prioritet pojedinih ciljeva za poboljšanje kvalitete. Strateško planiranje za poboljšanje kvalitete usluge može se temeljiti na dobivenim rezultatima za svako poglavlje sustava, što će se koristiti za precizno postavljanje ciljeva i detaljno nadgledanje procesa.

#### **Poboljšavanje kvalitete usluge na temelju dobivenih rezultata**

Budući da interna procjena kvalitete mora biti trajni i neprekidni proces, svakako se preporučuje ponovno vraćanje na QIS nakon određenog vremena te nakon što su djelomično ili u potpunosti postignuti ciljevi razvoja kvalitete usluge kako bi poslužio kao referentna vrijednost za usporedbu i mjerilo poboljšanja.

### **3. Prikazi pilotiranja *QATRAIN* Sustava za poboljšanje kvalitete – *QIS***

#### **4. Glosar pojmova, postupaka i procesa koji se pojavljuju u *QATRAIN* Sustavu za poboljšanje kvalitete**



## **5. Aneksi**

1. QIS – Menadžment
2. QIS – Akademska potpora poučavanju
3. QIS – Proces poduke
4. QIS – Proces učenja