

СТАНДАРДИ И СМЈЕРНИЦЕ ЗА ОБЕЗБЈЕЂИВАЊЕ КВАЛИТЕТА У ВИСОКОМ ОБРАЗОВАЊУ У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ

Увод

И прије укључивања у болоњски процес¹ 2003. године универзитети у БиХ почели су да раде на увођењу политике и праксе обезбјеђивања квалитета. Те су активности добиле још већи значај придруживањем болоњском процесу на министарској конференцији у Берлину 2003. године. Током школске 2003/04. године сви јавни универзитети у БиХ укључени су у институционалну процјену Европске асоцијације универзитета (EUA)² како би се утврдили изазови с којима ће се универзитети суочити у испуњавању захтјева за придруживање европском простору високог образовања до 2010. године.

Поменутом процјеном Европске асоцијације универзитета утврђен је велики број значајних питања који треба да се ријеше кроз систематичне и ригорозне процедуре за обезбјеђивање квалитета. Поменута питања била су стратешке и академске природе, али су се односила и на област управљања и администрације. Рад у наведеним областима од суштинског је значаја за модернизовање и реформисање високог образовања у БиХ.

И на европском нивоу обезбјеђивање квалитета је представљало једну од три приоритетне области програма процјене у оквиру болоњског процеса, након чега је 2005. године одржана министарска конференција у Бергену, а резултати те процјене у случају Босне и Херцеговине сугерисали су да постоји релативан недостатак активности и напретка у тој области у односу на већину осталих земаља болоњског процеса.

Тај фокус је на европском нивоу отишао корак даље 2005. године када су све земље укључене у болоњски процес усвојиле «Европске стандарде и смјернице за обезбјеђивање квалитета» (ESG)³. Поменути докуменат је израдила организација ENQA у сарадњи са EUA-ом, EURASHE-ом и ESIB-ом, а прихватили су га сви министри присутни на конференцији у Бергену 2005. ESG покрива три главне области:

1. унутрашње обезбјеђивање квалитета организовано унутар институција високог образовања, а које се односи на израду, примјену и праћење процеса и структура обезбјеђивања квалитета;
2. спољашње обезбјеђивање квалитета и релевантне активности које се генерално баве оним што би требало да се испита унутар институција високог образовања, те начином на који би требало да се спроводе активности везане за спољашње обезбјеђивање квалитета;
3. рад агенција за спољашње обезбјеђивање квалитета у смислу њиховог успостављања, организовања и признавања.

Болоњски процес представља најзначајнију и најсвеобухватнију реформу високог образовања у Европи. Крајњи циљ тог процеса је да се успостави европски простор високог образовања до 2010. године, који ће значити неометану мобилност академских радника и студената, те објективно признавање њихових квалификација. Болоњску декларацију 1999. године су потписали министри образовања 29 европских земаља. Тај процес је почео да се шири и на друге земље, па су организовани даљи састанци представника влада у Прагу 2001, Берлину 2003. и Бергену 2005. године. Наредни састанак одржаће се у Лондону у мају 2007. године. Босна и Херцеговина укључила се у поменути процес 2003. године.² Савјет Европе, Европска комисија, 2004.

Примјена ESG-а за обезбјеђивање квалитета у области високог образовања представља један од три приоритета за период од 2005. до 2007. и, самим тим, и фокус програма процјене који ће резултовати министарском конференцијом у Лондону у мају 2007. У склопу поменуте примјене, свака од земаља требала би да покаже на који начин су њени системи обезбјеђивања квалитета, и унутрашњег и спољашњег, у складу са «Европским стандардима и смјерницама».

У Босни и Херцеговини су, стога, надлежна министарства на ентитетском и државном нивоу, као и јавни универзитети, донијели одлуку да је, кроз заједнички програм Европске комисије и Савјета Европе „Јачање високог образовања у БиХ“, неопходно да се успоставе стандарди и израде смјернице за обезбјеђивање квалитета у области високог образовања у БиХ. Оформљена је радна група за њихову израду, а у њен састав улазе представници надлежних министарстава на ентитетском и државном нивоу, осам универзитета и студената. Два међународна експерта су помогла радној групи да изради ове стандарде и смјернице за обезбјеђивање квалитета: др Patricia Georgieva, генерални секретар државне агенције за евалуацију и акредитацију у Бугарској, и Lewis Purser, помоћник директора удружења универзитета Ирске.

Рад ове радне групе стога се директно везује за обавезе Босне и Херцеговине као пуноправног учесника болоњског процеса. БиХ је дала преглед свог напретка како у тој тако и у другим областима у склопу извјештаја који је поднесен групи за праћење болоњског процеса крајем 2006. Извјештај о програму процјене за 2007, који ће бити поднесен министрима у Лондону 2007, заснива се на релевантним извјештајима сваке од земаља учесника, а боље оцјене које је БиХ добила већ одражавају помаке остварене на пољу обезбјеђивања квалитета.

Циљеви

Успостављање система за обезбјеђивање квалитета у најбољем је интересу институција високог образовања у Босни и Херцеговини. Обезбјеђивање квалитета даје квалитет – релевантне информације о образовању и дипломама од користи су како послодавцима и друштву у цјелини тако и академским радницима, студентима и потенцијалним запосленицима. Аналитички опис и систематска оцјена квалитета, те његово обезбјеђивање, олакшавају задатак високошколским институцијама да увјере своје домаће и међународне партнере у квалитет образовања које пружају, и да високо образовање у БиХ учине студентима што привлачнијим.

Сврха овог рада је да се дају јасни стандарди и смјернице – како унутрашње тако и спољашње – да би се обезбиједио квалитет у високом образовању у БиХ на коришћење универзитетима, министарствима и агенцијама за обезбјеђивање квалитета у њиховом раду у напорима да подрже суштинску реформу која се спроводи у области високог образовања. Поменути стандарди и смјернице БиХ осмишљени су тако да испуне захтјеве ЕСГ-а.

Генерални циљеви предложеног скупа стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета су сљедећи:

- да се промовише и подржи стално унапређење квалитета и стандарда за пружање програма високог образовања;

- да се обезбиједи да јавности буду доступне јасне и прецизне информације о квалитету и стандардима пружања високог образовања и обуке; и

- да се примјењује најбоља међународна пракса у оцјени и ревизији високог образовања и програма обуке.

Дугорочни циљеви система обезбјеђивања квалитета су сљедећи:

- да се промовише мобилност студената, дипломаца и грађана унутар БиХ и на међународном нивоу,

- да се промовишу једнаке социјалне могућности за све категорије студената у БиХ,

- да се одговори на потребе свих субјеката и корисника у високом образовању,

- да се промовише научноистраживачки рад и преношење знања у БиХ,

- да се обезбиједи компатибилност с Европском унијом на различитим пољима (подршка студентима, систем повратних информација завршених студената и послодаваца, итд.),

- да се повећа степен јавне одговорности високог образовања према широј јавности.

Наглашено је да би ти дугорочни циљеви требали да се имају на уму при успостављању стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета у високом образовању БиХ како би процеси који се успостављају успјели да их остваре. Недостатак кохерентне законске регулативе широм земље у области високог образовања тренутно представља препреку за остваривање тих дугорочних циљева.

Структура стандарда и смјерница БиХ

Стандарди и смјернице БиХ дијеле се у два дијела:

1. Стандарди и смјернице за унутрашње обезбјеђивање квалитета, тј. активности на обезбјеђивању квалитета које се предузимају унутар универзитета и представљају њихову одговорност.

Овај први дио подразумијева осам стандарда за унутрашње обезбјеђивање квалитета институција високог образовања у БиХ. Он се руководи логиком првог дијела Европских стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета у институцијама високог образовања, али укључује и један додатни стандард који поставља захтјев према ком институције морају да се спреме за спољашњу евалуацију својих процедура обезбјеђивања квалитета.

2. Стандарди и смјернице за спољашње обезбјеђивање квалитета, тј. активности на обезбјеђивању квалитета које предузимају неки спољашњи органи (агенција, министарство, комисија, итд.) који испитују рад који се одвија унутар универзитета или одређене јединице унутар универзитета.

Овај други дио односи се на механизме спољашњег обезбјеђивања квалитета и садржи пет стандарда за екстерно обезбјеђивање квалитета у високом образовању, и два стандарда која се односе на агенције или органе који спроводе активности екстерног обезбјеђивања квалитета у БиХ.

Поред сваког од стандарда и пратећих смјерница које појашњавају његове захтјеве, ту су и «показатељи» који илуструју прикупљене доказе или мјерила провођења и који назначавaju како достигнути стандарди могу да се демонстрирају.

3. С обзиром на то да БиХ нема агенцију за обезбјеђивање квалитета, трећи дио – стандарди и смјернице за обезбјеђивање квалитета агенција – ограничен је на

захтјеје за признавање и независност органа или агенција које спроводе активности екстерног обезбјеђивања квалитета у БиХ.

Ова структура заснива се на структури ESG-а. До мјесеца маја 2007. године стандарди и смјернице БиХ за унутрашње и спољашње обезбјеђивање квалитета разрађени су до степена када је могуће да их се тестира и испроба.

Однос стандарда и смјерница према оквиру за квалификације и признавање

Предложени бх. стандарди и смјернице за обезбјеђивање квалитета у области високог образовања представљају само један аспект задатака у оквиру реформе високог образовања, који мора да се посматра скупа са осталим иницијативама, а што све скупа има за циљ трансформацију система високог образовања и његову потпуну компатабилност са европским простором високог образовања. Заједнички пројекат Савјета Европе и Европске комисије, „Јачање високог образовања у БиХ“, третира три од тих елемената:

- (1) успостављање оквира за високошколске квалификације,
- (2) израду плана рада на увођењу модерних процедура и структура у смислу признавања квалификација, и
- (3) успостављање стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета у високом образовању.

С обзиром на то да су главни правци дјеловања унутар болоњског процеса уско повезани, и три елемента поменутог пројекта такође су уско повезана. На примјер, обезбјеђивање квалитета мора да подржи поузданост и квалитет квалификација унутар квалификационог оквира, али и да створи неопходно повјерење за дјелотворно признавање тих квалификација при запошљавању и у другим академским институцијама како у БиХ тако и у иностранству. Признавање квалификација од кључног је значаја за трансфер и проходност свих категорија студената кроз различите нивое квалификационог оквира, процјена индивидуалних квалификација (тј. признавање) је могуће само онда ако референти/службеници за провјеру докумената (Credentials evaluators) имају поуздане информације о квалитету институције или неке друге установе која пружа студијски програм који води до те квалификације. Квалификациони оквир подразумијева да стандарди и смјернице за обезбјеђивање квалитета користе заједничке дескрипторе и договорене образовне циљеве при процјени квалитета наставе и процеса учења у различитим институцијама.

Сва три елемента имају централну улогу у промовисању европске димензије високог образовања, цјеложивотног образовања и предности европског простора високог образовања. Заједно могу да одржавају везе између квалификација и могућности запошљавања, између привреде и универзитета. Без повјерења у системе обезбјеђивања квалитета не може да буде ни повјерења у институције нити њиховог признавања. Управо је то кључно питање босанскохерцеговачког високог образовања у садашњем тренутку.

Та три елемента су, стога, повезана, а њихова истовремена примјена од суштинског је значаја за крајњи успјех. Даље, познато је да свака успјешна реформа захтијева да се дјелује и у правцу одоздо ка горе и у правцу одозгор ка доље. Сва три елемента уско су повезана са ранијим иницијативама везаним за реформу универзитета у БиХ, као и са неопходношћу да се усвоји оквирни закон о високом образовању на државном нивоу.

Стандарди и смјернице за обезбјеђивање квалитета у високом образовању у БиХ

1. Стандарди и смјернице за интерно обезбјеђивање квалитета у институцијама високог образовања

Стандард 1.1

Високошколска институција у БиХ би требала да има јасно дефинисану политику и процедуре обезбјеђивања квалитета изведене на основу њене званичне визије, мисије и стратегије. Њих би, скупа са свим релевантним законским прописима, требало објавити и учинити доступним академским радницима, студентима и свим другим субјектима. Визија, мисија, стратегија, те политика и процедуре обезбјеђивања квалитета требале би да имају формалноправни статус и да буду доступне јавности.

Смјернице уз наведени стандард

Политика обезбјеђивања квалитета требала би да одражава мисију и вриједности одговарајуће институције, и да буде уско повезана с релевантним плановима и активностима у смислу стратешког менаџмента. Она би требала јасно да наведе мјерљиве циљеве у погледу обезбјеђивања квалитета за различите функције и нивое унутар дате организације. Процедуре би требале да подразумевају могућност да се анализира и разради суштина мисије, вриједности и планова, те да у дугорочном периоду допринесу стварању и одржавању институционалне културе квалитета.

Политика обезбјеђивања квалитета требала би да се фокусира на то у којој је мјери дата институција успјешна у постизању циљева који су изведени из суштине њене мисије. При томе би главни критеријум требао да буде успјех студената у остваривању образовних резултата. Даље снажење програмског квалитета требало би да представља један од главних циљева наведене политике.

Дата институција требала би јасно да одреди орган или лице одговорно за осмишљавање и провођење политике и процедура обезбјеђивања квалитета, а на коју се преноси одговорност за провођење. Наведени орган, односно лице, требало би да буде директно одговорно управном органу за питања квалитета и требало би да буде позиционирано на одговарајућем нивоу структуре дате организације како би имало одговарајућа овлашћења за провођење политике и процедура обезбјеђивања квалитета.

Институција би требала јасно да дефинише улогу студената и других заинтересованих страна у процесима обезбјеђивања квалитета и њиховом сталном унапређењу.

Показатељи уз наведени стандард

- званична стратегија универзитета,
- званична политика квалитета, укључујући и улогу студената,
- формално успостављени орган с конкретном одговорношћу за унутрашње обезбјеђивање квалитета на универзитету.

Стандард 1.2

Процедуре за израду и усвајање студијских програма требале би да укључују јасне и темељите одредбе о предочавању доказа да су слједећа питања ријешена на задовољавајући начин:

- циљеви програма/додијелених квалификација⁴ јасно су наведени;
- документација која доказује да програм/признање испуњава наведене циљеве;
- ефикасност процедура којима се исправљају недостаци и остварује даљи напредак.

Смјернице уз наведени стандард

У складу с наведеним стандардом, високошколска институција у БиХ мора да докаже сопствену способност да организује студијске програме уз прихватљив ниво квалитета,

те да има процедуре обезбјеђивања квалитета за очување и побољшање академских стандарда, а помоћу којих ће да испуни очекивања босанскохерцеговачког друштва и међународне заједнице.

Од сваке институције очекује се да успостави и објави свој процес усклађивања постојећих програма и признања са бх. високошколским квалификационим оквиром.

За сваки студијски програм требало би да се предоче доказе да су слједећа питања ријешена на задовољавајући начин:

- Наведени генерални и конкретни програмски циљеви;
- Опис очекиваних исхода учења које би завршени студенти требали да остваре;
- Релевантност структуре и садржаја програма за мисију и стратешки план дате институције;
- На који начин програм испуњава наведене конкретне циљеве, нарочито у погледу планираних исхода учења;
- Начин извођења;
- Релевантност квалификација особља и ресурса;
- Ресурси потребни за дати програм;
- Утицај програма на образовна средства и помоћне капацитете унутар институције;
- Механизми програмског менаџмента (нпр. формалноправна процедура за одобравање програма, процедуре за праћење успјешности програма и утврђену одговорност за њихово унапређење, редовна и периодична евалуација програма, укључујући и спољашњу евалуацију);
- Улога студената у обезбјеђивању квалитета студијских програма;
- Релевантност програма за тржиште рада (локално, државно, међународно);
- Одговарајуће обезбјеђење приступа, трансфера и проходности студената свих категорија у контексту бх. квалификационог оквира.

Показатељи уз наведени стандард

- Привредне и друге везе, укључујући и могуће запошљавање;
- Популарност програма код студената у односу на претходне године и друге институције које га нуде;
 - Процент завршених студената и просјечно трајање студија;
 - Укупан број завршених студената у односу на број уписаних;
 - Број запослених у односу на укупни број завршених студената;
 - Информациони пакети.

⁴ Додијелена квалификација подразумијева: звање, квалификацију, титулу, степен или диплому која описује завршен додипломски, магистарски или докторски степен, или било које друго звање, ако је студијски програм везан за то признање регистрован као високошколски програм.

Стандард 1.3

Процедуре за оцјењивање студената јасно су дефинисане, транспарентне и непристрасно и досљедно се примјењују у читавој институцији. Постоје механизми за процјену ефикасности процедура оцјењивања како би оне у пракси биле праведно и досљедно примјењиване.

Смјернице за наведени стандард

Критеријуми и методе оцјењивања морају да буду дефинисани унапријед, објављени и усклађени са прописима високошколске институције.

Процедуре за оцјену успјеха студента требале би да обезбиједи:

- јасну везу између метода оцјењивања и циљева који су постављени у складу са намијењеним циљевима учења, и
- валидан, конзистентан, транспарентан и јавно доступан процес оцјењивања, као и одговарајуће сертификавање успјеха студента.

Показатељи за наведени стандард

Јасно дефинисани, документовани и транспарентни:

- критеријуми за оцјену напретка и успјеха студента,
- методе оцјењивања,
- вријеме и мјесто оцјењивања студента,
- жалбена процедура и могућност поновног оцјењивања.

Стандард 1.4

Институција мора да обезбиједи да наставу врши квалификован и компетентан наставни кадар. Институција би требала редовно да врши евалуацију дјелотворности своје политике и процедура везаних за људске ресурсе. Ово посебно важи за процедуре избора, именовања, процјене, развоја и промоције кадра на сваком нивоу извршавања и подршке одређеног програма. Програм развоја кадра, са одговарајућим средствима за те сврхе, морао би да буде приоритет.

Смјернице за наведени стандард

- Институција мора да има дефинисане критеријуме за запошљавање и промоцију наставног кадра.
- Институција ће јавно објавити критеријуме за потврду компетентности наставног кадра.
- Редовно мора да се врши праћење и евалуација квалитета и компетентности наставног кадра.
- Институција ће пружати могућности за професионални развој кадра.

Показатељи за наведени стандард

- Кадровска архива,
- Анкете студената,
- Публикације и други видови документованог истраживачког рада,
- План и активности развоја универзитетског кадра,
- Анализа потреба наставног кадра.

Стандард 1.5

Високошколска институција би требала редовно да врши евалуацију ефикасности коришћења својих просторија, опреме и објеката како би обезбиједила адекватност и ефикасност коришћења за програме високог образовања и обуке које нуди.

Смјернице за наведени стандард

Ова периодична евалуација требала би да се фокусира на њен допринос (нпр. просторија, опреме и објеката) успјешном учењу студената на датим програмима. Њена сврха је да понуди информације за доношење одлука о наставку пружања адекватних наставних ресурса и других средстава у односу на студијске програме понуђене на датој институцији. За понуђене програме институције ће утврдити минималне, постигнуте и пројектоване стандарде за објекте и опрему. У случају потребних унапређења, институција ће израдити план акције како би одговорила на ове потребе.

Показатељи за наведени стандард

- Ревизија инвентара ресурса,
- План инвестирања у ресурсе,
- Планови акције за унапређење,
- Мишљења особља и студената.

Стандард 1.6

Институција ће успоставити механизме за прикупљање, анализу и употребу информација релевантних за дјелотворно управљање студијским програмима и другим активностима.

Смјернице за наведени стандард

Стално праћење програма је од суштинске важности за обезбјеђивање одржавања квалитета и стандарда. Информациони систем управљања квалитетом надопуниће напоре праћења програма институције како би се обезбиједио трајни процес праћења.

Показатељи би обично требали да се састоје од следећег

- омјер наставника и студената,
- профил студентске популације,
- напредак и успјех студената (индивидуални),
- крајње стопе дипломирања,
- дужина студирања у односу на формално трајање програма,
- задовољство студената студијем,
- стопа успјешности студената за сваку академску годину,
- стопа запослености дипломираних студената.

Стандард 1.7

Институција би требала редовно да објављује непристрасне и објективне информације о свим програмима и звањима која нуди, и квалитативне и квантитативне.

Смјернице за наведени стандард

С обзиром на своју јавну улогу, високошколска институција би требала да пружа информације о:

- ◆ понуђеним програмима, очекиваним циљевима учења у склопу тих програма, квалификацијама које се постижу по завршетку;
- ◆ процедурама наставе, учења и оцјењивања;
- ◆ могућностима учења доступним студентима;
- ◆ могућностима запошљавања након дипломирања.

Институција треба да развија и имплементира дјелотворан систем информисања јавности. Сем тога, информације о студијским програмима би требале да задовоље очекивања заинтересованих страна о питању непристрасности и објективности.

Показатељи за наведени стандард

- Презентације за будуће студенте,
- Штампани материјали доступни јавности (нпр. распоред студирања, водич за будуће студенте, информациони пакети),
- Веб стране са редовно ажурираним подацима,
- Број посјетилаца веб стране,
- Контакти с медијима,
- Контакти са заинтересованим странама,
- Регистар дипломираних студената (Алумни),
- Транспарентна правила и прописи за упис.

Стандард 1.8

Стандарди за интерно обезбјеђивање квалитета пружају поуздан основ за процес екстерног обезбјеђивања квалитета. Процедуре интерног обезбјеђивања квалитета требале би да буду отворене редовном процесу екстерне евалуације како би се одредило до које мјере су стандарди задовољени.

Смјернице за наведени стандард

Високошколска институција требала би да буде у стању да покаже колико дјелотворно се њене процедуре обезбјеђивања квалитета примјењују и имплементирају на цијелој институцији, а посебно у вези са изработом и извршењем програма који резултују академским звањима.

Показатељи за наведени стандард

- Формални статус институционалних поступака за припрему извјештаја о самоевалуацији на разним нивоима и за разне типове екстерног обезбјеђивања квалитета;
- Стандардни скуп процедура за провођење интерног праћења квалитета помоћу усаглашеног скупа показатеља успјеха;
- Стандардни скуп процедура за припрему посјета локацијама екстерних група за евалуацију;
- Редовни извјештаји за сенате универзитета.

2. Стандарди и смјернице за екстерно обезбјеђивање квалитета високошколских институција у БиХ

Стандарди и смјернице за екстерно обезбјеђивање квалитета примјениви су у свим случајевима када екстерне структуре врше екстерну евалуацију неке високошколске институције у БиХ.

Стандарди и смјернице за екстерно обезбјеђивање квалитета примјениви су на:

- органе или агенције из БиХ,
- међународне органе или агенције.

У оба случаја агенције би требале да раде уз одобрење релевантних бх. власти.

Стандард 2.1

Власти задужене за високо образовање у Босни и Херцеговини побринуће се да омогуће:

- а) евалуације дјелотворности процедура интерног обезбјеђивања квалитета,**
- б) процес правоваљаности програма који резултују академским звањима утврђеним државним оквиром за квалификације.**

Смјернице за наведени стандард

Сврха процеса и процедура екстерног обезбјеђивања квалитета је да се обезбиједи да је институција која подлијеже евалуацији адекватно одговорила на следећа питања:

- Да ли је институција уградила процедуре обезбјеђивања квалитета у свим својим јединицама и програмима које нуди?
- Да ли институција врши систематско праћење свог напретка ка циљевима у подручју квалитета, а посебно квалитета образовања?
- Да ли се резултати процедура обезбјеђивања квалитета користе за унапређење квалитета услуга образовања и обуке и у смјеру задовољавања потреба студената?
- Да ли се корективне мјере предузимају како би се уклонили недостаци утврђени процедурама праћења квалитета?
- Да ли се заинтересованим странама пружају релевантне информације о квалитету институције и њених програма?

Показатељи за наведени стандард

- Усаглашени и објављени критеријуми и процедуре за екстерно обезбјеђивање квалитета;
- Сажет опис процедура са одговарајућим временским распоредом и потребном документацијом.

Стандард 2.2

Процеси екстерног обезбјеђивања квалитета биће структурисани кроз модел од четири корака који укључује:

- а) извјештај о самоевалуацији,**
- б) посјету на лицу мјеста,**
- в) објављени извјештај о евалуацији и**
- г) накнадне активности.**

Смјернице за наведени стандард

- Институција која подлијеже евалуацији треба да преда извјештај о самоевалуацији како би образложила сопствени аналитички став поткријепљен доказима да су процедуре за интерно обезбјеђивање квалитета успостављене и да је обезбијеђена њихова дјелотворност;
 - Именована група за екстерну евалуацију треба да се састоји од три до пет особа:
 - високог академског угледа,
 - компетентних да направе државна и међународна поређења квалитета наставе и истраживачког рада и да пружају друге услуге на универзитетском нивоу,
 - које посједују високе компетенције у пољу које је предмет екстерне евалуације,
 - треба да буду независне тако да на њих не може да утиче трећа страна као што су високошколске институције, министарства или други учесници у процесу;
 - за евалуацију треба да посјети институцију како би потврдио извјештај о самоевалуацији;
 - Тим за евалуацију треба благовремено да преда извјештај о евалуацији. Извјештај и пропратни закључци и препоруке треба да буду доступни јавности.
- ♦ Раније одређена процедура накнадних активности треба да буде досљедно имплементирана како би се обезбиједило да ће институција предузети даље кораке у складу са препорукама тима за евалуацију.

Показатељи за наведени стандард

- Имплементација протокола за досљедну употребу модела за евалуацију од четири корака;

- Извјештаји о самоевалуацији;
- Објављени и досљедно примјењивани критеријуми за именовање стручњака за екстерно обезбјеђивање квалитета;
- Одговарајући брифинзи или обука за стручњаке, програм и документација за обучавање стручњака, планирани или реализовани;
- Ангажман међународних стручњака;
- Учешће студената;
- Кодекс понашања за стручњаке за евалуацију.

Стандард 2.3

Извјештаји о евалуацији треба да буду доступни јавности и написани тако да буду јасни и разумљиви. Све одлуке, похвале и препоруке из извјештаја треба да буде лако пронаћи и треба да буду лако разумљиве у смислу сврхе евалуације и критеријума који су коришћени при доношењу одлука.

Смјернице за наведени стандард

Уобичајено структура извјештаја садржи опис, анализу (укључујући релевантне доказе), закључке, похвале и препоруке. Потребно је адекватно прелиминарно објашњење типа евалуације, њене сврхе и посљедица одлука евалуације (нпр. одобравање или неодобравање система интерног обезбјеђивања квалитета, акредитација студијских програма, итд.) и критеријума који су коришћени при доношењу одлука. Кључни резултати, закључци и препоруке треба да буду лако доступни читаоцима.

Показатељи за наведени стандард

- Објављени извјештаји,
- Добро структурирани, читљиви извјештаји,
- Објављена основна методологија за израду извјештаја.

Стандард 2.4

Процеси обезбјеђивања квалитета који садрже препоруке за даље дјеловање или који захтијевају накнадну израду акционог плана треба да имају раније одређене процедуре за накнадне активности које ће се досљедно спроводити.

Смјернице за наведени стандард

Обезбјеђивање квалитета је трајни процес унапређења. Након објављивања извјештаја о екстерној евалуацији и његових препорука, институција која подлијеже евалуацији треба да изради план акције. Процеси накнадних активности треба да провјере до које мјере су ове препоруке имплементирани.

Показатељи за наведени стандард

- Дефинисане процедуре накнадних активности у складу са извјештајима;
- Дефинисани рокови за активности у складу са препорукама стручњака;
- Планови акције, задаци, временски оквир и одговорности.

Стандард 2.5

Периодично треба да се врши екстерно обезбјеђивање квалитета система за интерно обезбјеђивање квалитета институције и њених студијских програма. Дужина циклуса треба да буде раније одређена и објављена.

Смјернице за наведени стандард

Све касније екстерне евалуације треба да узму у обзир напредак који је постигнут од претходне евалуације.

Показатељи за наведени стандард

- Дефинисани циклуси екстерног обезбјеђивања квалитета и њихова редовна имплементација;
- Временски оквир за екстерну евалуацију.

Стандард 2.6

Органи задужени за екстерно обезбјеђивање квалитета треба формално да признају компетентне јавне власти у европском простору високог образовања и треба да имају основано правно упориште. Такође треба да се придржавају захтјева легислативне надлежности у склопу којих дјелују као и Стандарда и смјерница за обезбјеђивање квалитета у европском подручју високог образовања.

Смјернице за наведени стандард

Процедуре за екстерно обезбјеђивање квалитета би биле унапријеђене ако би било транспарентно до које мјере је обезбјеђивање квалитета који се обезбијеђено признатим агенцијама. Јавне, приватне и тематске агенције које дјелују или планирају да дјелују у Европи треба да буду признате као професионалне и вјеродостојне агенције за обезбјеђивање квалитета.

Показатељи за наведени стандард

Имплементација овог стандарда захтијева прелазне одредбе:

У току прелазне фазе од двије године, након што власти у БиХ усвоје овај документ:

- Агенције које су овлашћене да изврше екстерно обезбјеђивање квалитета треба да раде у складу са стандардом 2.7 овог документа и релевантним законодавним захтјевима у БиХ.
- Стране међународне агенције, унајмљене да изврше екстерну евалуацију у БиХ, треба званично да признају компетентне јавне власти у европском подручју високог образовања.

Показатељи за наведени стандард након прелазне фазе од двије године:

- Агенције са пуним чланством у ENQA.
- Одобрене европске или ваневропске агенције које дјелују у Европи и унесене су у европски регистар агенција за обезбјеђивање квалитета.

Стандард 2.7

Агенције или органи који раде на активностима екстерног обезбјеђивања квалитета треба да буду независни до те мјере да имају аутономну одговорност за своје дјелатности и да закључци и препоруке из њихових извјештаја не подлијежу утицајима трећих страна попут високошколских институција, министарстава или других заинтересованих страна.

Смјернице за наведени стандард

Агенције или органи одговорни за екстерно обезбјеђивање квалитета мораће да покажу своју независност кроз мјере као што су сљедеће:

- Оперативна независност од високошколских институција и власти гарантована у званичној документацији (нпр. управни инструменти или правни акти).
- Дефиниција и провођење процедура и метода, номинација и именовање екстерних стручњака и одређивање циљева процеса обезбјеђивања квалитета врши се

аутономно и независно од власти, високошколских институција и органа политичког утицаја.

- Иако се у току процеса обезбјеђивања квалитета консултују релевантне стране заинтересоване за високо образовање, посебно студенти/ученици, крајњи резултати процеса обезбјеђивања квалитета су одговорност агенција.

Показатељи за наведени стандард

- Опис послова и задатака агенција и значајна усклађеност са ESG;
- Доказана независност путем:
 - екстерне независне евалуације агенција,
 - извјештаја о екстерној евалуацији агенција у току двије године након што су агенције провеле своју прву екстерну евалуацију.