



**NCP FP BiH**

*National Contact Point for EU Framework Programmes  
in Bosnia and Herzegovina*

**7. OKVIRNI PROGRAM  
SISTEM DRŽAVNIH KONTAKT OSOBA U BIH**

D4.2

**SMJERNICE ZA PRAĆENJE RADA I OSIGURANJE KVALITETA  
NCP SISTEMA U BIH**

Projekat:

*Izgradnja kapaciteta i institucionalno jačanje sektora nauke i istraživanja u BiH*

**VODITELJI RADNE GRUPE:**

**Nina Šober Begović**

**Jasna Hivziefendić**

**ČLANOVI RADNE GRUPE:**

Ammar Miraščija

Đorđe Markez

Katarina Bošnjaković

Danijel Šogorović

Dalibor Drljača

Sarajevo, juli 2010. godine

## SADRŽAJ:

1. UVOD	4
2. DRŽAVNI SISTEM KONTAKT OSOBA ZA FP U BIH	5
3. VAŽNI ELEMENTI RAZVOJA QA SISTEMA NCP STRUKTURE U BIH	6
3.1 Strateški okvir	7
3.2 Opšta opredjeljenja i ciljevi	7
3.3 Uloge, zadaci i usluge	8
4. POSTOJEĆA PRAKSA U OSIGURANJU KVALITETA I OCJENI RADA NCP SISTEMA	9
4.1 Iskustva evropskih zemalja	10
4.2 Praksa u BiH	12
5. SMJERNICE ZA RAZVOJ QA I PRAĆENJE USPJEHA BH. NCP SISTEMA	13
5.1. Strateški okvir i opći ciljevi NCP sistema u BiH	14
5.1.1. Širenje svijesti u javnosti o postojanju NCP mreže u BiH	15
5.1.2. Povećanje efektivnosti NCP mreže	15
5.1.3. Unapređenje unutrašnje koordinacije NCP mreže	16
5.1.4. Poboljšanje radne efektivnosti i saradnje sa MCP	16
5.1.5. Povećanje efikasnosti unutar raspoloživog budžeta	17
5.2. Odgovornosti i procedure	17
5.2.1. Osnovni principi rada	17
5.2.2. Odgovornosti i zadaci	18
5.2.3. Izvještavanje i vođenje evidencije	19
5.2.4. Eksterna evaluacija	20
6. PRILOZI	21
6.1. <i>Balanced scorecard</i> za NCP u BiH	21
6.2. Obrazac za izvještavanje	23
6.3. Lista odgovornosti i zadataka osoblja NCP mreže	25
6.4. Obrasci za evaluaciju	27
6.5. Organizaciona shema NCP sistema i lista osoblja	29

## LISTA SKRAĆENICA

ADA – Austrijska razvojna agencija

APRE – Agencija za promociju evropskog istraživanja u Italiji

BSC – *Balanced Scorecard*

CIP – Program za konkurentnost i inovacije

COST – Evropska mreža saradnje u oblasti nauke i istraživanja

CORDIS – Informativni servis Zajednice za istraživanje i razvoj

CRM – Upravljanje odnosima sa klijentima (*Customer Relationship Management*)

DG – Generalni direktorat

EK – Evropska komisija

ERA – Evropski istraživački prostor

EU – Evropska unija

EUREKA – Pan-evropska mreža za tržišna industrijska istraživanja

FFG-EIP – Austrijska agencija za promociju istraživanja – Odjel za evropske i međunarodne programe

FP – kontakt osobe (tzv. *fokalne tačke*)

FP6, FP7 – 6. (ili 7.) okvirni program

ICT – informacijske i komunikacijske tehnologije

INCO – međunarodna saradnja

IPR – prava na intelektualnu svojinu

JRC – Zajednički istraživački centar

MCP – Ministarstvo civilnih poslova BiH

NCP – državna kontakt osoba; i državno kontakt tijelo za Okvirne programe

NIP FP6 BiH – Državno informativno tijelo za FP6 u BiH

NMP – nano-tehnologije, nauka o materijalima i nove proizvodne tehnologije

NVO – nevladina organizacija

QA – osiguranje kvaliteta

R&D – istraživanje i razvoj

RTD – istraživanje i tehnološki razvoj

SiS – Program „Nauka u društvu“

S&T – nauka i tehnologija

SMEs – mala i srednja preduzeća

SSH – društvene i humanističke nauke

SUS-BiH – Svjetski univerzitetski servis BiH

VŠU – visokoškolske institucije

ZB – Zapadni Balkan

ZSI – Zentrum für Soziale Innovation (Centar za društvene inovacije)

## 1. UVOD

Ovaj dokument izradila je Radna grupa (sačinjena od osoblja NCP sistema u BiH), u okviru projekta „Izgradnja kapaciteta i institucionalno jačanje sektora nauke i istraživanja u BiH”<sup>1</sup>, s ciljem uspostavljanja osnova za razvoj i uspostavu sistema osiguranja kvaliteta bh. Državnog sistema kontakt osoba za Okvirni program (NCP sistem u BiH).

Potreba za kvalitetom pokazala se odlučujućim faktorom u smislu uspjeha ili neuspjeha mnogih organizacija i usluga. U trenutku kada bh. NCP sistem prolazi kroz finalnu fazu njegove institucionalizacije, kada su ga dakle zvanično prepoznale i priznale državne institucije, te Evropska komisija, pozadina potrebe razvoja njegovog QA sistema, te potreba za ocjenom njegovih usluga i aktivnosti, leži u činjenici da je cilj sistematskog praćenja i evaluiranja njegovog rada zapravo poboljšanje NCP sistema i kvaliteta njegovih usluga. U kontekstu NCP sistema u BiH, koji je vođen strateškim ciljem integriranja Bosne i Hercegovine u Evropsku uniju i njen istraživački prostor, potrebno je naglasiti da kvalitet usluga koje pruža NCP sistem može imati značajan uticaj na nivo uspjeha učešća bh. institucija u FP7 programu – koji predstavlja najvažniji mehanizam integracije institucija i istraživača iz BiH u Evropski istraživački prostor (ERA).

Razvoj i uspostava sistema osiguranja kvaliteta u najvažnijem trenutku razvoja same Državne strukture FP7 kontakt osoba je od posebnog interesa ne samo za ovaj sistem već također i za sve institucije uključene u proces planiranja NCP aktivnosti, kao i za one institucije koji su korisnici usluga ovog sistema (VŠU, instituti, SMEs, nevladine organizacije, državne agencije i dr.).

Kroz ove smjernice dat je kratak pregled razvoja NCP sistema u BiH, nakon kojeg slijedi razmatranje najvažnijih pitanja koja je potrebno uzeti u obzir u procesu razvoja sistema osiguranja kvaliteta, kao i definiranja indikatora za mjerenje uspješnosti sistema (uključujući okruženje, strateški okvir, te zadatke i odgovornosti NCP sistema). U cilju što boljeg razumijevanja različitih pristupa u osiguranju kvaliteta i njegovih alata koji se koriste u zemljama širom Evrope, u obzir je uzeta i postojeća evropska praksa u ovoj oblasti. Podaci za ovaj dio preuzeti su iz studije „Pregled i međunarodno poređenje NCP sistema u Evropi”<sup>2</sup>. Na osnovu razmatranja svih naprijed spomenutih pitanja, te dostupnih informacija, ove smjernice zapravo „prenose“ u praksu dio zvaničnog državnog strateškog plana (koji se tiče integracije BiH u ERA-u), tako što postavlja sveobuhvatna opredjeljenja NCP sistema, definira njegove ciljeve, aktivnosti, kao i indikatore uspješnosti, postavljajući na taj način osnovu za praćenje uspjeha za određeni vremenski period.

Smjernice za praćenje rada i osiguranje kvaliteta NCP sistema u BiH također će doprinijeti većem angažmanu i povećanju odgovornosti svih onih koji su uključeni u ovu strukturu kao i korisnika usluga, kroz implementaciju svih predviđenih aktivnosti. Očekivani rezultati se ogleđaju u kontinuiranoj analizi prikupljenih podataka i planiranju poboljšanja u radu i uslugama koje NCP sistem u BiH pruža.

---

<sup>1</sup> Projekat implementira Technopolis Group, Belgija (koordinator projekta), Logotech SA, ZSI i European Profiles tokom 2009. i 2010. godine, a finansira ga Evropska komisija.

<sup>2</sup> Autori studije su Elke Dall (ZSI), Lajos Nyiri (Technopolis) i Klaus Schuch (ZSI), maj 2010.

## 2. DRŽAVNI SISTEM KONTAKT OSOBA ZA OKVIRNE PROGRAME U BIH

Formiranje bh. NCP sistema za Okvirni program EU započelo je početkom 2005. godine, kada je uspostavljen takozvani NIP FP6 BiH sistem (*National Information Point for FP6 in BiH – Državni informativni ured za FP6 u BiH*) kroz projekat „Uspostavljanje informativnog sistema za naučne programe EU u BiH“ kojeg je finansirala Vlada Republike Austrije (odnosno Austrijska razvojna agencija – ADA), s ciljem promoviranja uključivanja istraživača i naučnoistraživačkih institucija iz BiH u Šesti okvirni program EU za istraživanje i tehnološki razvoj.

Projekat uspostavljanja NIP sistema, koji je bio prvi pilot projekat ovakve vrste u zemljama Zapadnog Balkana, aktivno je podržao integraciju Bosne i Hercegovine u Evropski istraživački prostor. Odgovornosti NIP ureda u BiH ogledale su se u pružanju informacija i savjeta bh. istraživačima u vezi sa učešćem u Šestom, a kasnije i u Sedmom okvirnom programu. Njegov zadatak je bio da svim potencijalnim učesnicima u Okvirnom programu, većinom univerzitetima i institucijama iz privrede, pruži sve relevantne informacije i potrebna znanja kako bi se aktivno uključili u kolaborativne evropske istraživačke projekte i mogli pristupiti evropskim istraživačkim fondovima. Njegove usluge su uključivale pojedinačne konsultacije, organizaciju radionica i informativnih dana, distribuciju informativnog materijala i dr.

Centralni koordinacioni ured bio je smješten u Sarajevu, ali je kroz sistem kontakt osoba – tzv. „fokalnih tačaka“, NIP ured mogao svojim aktivnostima pokrivati cjelokupnu teritoriju BiH. U prvoj fazi projekta, partneri NIP-a (kao „fokalne tačke“) bili su univerziteti u Banjoj Luci, Mostaru, Sarajevu i Tuzli.

Od samog početka uspostave institucionalnog nukleusa NCP sistema i kreiranja mreže *fokalnih tačaka*, NCP sistem u BiH je snažno radio na jačanju ljudskih kapaciteta i sposobnosti NCP osoblja, s ciljem obezbjeđenja kvalitetnih usluga svim potencijalnim korisnicima. Tokom uspostave NIP ureda, cjelokupno sadašnje NCP osoblje prošlo je kroz obuku koju je organizirao FFG-EIP – Odjel za evropske i međunarodne programe Austrijske državne agencije za promociju istraživanja, s ciljem sticanja neophodnih znanja i informiranja o strukturi, pravilima i karakteristikama Okvirnog programa, te pripremanju aplikacija za projekte i njihovoj implementaciji. Osoblje NIP ureda također je posjetilo FFG-EIP kako bi steklo potpun uvid u rad i organizaciju jednog velikog državnog NCP sistema, kao što je FFG-EIP.

Prva faza projekta, u kojoj je Svjetski univerzitetski servis (SUS-BiH) djelovao kao „inkubator“ projekta, završena je u junu 2006. godine. Projekat je nastavljen zahvaljujući zvaničnoj podršci Ministarstva civilnih poslova BiH i finansijskoj pomoći SOROS-a i ADA-e. U drugoj fazi projekta, NIP FP6 BiH je transformiran u Državni sistem kontakt osoba u BiH (NCP BiH) s ciljem njegove integracije u evropski NCP sistem i pružanja pomoć bh. istraživačima u učešću u FP7. Projektni tim je također proširen, pa su tako imenovane *fokalne tačke* na svim javnim univerzitetima u BiH<sup>3</sup>. Projekat je završen 2008. godine, rezultirajući uspostavljanjem osnova za današnji NCP sistem u BiH i značajnim doprinosom integraciji bh. institucija u Evropski istraživački prostor (sa ukupnim brojem od 44 uspješne aplikacije u FP6).

---

<sup>3</sup> Univerzitet u Bihaću, Univerzitet u Banjoj Luci, Univerzitet u Mostaru, Univerzitet Džemal Bijedić u Mostaru, Univerzitet u Istočnom Sarajevu, Univerzitet u Sarajevu, Univerzitet u Tuzli i Univerzitet u Zenici.

Značaj NCP sistema u BiH postaje još veći nakon potpisivanja Memoranduma o razumijevanju sa Evropskom komisijom u novembru 2008. godine, čime je BiH stekla status pridružene zemlje u FP7 programu od januara 2009. godine. Skoro u istom periodu, NCP sistem u BiH biva inkorporiran u Ministarstvo civilnih poslova BiH kroz zvanično imenovanje državnog koordinatora za FP7, odnosno NCP koordinatora u Ministarstvu, čime počinje nova faza razvoja ove strukture.

U narednom periodu uslijedila su zvanična imenovanja državnih kontakt osoba (NCP-ja) i predstavnika BiH u FP7 programskim odborima, kao i procedura imenovanja *fokalnih tačaka* na svim javnim univerzitetima u BiH, s ciljem da se upotpuni i podrži NCP sistem u BiH. Na ovaj način konačno su određeni struktura i tipologija NCP sistema u BiH.

Današnji NCP sistem u Bosni i Hercegovini je decentraliziran sistem sa mješovitom tipologijom: od 7 NCP-ja koliko ih je trenutno imenovano, troje ih djeluje u Sarajevu i Istočnom Sarajevu, dvoje u Banjoj Luci i po jedno u Tuzli i Mostaru. U okviru ovog sistema, dva NCP-ja rade u ministarstvima dok su ostali NCP-jevi zaposleni na bh. javnim univerzitetima<sup>4</sup>. Međutim, potrebno je naglasiti da Ministarstvo civilnih poslova BiH kroz funkciju državnog NCP koordinatora i dalje ima snažnu ulogu koordinatora i kreatora strateškog okvira NCP sistema i njegovog razvoja u Bosni i Hercegovini.

Također je potrebno istaći da je u veoma složenom administrativnom okviru u BiH, te imajući u vidu postojeće ustavne podjele ovlasti, tim NCP osoblja, koji je uspostavljen prije skoro šest godina, uspio razviti i održati odlične profesionalne radne odnose i kompetentno osoblje sa velikim potencijalom.

### **3. VAŽNI ELEMENTI RAZVOJA QA SISTEMA NCP STRUKTURE U BIH**

Ovaj dokument je osmišljen tako da definira osnovne principe razvoja sistema osiguranja kvaliteta s ciljem poboljšanja performansi NCP sistema u BiH, što podrazumijeva sistematski način uspostavljanja i kontinuiranog implementiranja aktivnosti za poboljšanje kvaliteta, kao integralnog i održivog dijela NCP strukture, uključujući definiranje indikatora uspjeha i izbora koje od njih „mjeriti“ u okviru procesa praćenja NCP aktivnosti i usluga, s ciljem ostvarivanja sljedećih prednosti:

- Jasno definirana i usaglašena uloga NCP sistema;
- Bolje organizirana i koordinirana organizacijska struktura;
- Bolja reakcija na potrebe svih korisnika usluga te pružanje kvalitetnijih usluga;
- Poboljšanje timskih odnosa i komunikacije unutar sistema;
- Usavršavanje i motivacija osoblja (sposobnog da razvija svoje potencijale);
- Prepoznavanje i podrška radu NCP sistema od strane svih korisnika i potencijalnih učesnika u FP/COST/Eureka programima.

---

<sup>4</sup> Lista NCP-ja, *fokalnih tačaka*, njihovi kontakt podaci i organizaciona shema NCP sistema u BiH, dati su u Prilogu 6.3.

S ciljem razvoja, uspostavljanja i održavanja poboljšanja u kvalitetu aktivnosti koje NCP implementira i usluga koje pruža, od najveće je važnosti prvo temeljito ispitati 1) strateški okvir NCP sistema, 2) njegova opredjeljenja i specifične ciljeve, 3) te ulogu, zadatke i usluge NCP sistema.

### 3.1 Strateški okvir

Ukoliko želi da postigne određeni uspjeh svaka organizacija mora da utvrdi strateški okvir koji podrazumijeva formulaciju *vizije* budućnosti organizacije, kao i *izjavu o misiji* organizacije, koja, jednostavno rečeno, objašnjava čime se organizacija bavi i zašto je definirala svoja opredjeljenja, ciljeve i plan aktivnosti (bez obzira da li se radi o dnevnim, sedmičnim, mjesečnim ili godišnjim aktivnostima).

Jedan od alata koji se koristi za mjerenje i upravljanje procesom napretka organizacije ka strateškim ciljevima, jeste tzv. „Balanced Scorecard“ koncept ili kraće BSC. Ovaj koncept uveli su 1992. godine, profesori sa Harwarda, Robert Kaplan i David Norton, kao alat pomoću kojeg je moguće „prevesti“ viziju i misiju u aktivnosti, odnosno strategiju u stvarnost.

Kroz BSC metodologiju, aktivnosti tj. uspjeh se razmatra kroz sljedeća 4 segmenta ili perspektive<sup>5</sup>:

- a) *finansijski segment*, koji u javnom sektoru naglasak stavlja na ekonomičnost;
- b) *segment korisnika usluga*, u smislu sposobnosti pružanja kvalitetnih usluga, efektivnosti, te sveukupnog zadovoljstva korisnika usluga;
- c) *segment učenja i razvoja*, odnosno razvoj ljudskih potencijala;
- d) *segment internih procesa*, koji se fokusira na interne rezultate koji vode do zadovoljnih klijenata;

kojima se u specifičnim uslovima u kojima funkcioniraju NCP sistemi, može dodati i *segment osnivača tj. glavnog učesnika u procesu*, koji se fokusira na eksterne rezultate, koji vode do zadovoljstva osnivača i ispunjenja njegovih očekivanja.

NCP sistem u BiH koristiće ovu metodologiju praćenja, mjerenja i evaluacije rada, i prilagodiće je potrebama NCP sistema u BiH, s ciljem uspostavljanja općih opredjeljenja, ciljeva i aktivnosti koje je potrebno realizirati kako bi se ovi ciljevi ostvarili, te mjera/indikatora koji će pokazati nivo dostizanja opredjeljenja i uspjeha realizacije ciljeva.

### 3.2 Opšta opredjeljenja i ciljevi

NCP sistem u BiH treba da utvrdi svoja opredjeljenja u smislu sveobuhvatnih obaveza ili ciljeva koji proizilaze iz strateških ciljeva, kao i specifične ciljeve koji doprinose ispunjavanju sveobuhvatnih opredjeljenja, s ciljem utvrđivanja smjera djelovanja aktivnosti NCP sistema (ka ispunjenju misije). Pri tome se u širem smislu u obzir moraju uzeti eksterni i interni aspekti i planovi kako slijedi:

---

<sup>5</sup> Osnovni izvori i znanja o BSC metodologiji obezbijeđeni su kroz radionice projekta WBC-INCO.NET „Uspostavljanje ciljeva i indikatora uspješnosti za NCP sisteme u zemljama ZB“, održanih u Beču u organizaciji FFG-a (u septembru 2009. i junu 2010.).

- Interni aspekti: interni procesi (organizacija, koordinacija, umrežavanje i saradnja između NCP-ja, redovni sastanci, izvještavanje i dr.), izgradnja kapaciteta i razvoj ljudskih potencijala;
- Eksterni aspekti: klijenti/korisnici usluga (njihove potrebe i zadovoljstvo) i sve zainteresirane strane uključene u proces.

Uspostavljanje opštih opredjeljenja, ciljeva, indikatora i aktivnosti kroz koje se dostižu opredjeljenja za svaki od segmenata korištenih u BSC metodologiji, pruža zapravo sredstvo za praćenje učinkovitosti, kao i prilike za stalna poboljšanja u radu. Kontinuirano poboljšanje unutar svakog od segmenata vodi ka ispunjenju očekivanja osnivača i zadovoljstva klijenata sa visoko-kvalitetnim uslugama koje im se pružaju.

Važna smjernica u definiranju strateškog okvira, sveobuhvatnih i specifičnih ciljeva NCP sistema, mora biti činjenica da NCP djeluje unutar javnog sektora, te je stoga javno odgovorna *institucija* koja radi za dobrobit društva ili njegovog dijela.

### 3.3 Uloge, zadaci i usluge

Glavna uloga, usluge i zadaci koje bi trebao izvršavati NCP sistem su definirane *Smjernicama za uspostavljanje sistema državnih kontakt osoba (NCP sistema) za FP7<sup>6</sup>* i moguće ih je podijeliti u 3 glavne grupe aktivnosti:

- Informiranje i širenje svijesti, uključujući aktivnosti opšteg karaktera, kao što su:
  - Distribucija opće i specifične dokumentacije u vezi sa RTD programima Evropske zajednice, uključujući i onu koja se odnosi na uslove za učešće, te mogućnosti i uslove za podnošenje prijedloga projekata;
  - Organizacija promotivnih aktivnosti u saradnji sa servisima Komisije (npr. info-dani, seminari, konferencije, e-bilteni, web stranice, sajmovi, itd.);
  - Širenje svijesti o ciljevima Zajednice o povećanom učešću žena u okvirnim programima, te jačanju veza između nauke i etike, kao i između nauke i civilnog društva;
  - Širenje svijesti o drugim evropskim programima u oblasti istraživanja i inovacija kao što su Eureka i COST;
  - Povećanje učešća novih aktera kao što su SMEs;
  - Organiziranje obuke;
  - Organiziranje fokusiranih treninga za SMEs, industriju, VŠU, o specifičnim temama (pravna i finansijska pitanja, polja istraživanja unutar tematskih prioriteta, pravila učešća).
- Savjetovanje, pomoć i obuka, uključujući ciljane aktivnosti kao što su:
  - Razjašnjavanje raspona i modaliteta cijelog spektra načina finansiranja koji se primjenjuju u FP7;
  - Savjetovanje o administrativnim procedurama i pravnim pitanjima (npr. o ulozi i odgovornostima učesnika konzorcijuma, troškovima, pravima i obavezama učesnika, poštivanju etičkih pravila, te o principima predstavljenim u preporukama Komisije

---

<sup>6</sup> 12/12/2007/Europena Commission DG RTD A1



C(2005)576 u Evropskoj povelji za istraživače i u Kodeksu ponašanja prilikom njihovog angažiranja);

- Pomoć u aktivnostima traženja partnera naročito putem diseminacije poziva za prijedloge projekata (upotrebljavajući sredstva Zajednice kao što su CORDIS, mreže saradnje, mrežni servisi za poslovnu podršku, itd.);
  - Pomoć organizacijama, posebno novim akterima, te malim i srednjim preduzećima, s namjerom da se poveća njihovo učešće u FP7;
  - Organizacija obuke o RTD programima za posrednike i multiplikatore kako bi se obezbijedilo pružanje kvalitetnih savjeta;
  - Organizacija seminara za specifične ciljne grupe (mala i srednja preduzeća, univerzitete, profesionalne organizacije, žene u nauci, itd.), ili o specifičnim temama (pravni aspekti, modaliteti za učešće, istraživačka područja koje pokriva nekoliko specifičnih programa, etička pravila, itd.);
  - Informiranje i savjetovanje učesnika, posebno manjih organizacija, kao i malih i srednjih preduzeća o uspostavljanju odgovarajućih upravljačkih struktura u projektima sa velikim budžetom i/ili velikim brojem učesnika;
  - Pomoć Komisiji u osiguranju transparentnosti i jednakog pristupa pozivima za nove partnere u tekućim FP7 projektima.
- Usmjeravanje i razmjena informacija, uključujući aktivnosti kao što su:
    - Pružanje povratnih informacija EK u vezi sa eventualnim problemima i teškoćama u implementaciji i učešću u okvirnim programima;
    - Usmjeravanje potencijalnih učesnika na druge mrežne servise Zajednice, kao i učesnika kojima je potrebna pomoć u vezi sa općim pitanjima o EU ili pitanjima koja se odnose na inovacije i transfer tehnologija kojima se bave druge mreže;
    - Informiranje Komisije o planiranim NCP aktivnostima i događajima koji zahtijevaju učešće osoblja Komisije.

NCP sistem Bosne i Hercegovine već realizira većinu zadataka i aktivnosti koje su definirane Smjernicama Evropske komisije, uz dodatne aktivnosti i usluge, kao što su:

- Priprema i štampanje publikacija (afiše, vodiči i smjernice na lokalnom jeziku i sl.);
- Priprema i distribucija elektronskih publikacija;
- Praćenje učešća u okvirnim programima i obrada statističkih podataka o učešću bh. institucija u okvirnim programima;
- Podsticanje učešća državnih eksperata u procesu evaluacije projektnih aplikacija.

#### **4 POSTOJEĆA PRAKSA U OSIGURANJU KVALITETA I OCJENI RADA NCP SISTEMA**

S ciljem što boljeg razumijevanja različitih pristupa u osiguranju kvaliteta koji se koriste u NCP sistemima širom Evrope, potrebno je dati kratki pregled postojeće prakse i iskustava u zemljama Evropske unije, kao i postojeće prakse u BiH.

## 4.1 Iskustva evropskih zemalja<sup>7</sup>

NCP sistemi u Evropi koriste različite pristupe u osiguranju kvaliteta, s obzirom na to da se organizacija i struktura NCP sistema razlikuju od zemlje do zemlje. U nekim zemljama se primjenjuje jako centralizirana struktura NCP sistema, kao na primjer u Mađarskoj, Austriji, Sloveniji, ili Švedskoj, dok su NCP sistemi u drugim zemljama organizirani kao veoma decentralizirane strukture kao što je to slučaj u Belgiji, Francuskoj i Poljskoj.

Ne postoje zajedničke smjernice za osiguranje kvaliteta usluga NCP sistema. *Smjernice za uspostavljanje sistema državnih kontakt osoba* ostavljaju „praćenje uspjeha i osiguranje kvaliteta NCP sistema u nadležnosti državnih vlasti koje osnivaju NCP sisteme.“<sup>8</sup>

U skladu sa rezultatima studije „Pregled i međunarodno poređenje NCP sistema u Evropi“, osiguranje kvaliteta NCP sistema u Evropi „nije standardizirano niti svi NCP sistemi primjenjuju takav sistem“. Ova studija predstavlja 5 različitih pristupa osiguranja kvaliteta koji se koriste u zemljama EU:

- **Angažiranje na osnovu rezultata rada** je pristup koji se bazira na postizanju prethodno definiranih ciljeva po pojedinim kategorijama djelovanja. Kao mjera učinka i kvaliteta koriste se specifični, mjerljivi, relevantni indikatori koji često nezadovoljavaju sve zahtjeve potrebne za mjerenje uspjeha i kvaliteta. Veoma česti indikatori koji mjere nivo realizacije aktivnosti su u obliku veličine ili opsega. Ocjena NCP sistema se vrši na osnovu ovih podataka. Primjeri ovih indikatora su:
  - broj organiziranih događaja;
  - broj konsultacija (mjerenih u vremenu);
  - broj posjećivanja web stranice i prosječno trajanje posjete;
  - broj uspješnih konsultacija traženja partnera;
  - broj klijenata kojima se pružaju usluge koristeći pri tome različite instrumente (na primjer broj klijenata na e-mail listi koja prima informacije putem e-maila), itd.

Ovaj pristup primjenjuje se obično kod onih NCP sistema koji su organizirani izvan nadležnog ministarstva. U ovom slučaju, evaluaciju obavlja druga organizacija, koju unajmljuje NCP, a na osnovu izvještaja koje joj dostavlja sam NCP.

- **Kontinuirano praćenje indikatora** zahtjeva jasno definirane indikatore i procedure prikupljanja podataka. U ovom slučaju usluge koje pruža NCP sistem se između ostalog ocjenjuju na osnovu sljedećih indikatora:
  - broj održanih konsultacija (koje se razlikuju po opsegu i veličini, npr. mjeri se trajanje konsultacija u minutama ili četvrtima sata);
  - broj provjera prijedloga projekata;
  - broj klijenata kontaktiranih putem e-mail liste ili biltena.

---

<sup>7</sup> Ovo poglavlje bazirano je na informacijama datim u studiji „Pregled i poređenje NCP sistema u Evropi“ koju su pripremili Elke Dall (ZSI), Lajos Nyri (Technopolis) i Klaus Schuch (ZSI), u okviru projekta „Izgradnja kapaciteta i institucionalno jačanje sektora nauke i istraživanja u BiH“.

<sup>8</sup> *Smjernice za uspostavljanje sistema državnih kontakt osoba (NCP sistema) za FP7, 12/12/2007/EC*

Ocjenu kvaliteta pruženih usluga obavlja NCP. Ocjena se često vrši i na osnovu povratnih informacija od učesnika skupova koji su organizirani s ciljem informiranja o mogućnostima učešća, te pravilima i procedurama FP programa (info dani, trening sesije, radionice). Povratna informacija se dobiva putem upitnika ili putem individualnih razgovora sa korisnicima usluga NCP sistema.

Metodologija koju koristi NCP sistem u Austriji je posebno interesantna i spomenuta studija je preporučuje. Ovaj pristup poredi uspješnost istraživača u FP programu koji su koristili usluge NCP sistema i onih koji to nisu činili. Dobiveni rezultati ukazuju na veću stopu uspješnosti onih projekata koji su se oslanjali na usluge NCP sistema. Ukoliko se proces pojednostavi može se reći da se bazira na poređenju pozitivno evaluiranih (odobrenih) projekata (prema podacima dobivenih od Evropske komisije) sa podacima iz baze podataka koji se odnose na realizirane konsultacije (koje se evidentiraju po tipu i tematici konsultacija)<sup>9</sup>.

- **Benchmarking** je proces u poređenja usluga i učinka rada sa najboljom praksom drugog sistema/organizacije. Veličine koje se obično porede su kvalitet, vrijeme i troškovi. Na osnovu ovih poređenja, organizacija pravi planove kako da dođe do poboljšanja ili se prilagodi najboljim praksama, obično s ciljem povećanja nekog aspekta djelovanja. *Benchmarking* može biti pojedinačna izolirana aktivnost, ali se obično koristi kao kontinuiran proces u kojem organizacije teže poboljšanju svojih aktivnosti.

Iako je ovaj proces veoma koristan, *benchmarking* u oblasti usluga NCP sistema se suočava sa problemom nedostatka jasnih ciljeva ili indikatora za evaluaciju. Kako bi evaluirali kvalitet svog rada, neki NCP sistemi prave poređenja za drugim NCP sistemima koji postoje duže vremena i koji su razvili sistem osiguranja kvaliteta. U ovom slučaju potrebno je jasno definirati segmente u kojima se vrši poređenje, kao i indikatore poređenja. Veoma je teško govoriti o poređenju u kvalitativnom smislu, tako da se poređenja uglavnom vrše u kvantitativnom smislu (broj odobrenih projekata, broj učesnika na projektima, i dr.).

- **Akreditacija** je sistem upravljanja kvalitetom koji vodi ka internoj analizi organizacije, utvrđivanju potreba menadžmenta i izbora odgovarajućih operativnih rješenja. Proces akreditacije podrazumijeva skup proceduralnih instrumenata koji podržavaju različite aktivnosti i dozvoljavaju evaluaciju prethodno definiranih ciljeva. Sistem osiguranja kvaliteta kroz akreditaciju se sprovodi u Italiji, i predstavlja vid eksternog osiguranja kvaliteta. Organizacija APRE koja djeluje kao NCP sistem u Italiji posjeduje *certifikat za kvalitet* za usluge koje pruža u informiranju i asistiranju u pripremi aplikacija za projekte, te za planiranje i održavanje obuke s ciljem promoviranja evropskih naučnih i istraživačkih programa.
- **Eksterna evaluacija** je proces ocjenjivanja kojeg provodi agencija ili pojedinci koji nisu direktno uključeni u, ili odgovorni za program ili aktivnosti koje se evaluiraju. Eksterna evaluacija se najčešće provodi na osnovu podataka prikupljenih kroz upitnike za

---

<sup>9</sup> Podaci dobiveni u ličnim kontaktima sa predstavnicima NCP sistema Austrije na radionici „Uspostavljanje ciljeva i indikatora uspjeha“ koji je FFG organizirao u Beču (juni 2010.).

korisnike NCP usluga, intervjuje sa osnivačima i zainteresiranim stranama, izvještaja pojedinačnih NCP-ja, evidencije, itd. Općenito govoreći, čini se da primjena eksterne evaluacije kao načina procjene kvaliteta usluga NCP sistema odgovara općoj kulturi evaluacije u oblasti istraživanja, tehnološkog razvoja i inovacija u jednoj zemlji.

Zaključci studije „Pregled i međunarodno poređenje NCP sistema u Evropi“ upućuju na to da NCP sistemi širom Evrope obično koriste kombinaciju prethodno objašnjenih pristupa u osiguranju kvaliteta, uz činjenicu da su neki klasični faktori od kojih kvalitet zavisi, kao što su razvoj ljudskih resursa, radno okruženje koje je otvoreno za sticanje i razmjenu iskustava, često podcijenjeni i rezultiraju sa npr. nedostatkom planova za razvoj ljudskih resursa ili situacijom da NCP-jevi najčešće imaju po nekoliko profesionalnih zaduženja.

## 4.2 Praksa u BiH

Iako je NCP sistem BiH relativno „mlada“ struktura, ipak posjeduje određena iskustva u vezi sa internim mehanizmima za osiguranje kvaliteta rada i aktivnosti NCP sistema.

Tokom dvije faze uspostave NCP sistema u Bosni i Hercegovini, kroz realizaciju projekata „Uspostavljanje informativnog sistema za naučne programe EU“ (decembar 2004 – juli 2006. godine) i „Uspostavljanje sistema državnih kontakt osoba za okvirne programe EU u BiH“ (juli 2006 – decembar 2008. godine), uspostavljene su jasne procedure prikupljanja, pohranjivanja i analize podataka o uslugama i aktivnostima NCP sistema, kroz **sistem izvještavanja**. Mjesečni izvještaji svih *fokalnih tačaka* podnošeni su centralnom NCP uredu u Sarajevu i predstavljali su važne ulazne podatke za **evaluaciju i analizu rada i usluga** za pripremu godišnjih izvještaja o uslugama NCP sistema. Analizu i evaluaciju obavljao je NCP glavni ured i Nadzorni odbor projekta. U izvještajima su korišteni sljedeći indikatori:

- broj organiziranih događaja (i broj učesnika);
- broj konsultacija (mjenjenih u vremenskim jedinicama);
- broj uspješnih konsultacija u vezi sa traženjem partnera;
- broj klijenata kojima se pružaju usluge koristeći pri tome različite instrumente (na primjer broj klijenata na e-mail listi);
- konsultacije o određenim pitanjima/temama.

Pored toga, evidencija o konsultacijama i događajima uključivala je i podatke o pojedincima i kompanijama kojima su pružane usluge i konsultacije, kao i tematske oblasti i instrumente koji su korišteni za konsultacije.

Izvještaji su pripremani on-line, a dio izvještaja je podnošen i putem e-maila, radi dalje obrade u centralnom uredu u Sarajevu. Konsultacije NCP-ja su evidentirane u skladu sa „Customer Relationship Management“ sistemom koji je zadovoljavao visoke tehničke standarde.

Povratne informacije dobivene od učesnika info-dana i seminara, također su korištene kao relevantne informacije za ocjenu usluga NCP sistema. Kroz ankete koje su popunjavali učesnici informativnih događaja, ocjenjivan je rad tadašnjeg NCP sistema, koji je, kako je već rečeno, bio baziran na radu *fokalnih tačaka*.

Nadalje, tokom godine su organizirani periodični sastanci s ciljem prezentiranja i razmatranja izvještaja, te iznalaženja rješenja za unapređenje usluga i planiranja novih aktivnosti.

Cijeli spektar informacija dobivenih iz ovih izvještaja je također pohranjivan u zajedničku bazu podataka koja je sadržavala sve podatke o realiziranim aktivnostima *fokalnih tačkaka* na 8 javnih univerziteta u 6 gradova u BiH. Kroz ovu centralnu bazu podataka, bilo je moguće pripremati detaljnu analizu pruženih usluga i realiziranih aktivnosti, kao i analizu kontakata i institucija kojima su pružene usluge (CRM sistem).

Što se tiče **eksterne evaluacije**, upotrebnno je reći da su u obje faze projekta, za monitoring i evaluaciju angažirani stručnjaci iz Centra za društvene inovacije (ZSI, Austrija). Metodologija koja je pri tome korištena uključivala je:

- intervju sa osobljem NCP ureda, *fokalnim tačkama*, uključenim pojedincima iz Ministarstva civilnih poslova BiH i Ministarstva nauke i tehnologije Republike Srpske, itd;
- intervju sa istraživačima iz BiH – predloženim od strane NCP-ja, kao i sa onima koji su izabrani na osnovu iskazanog interesa za međunarodnom saradnjom, a koji nisu povezani sa NCP sistemom;
- analiza dokumenata uključujući analizu informativnih materijala, web stranice, baze podataka i statističkih podataka dobivenih od BiH NIP/NCP sistema;
- upitnike koji su popunjavali klijenti NCP sistema u zemljama ZB, kako bi se došlo do kvantitativnih, empirijskih dokaza o prihvatljivosti, relevantnosti i efikasnosti bh. NIP/NCP sistema;
- analiza statističkih podataka o učešću bh. institucija u okvirnim programima;
- poređenja sa drugim NCP sistemima u regionu s ciljem regionalnog upoređivanja (*benchmarking*).

Evaluacija je pokazala visok stepen relevantnosti projekta i NCP sistema kako kod osnivača i zainteresiranih strana, tako i kod klijenata. Praksa koja je ocijenjena dobrom (postojeći alati koji se koriste i usluge, prikupljanje i analiza podataka o radu NCP-jeva) biće nastavljena i u budućnosti, dok će ove smjernice doprinijeti daljem razvoju visokokvalitetnih usluga koje će pružati NCP sistem u BiH, i to kroz novi plan aktivnosti (koji proizilazi iz BSC matrice NCP sistema u BiH) za određeni vremenski period, te preporučiti modalitete za praćenje rada NCP strukture u BiH i njenih aktivnosti u budućnosti.

## **5 SMJERNICE ZA RAZVOJ QA I PRAĆENJE USPJEHA BH. NCP SISTEMA**

Na osnovu razmatranja pitanja prezentiranih u dijelu 3, te prakse i iskustava NCP sistema u Evropi predstavljenih u dijelu 4, nameće se zaključak da je neophodno da NCP sistem u BiH mora definirati jasna opredjeljenja za određeni period, utvrditi korake ka ostvarenju specifičnih ciljeva i odrediti indikatore kojima će mjeriti uspjeh aktivnosti. Stoga tekst koji slijedi pruža osnovu za razvoj sistema osiguranja kvaliteta i praćenja uspjeha NCP strukture, postavljajući ga unutar vlastitog strateškog okvira i definirajući opće i specifične ciljeve koje treba postići, jer su

upravo ovo ključni elementi koji nedostaju unutar planiranja razvoja NCP sistema. Smjernice također uključuju i procedure i odgovornosti koje moraju poštivati svi članovi NCP strukture.

## 5.1 Strateški okvir i opći ciljevi NCP sistema u BiH

Strateški okvir NCP sistema u Bosni i Hercegovini, ograničen je sa dvije osnovne odrednice:

- Strategijom razvoja nauke i istraživanja u BiH (2010-2015.) i njenim Akcionim planom koji je usvojilo Vijeće ministara BiH, i
- Implementacijom projekta „Jačanje kapaciteta Ministarstva civilnih poslova za učešće u EU RTD programima“ (u periodu od 30 mjeseci, kojeg finansira ADA)<sup>10</sup>.

Stoga izjave i viziji i misiji NCP sistema u BiH, proizilaze iz državnog strateškog cilja razvoja „struktura i alata za podršku“ učešću bh. institucija i istraživača u okvirnim programima, te jednog od 15 prioriteta spomenute Strategije „da se ojačaju aktivnosti na integraciji u evropske tokove i mehanizme za RTD putem učešća u istraživačkim projektima“<sup>11</sup>.

U skladu sa ovim odrednicama i planovima, ***vizija NCP sistema u Bosni i Hercegovini je da postane državni centar za ekspertizu za učešće bh. institucija i istraživača u programima FP, COST i EUREKA, osposobljen da pruži profesionalne usluge domaćoj istraživačkoj zajednici, te da djeluje kao ravnopravan partner unutar NCP mreže Evropske unije.***

***Naša misija je da doprinesemo integraciji Bosne i Hercegovine u Evropsku uniju kroz podršku integraciji bh. institucija, istraživača i akademске zajednice u Evropski istraživački prostor, te kroz povećanje prilika za saradnju između bh. i evropskih institucija u svim poljima istraživanja.***

U svjetlu ovih izjava i strateškog cilja Ministarstva civilnih poslova BiH da poveća broj aplikacija sa učešćem bh. institucija u okvirnim programima, te EUREKA i COST programima, NCP sistem u BiH odredio je sljedeće **opće ciljeve, odnosno opredjeljenja svog djelovanja:**

- Ojačati svijest u javnosti o postojanju bh. NCP mreže;
- Povećati efektivnost NCP mreže;
- Unaprijediti unutrašnju koordinaciju unutar NCP mreže;
- Poboľjšati radnu efektivnost i saradnju sa MCP;
- Povećati efikasnost unutar raspoloživog budžeta.

Ova opredjeljenja moguće je dostići kroz ciljeve i aktivnosti koji će se sprovesti unutar **perioda od dvije godine** (trajanje finansiranja projekta) i mjeriti unutar internih i eksternih aspekata unutar kojih NCP sistem implementira svoje aktivnosti. Mjere/indikatori, specifični ciljevi i aktivnosti za postizanje ciljeva ukratko su predstavljeni u BSC tabeli/matrici u prilogu<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> Ugovor između Ministarstva civilnih poslova BiH i Austrijske razvojne agencije, br: 7998-00/2009, potpisan 27. maja 2010. godine.

<sup>11</sup> Strategija razvoja istraživanja i Akcioni plan, dostupni su na web stranici: [www.mcp.gov.ba](http://www.mcp.gov.ba)

<sup>12</sup> BSC matrica za bh. NCP je razvijena u saradnji sa FFG Austrija.

### 5.1.1 Ojačati svijest u javnosti o postojanju NCP mreže u BiH

I pored činjenice da počeci osnivanja NCP mreže u BiH datiraju iz 2005. godine, zvanične nominacije NCP-jeva od strane nadležne institucije desile su se relativno kasno (u junu 2010. godine). U cilju ispunjavanja misije NCP sistema, potrebno je usvojiti progresivan stav i intenzivno raditi na širenju svijesti u javnosti o postojanju mogućnosti za finansiranje naučnoistraživačkog rada kroz fondove EU, kao i o mogućnostima za umrežavanje unutar FP, EUREKA i COST programa. Ova odrednica djelovanja je orijentirana ka istraživačkoj zajednici (klijentima/korisnicima), a moguće ju je ostvariti putem sljedećih **ciljeva**:

- Povećanje broja novih klijenata (sa specifičnim ciljem da se broj novih korisnika poveća za 10% na godišnjem nivou),
- Pružanje specijaliziranih usluga za početnike i napredne korisnike (sa specifičnim ciljem povećanja usluga za svaku od ove dvije grupe za 10%).

U skladu sa postavljenim ciljevima i specifičnim ciljevima, **indikator** za mjerenje uspješnosti sveobuhvatnog cilja (opredjeljenja) su:

- broj novih klijenata u bazi podataka o korisnicima i broj održanih sastanaka, te
- broj usluga pruženih početnicima i broj usluga pruženih naprednim korisnicima.

**Akcioni plan** za dostizanje sveobuhvatnog cilja uključuje sljedeće aktivnosti:

- Analiza potreba i zahtjeva;
- Identifikacija naprednih korisnika i početnika (kao i potencijalnih institucija sa ovim kategorijama);
- Razvoj specijaliziranih usluga (uključujući događaje u vezi sa pružanjem specifičnih informacija praktične prirode, štampani materijal, poboljšane verzije biltena, redovno ažuriranje web stranice, itd.);
- U obrascu za izvještavanje, napraviti razliku između usluge/aktivnosti za svaku od grupa;
- Organizacija događaja u institucijama sa potencijalnim novim klijentima;
- PR aktivnosti širom zemlje u cilju promocije NCP mreže i njenih usluga.

### 5.1.2 Povećati efektivnost NCP mreže

Imajući u vidu misiju i obavezu NCP sistema da djeluje profesionalno, pruža visokokvalitetne usluge i tačne informacije, opredjeljenja NCP sistema također moraju uključiti i povećanje efektivnosti i efikasnosti mreže, kroz individualni profesionalni razvoj svakog od NCP-ja, tj. putem izgradnje kapaciteta NCP osoblja. Ovaj sveobuhvatni cilj moguće je postići kroz sljedeći **cilj**:

- Osigurati kontinuiran profesionalni razvoj i razvoj vještina i kompetencija NCP-jeva i *fokalnih tačaka* (sa specifičnim ciljem organizacije najmanje jednog specijaliziranog treninga za svakog pojedinačnog člana NCP osoblja).

U skladu sa postavljenim ciljevima i specifičnim ciljevima, **indikator** kojim je moguće mjeriti uspješnost u dostizanju sveobuhvatnog cilja je:

- Usvajanje Akcionog plana za razvoj kapaciteta NCP sistema (raspored treninga).

**Akcioni plan** za postizanje sveobuhvatnog cilja uključuje sljedeće aktivnosti:

- Priprema kalendara događaja/obuke na kojima će učestvovati NCP osoblje;
- Uspostavljanje baze stručnjaka (domaćih /međunarodnih učesnika u FP7);
- Angažiranje stručnjaka putem ugovora;
- Organizacija tematskih treninga sa angažiranim stručnjacima.

### 5.1.3 Unapređenje unutrašnje koordinacije NCP mreže

Kako bi bio efikasan i efektivan, NCP sistem u BiH mora raditi na kontinuiranom poboljšanju internih procesa sa općim ciljem unapređenja komunikacije i unutrašnje koordinacije unutar NCP mreže, što je moguće postići kroz sljedeće **ciljeve**:

- Poboljšanje interne komunikacije unutar NCP mreže;
- Izvršiti interno restrukturiranje i preraspodjelu dužnosti (s ciljem poboljšanja trenutne situacije u smislu velikog obima dužnosti NCP koordinatora).

Specifični ciljevi koje je potrebno postaviti unutar ovih ciljeva su direktno uslovljeni implementacijom projekta jačanja kapaciteta Ministarstva civilnih poslova (kojeg podržava ADA) i reflektiraju se u „ustupavljanju NCP ureda za koordinaciju u MCP“<sup>13</sup>, koji će zapošljavati „jednog uposlenika u punom radnom vremenu koji će doprinijeti koordinaciji između NCP osoblja i Ureda“<sup>14</sup>.

U skladu sa postavljenim ciljevima i specifičnim ciljevima, **indikatori** za mjerenje ispunjenja sveobuhvatnog cilja unapređenja interne koordinacije su:

- Uspostava Ureda i njegova puna operativnost do kraja 2010. g; i
- Zapošljavanje jedne osobe (službenika NCP ureda) do kraja 2010.

**Akcioni plan** za postizanje sveobuhvatnog cilja uključuje sljedeće aktivnosti:

- Priprema opisa poslova za službenika NCP ureda, sa detaljnim opisom dužnosti proizašlim iz internog restrukturiranja;
- Procedura odabira kandidata;
- Zapošljavanje menadžera ureda;
- Iznalaženje prostorija za ured i provedba procedure nabavke opreme;
- Uspostava NCP ureda za koordinaciju.

### 5.1.4 Poboljšanje radne efektivnosti i saradnje sa MCP

Kao što je već ranije rečeno, segment rada NCP mreže koji se tiče osnivača je jedan od vrlo važnih faktora u razmatranju efektivnog funkcioniranja NCP sistema. S obzirom na to da je koordinacija sistema povjerena Ministarstvu civilnih poslova BiH, ono je i glavni akter u cjelokupnom procesu. Zbog toga se ovo opredjeljenje fokusira na Ministarstvo civilnih poslova BiH. Da bi se poboljšala radna efektivnost, definirani su sljedeći **ciljevi** NCP sistema:

- Utvrditi jasna očekivanja Ministarstva (sa specifičnim ciljem da definiranja jasnog, usaglašenog plana aktivnosti koji će reflektirati očekivanja MCP);

<sup>13</sup> Tekst (ToR) Projekta koji će biti implementiran u skladu sa ugovorom između MCP BiH i ADA-e, (br: 7998-00/2009, potpisan 27. maja 2010. g.); str. 30.

<sup>14</sup> Ibid. Dio 4.3 – *Organizaciona struktura i procesi* (str. 19).



- Uspostaviti efektivnu komunikaciju i kanale izvještavanja (sa specifičnim ciljem utvrđivanja jasnog kalendara sastanaka, te definiranja dinamike izvještavanja za NCP-jeve i *fokalne tačke* prema MCP tokom godine).

U skladu sa postavljenim ciljevima i specifičnim ciljevima, **indikatori** za mjerenje dostizanja sveobuhvatnog cilja su:

- Usaglašen i usvojen NCP akcioni plan;
- Redovni sastanci (broj održanih sastanaka), procedura izvještavanja (12 izvještaja tokom godine).

**Akcioni plan** za postizanje sveobuhvatnog cilja uključuje sljedeće aktivnosti:

- Definiranje očekivanja Ministarstva;
- Izrada NCP akcionog plana i njegovo usvajanje;
- Definiranje dinamike sastanaka;
- Definiranje obrasca za izvještavanje;
- Definiranje dinamike i procedure izvještavanja.

### **5.1.5 Povećanje efikasnosti unutar raspoloživog budžeta**

Imajući na umu da je NCP sistem javna struktura sa ograničenim budžetom, potrebno je fokusirati se na maksimiziranje efekata aktivnosti unutar raspoloživog budžeta, ili drugim riječima, NCP treba da bude što efikasniji unutar limitiranog budžeta. Stoga je jedan od sveobuhvatnih ciljeva u skladu sa kojima je potrebno realizirati aktivnosti, povećanje efikasnosti unutar raspoloživog budžeta. Unutar ovog opredjeljenja definirani su sljedeći **ciljevi**:

- Implementirati aktivnosti unutar odobrenog budžeta (sa vrlo jasnim specifičnim ciljem da se ne prekorači usaglašeni budžet);
- Kontribucija od univerziteta koji upošljavaju *fokalne tačke* (sa ciljem da se najmanje 50% događaja planiranih akcionim planom održi na univerzitetima).

U skladu sa postavljenim ciljevima i specifičnim ciljevima, **indikatori** za mjerenje uspješnosti u donosu na sveobuhvatni cilj su:

- budžet (bez prekoračenja), i
- broj događaja koji su organizirani na univerzitetima.

**Akcioni plan** za postizanje općeg cilja će sadržavati sljedeće aktivnosti:

- Planiranje budžeta, izvještavanje;
- Identifikacija događaja koji će biti organizirani na univerzitetima;
- Planiranje događaja za svaki od univerziteta.

## **5.2 Odgovornosti i procedure**

### **5.2.1 Osnovni principi rada**

Sve aktivnosti i usluge NCP sistema u Bosni i Hercegovini moraju biti vođene osnovnim principima:

- Profesionalne odgovornosti,
- Stručnosti,
- Pravovremenog upućivanja odgovora na zahtjeve klijenata,
- Redovnog ažuriranja javno prezentiranih informacija,
- Nepriistrasnosti i izbjegavanja sukoba interesa.

U skladu sa ovim principima, NCP će planirati, implementirati i ocjenjivati sve svoje aktivnosti u budućem radu, a s namjerom da postigne sveobuhvatne i specifične ciljeve.

## 5.2.2 Odgovornosti i zadaci

Odgovornosti i zadaci svih učesnika NCP mreže moraju biti jasno definirani i predočeni. Pri definiranju nivoa odgovornosti i uloga, moguće je razlikovati tri 'nivoa' NCP mreže, i to koordinatora, državne kontakt osobe (NCP-jeve) i kontakt osobe na univerzitetima, tj. *fokalne tačke*, uz dodatne buduće odgovornosti i zadatke uposlenika NCP ureda koji bi trebali biti definirani u skladu sa važećim ugovorom između MCP i ADA-e<sup>15</sup>, i koje bi trebale doprinijeti naprima u koordinaciji NCP mreže.

### • NCP koordinator

Državni NCP koordinator, kao uposlenik Ministarstva civilnih poslova BiH, direktno izvještava pomoćnika ministra za nauku i kulturu u Ministarstvu civilnih poslova.

Državni NCP koordinator je odgovoran za:

- Planiranje, menadžment i koordinaciju NCP mreže;
- Osiguranje kvaliteta i rad NCP mreže;
- Angažiranje NCP-jeva i *fokalnih tačaka* putem ugovora i procjenu njihovog rada.

NCP koordinator analizira i ocjenjuje podatke o aktivnostima i uslugama koje pružaju NCP-jevi i *fokalne tačke*, a na osnovu odobrenih kriterija i indikatora uspjeha, i izvještava pomoćnika ministra o ishodu izvršene analize i evaluacije. U saradnji sa pomoćnikom ministra, NCP koordinator priprema preporuke za korekcije i poboljšanja, te planira aktivnosti za poboljšanja. Njegove dužnosti uključuju i promociju i jačanje interesa za učešće u FP, kao i standardne NCP zadatke kao što su pružanje općih/specifičnih informacija i pružanje individualne podrške istraživačima za učešće u Okvirnim programima Evropske unije, kao što je to detaljno opisano u listi odgovornosti i zadataka u prilogu.

### • Državne kontakt osobe/NCP-jevi

Državne kontakt osobe (NCP-jeve) imenuje Ministarstvo civilnih poslova BiH. Oni o svom radu izvještavaju Ministarstvo putem državnog NCP koordinatora. NCP-jevi imaju odgovornost koja se proteže na teritorij cijele države da pružaju opće i specifične informacije, kao i individualnu podršku, te da vrše promociju u okviru svojih tematskih područja. NCP-jevi su aktivni u umrežavanju na državnom i međunarodnom nivou, i učestvuju na sastancima i događajima EK i aktivnostima Evropskih mreža. U svom radu usko saraduju sa članovima FP programskih komiteta i *fokalnim tačkama* na univerzitetima.

<sup>15</sup> Ugovor broj 7998-00/2009, potpisan 27. maja 2010. godine, između Ministarstva civilnih poslova BiH i Austrijske razvojne agencije.

- **Kontakt osobe na univerzitetima – fokalne tačke**

*Fokalne tačke* imenuju njihovi univerziteti i oni o svom radu direktno izvještavaju državnog NCP koordinatora. FP pružaju opće informacije i individualnu podršku istraživačima za učešće u Okvirnim programima EU, te organiziraju (i učestvuju u) promotivnim događajima. Fokus aktivnosti *fokalnih tačaka* je na njihovim matičnim univerzitetima i regionalnim/kantonalnim istraživačkim partnerima njihovih univerziteta.

Detaljna lista odgovornosti i zadataka svih članova NCP mreže nalazi se u Prilogu 6.3.

### 5.2.3 Izvještavanje i vođenje evidencije

Uz jasne odgovornosti i zadatke koje treba obavljati svaki član NCP sistema, posljednja karika u lancu procedura i odgovornosti kojih će se pridržavati i koje će poštivati svi članovi NCP strukture, jesu izvještavanje i vođenje evidencije.

Procedura **izvještavanja** biće vođena u skladu sa ciljevima i mjerama definiranim u okviru sveobuhvatnih opredjeljenja NCP sistema. Ona će omogućiti da sam NCP sistem kontinuirano prati postavljene indikatore i analizira nivo uspješnosti. Procedura izvještavanja podrazumijeva:

- A) Mjesečne izvještaje Ministarstvu civilnih poslova/NCP uredu, koje je potrebno dostaviti najkasnije svakog 5. dana u mjesecu, a za koji se koristi obrazac za izvještavanje (dat u prilogu).
- B) Izvještaji sadrže detaljne informacije o svim aktivnostima NCP-ja i *fokalnih tačaka*, i to:
  - Informacije u vezi sa događajima/diseminacijom informacija: mjesto, datum, tip događaja, teme, korišteni instrumenti, ciljna grupa, broj učesnika, lista sa kontakt podacima učesnika;
  - Evidencija o konsultacijama: institucija, kontakt osoba, tema/predmet (uz razliku između općih i specifičnih tema), trajanje, korišteni instrumenti (lične konsultacije, telefon, e-mail, itd.);
  - Aktivnosti na umrežavanju: datum, mjesto, s kim (pojedinaac/grupa), državni/međunarodni nivo;
  - Aktivnosti vezane za promociju NCP sistema: datum, lokacija, institucija, kontakt osoba, ciljna grupa, broj informiranih klijenata;
  - Prisustvo/učešće u treninzima za profesionalni razvoj: datum, mjesto, tema, organizator.
- C) Također, izvještaji sadrže prijedloge tema za diskusiju na narednom sastanku mreže, kao i ideje za poboljšanje koordinacije.
- D) Izvještaji se pohranjuju u bazu podataka o NCP aktivnostima (što je zadatak NCP-ja i *fokalnih tačaka*), odakle će biti generirani izvještaji koji se analiziraju zavisno od potreba i planova, a u svrhu ocjene uspjeha. (Pohranjivanje izvještaja u bazu podataka će biti zadatak uposlenika NCP ureda u slučaju uspostave NCP ureda u MCP, a u skladu sa obavezom iz ranije spomenutog ugovora sa ADA-om.)

Procedura vođenja i održavanja **evidencije** obavlja se na tri nivoa i podrazumijeva sljedeće:

- A) Evidentiranje zadovoljstva klijenata kroz povratne informacije iz obrazaca za evaluaciju (datih u prilogu), a koja se odnosi na:

- Događaje: evidentiranje informacija u vezi sa nivoom predznanja/očekivanja, organizacije događaja, kvaliteta prezentacija i njihove relevantnosti za temu, te komentari i sugestije;
  - Biltene i web stranicu, tj. evidentiranje informacija (putem on-line obrasca) u vezi sa: sadržajem datih informacija, relevantnosti za temu, ponuđenih informacija u vezi sa mogućnostima za međunarodnu saradnju u oblasti nauke i tehnologije, ponuđenih linkova;
  - NCP usluge: evidentiranje informacija (putem on-line obrasca) o općem zadovoljstvu klijenata sa uslugama NCP-ja i ponuđenog nivoa znanja.
- B) Evidentiranje statističkih podataka o prijedlozima projekata uz korištenje domaćih izvora i provjere/poređenja sa zvaničnim informacijama Evropske komisije.
- C) Vođenje evidencije o novim klijentima i institucijama u bazi podataka o klijentima.

Svi članovi NCP sistema će pravovremeno i odgovorno voditi evidenciju i izvještavati u skladu sa naprijed opisanim procedurama. Kombinacija izvještavanja i vođenja evidencije će služiti kao koristan alat i izvor informacija za analize, procjene uspješnosti i evaluaciju, kao i planiranje koraka za poboljšanja.

#### **5.2.4 Eksterna evaluacija**

U skladu sa Uslovima (ToR) o implementaciji projekta „Jačanje kapaciteta Ministarstva civilnih poslova BiH za učešće u EU RTD programima“, eksterni tim stručnjaka će sprovesti evaluaciju projekta. Ovu evaluaciju će također dodatno ocijeniti i izabrani eksterni ekspert.

Evaluacija projekta, uspješnosti njegove implementacije, stepen postizanja specifičnih ciljeva i očekivanih rezultata, biće sprovedena u skladu sa metodologijom korištenom u prethodnim projektima uspostavljanja NCP strukture u BiH, kao što je objašnjeno u dijelu 3.2.

Uzimajući u obzir sveobuhvatni cilj projekta usmjeren ka integraciji RTD sektora u Bosni i Hercegovini u Evropski istraživački prostor, kao i očekivane rezultate jačanja NCP kapaciteta i poboljšanja institucionalne podrške, može se zaključiti da će eksterna evaluacija projekta dati korisne podatke o stepenu uspjeha i relevantnosti NCP aktivnosti i usluga u BiH. Uz to, Ministarstvo civilnih poslova BiH može usvojiti i koristiti ovu praksu i metodologiju kako bi u budućnosti bio evaluiran rad i uspjeh NCP sistema, te kako bi se u skladu sa rezultatima takve evaluacije planirala poboljšanja.

**6. PRILOZI**  
**6.1 Balanced scorecard za NCP u BiH**

<i>Klijent/korisnik</i>				
Opredjeljenje	Ciljevi	Mjere/indikator	Specifični ciljevi	Aktivnosti
Ojačati svijest u javnosti o postojanju NCP mreže	Povećati broj novih klijenata	Broj novih korisnika u bazi podataka	Povećanje broja korisnika za 10% godišnje	Analiza potreba i zahtjeva
				Događaji u org. sa potencijalnim novim klijentima
				PR aktivnosti radi promocije NCP mreže
	Pružati specijalizirane usluge za početnike i napredne korisnike	Broj usluga za početnike i broj usluga za napredne korisnike	10% povećanja usluga za svaku od grupa	Identificirati napredne korisnike i početnike
				Razdvojiti grupe u obrascu za izvještavanje
				Razviti specijalizirane usluge (pružanje praktičnih i specifičnim informacijama, štampani materijali)

<i>Učenje i razvoj</i>				
Opredjeljenje	Ciljevi	Mjere/indikator	Specifični ciljevi	Aktivnosti
Povećati efektivnost NCP mreže	Osigurati kontinuiran profesionalni razvoj i razvoj vještina i kompetencija NCP osoblja	Usvajanje Akcionog plana za razvoj kapaciteta (treninzi)	Najmanje 1 specijalizirani trening za svakog pojedinačnog člana NCP osoblja	Priprema kalendara događaja/obuke za NCP osoblje
				Uspostavljanje baze stručnjaka (učesnika u FP7)
				Angažiranje stručnjaka putem ugovora
				Organizacija tematskih treninga sa stručnjacima

<i>Interni procesi</i>				
Opredjeljenje	Ciljevi	Mjere/indikator	Specifični ciljevi	Aktivnosti
Unaprijediti koordinaciju unutar NCP mreže	Poboljšanje interne komunikacije unutar NCP mreže	Uspostavljanje ureda	Operativan ured do kraja 2010.	Priprema opisa poslova
				Odabir kandidata
				Zapošljavanje službenika Ureda
	Interno restrukturiranje i preraspodjela dužnosti	Zapošljavanje uposlenika Ureda	Zaposliti uposlenika NCP ureda do kraja 2010. godine	Iznaženje prostora za rad i nabavka opreme
Uspostavljanje NCP ureda				

<i>Osnivač – glavni učesnik u procesu</i>				
<b>Opredjeljenje</b>	<b>Ciljevi</b>	<b>Mjere/indikator</b>	<b>Specifični ciljevi</b>	<b>Aktivnosti</b>
Poboljšati radnu učinkovitost i saradnju	Utvrđiti jasna očekivanja Ministarstva	Usaglašen i usvojen NCP akcijski plan;	Jasno definiran plan aktivnosti usvojen	Definiranje očekivanja Ministarstva
				Izrada akcionog plana i njegovo usvajanje
	Uspostaviti učinkovitu komunikaciju i kanale izvještavanja	Redovni sastanci (broj održanih sastanaka), procedura izvještavanja (broj izvještaja tokom godine)	Sastanci na tromjesečnoj osnovi; izvještavanje na mjesečnoj osnovi (12 izvještaja godišnje)	Definiranje dinamike sastanaka
				Definiranje obrasca za izvještavanje
Definiranje dinamike i procedure izvještavanja				

<i>Finansije</i>				
<b>Opredjeljenje</b>	<b>Ciljevi</b>	<b>Mjere/indikator</b>	<b>Specifični ciljevi</b>	<b>Aktivnosti</b>
Povećati učinkovitost unutar raspoloživog budžeta	Implementirati aktivnosti unutar odobrenog budžeta	Budžet (bez prekoračenja)	Ne prekoračiti usaglašeni budžet	Planiranje budžeta, izvještavanje
				Identifikacija događaja koji će biti organizirani na univerzitetima
	Kontribucija od univerziteta (koji upošljavaju <i>fokalne tačke</i> )	Broj događaja koji su organizirani na univerzitetima.	Najmanje 50% događaja planiranih akcionim planom održati na univerzitetima	Planiranje događaja za svaki od univerziteta

Obrazac za BSC pripremio je FFG za Radionicu o uspostavljanju ciljeva i praćenje uspješnosti za NCP sisteme u zemljama ZB (septembar 2009.), a osmislilo ga je i ispunilo NCP osoblje na drugoj radionici o PGS (Beč, juni 2010. godine).

## 6.2 Obrazac za izvještavanje (u Excel formatu)

### MJESEČNI IZVJEŠTAJ NCP OSOBLJA

NCP/FP	
Institucija	
Datum podnošenja izvještaja	

A Podaci o konsultacijama (unijeti dodatna polja po potrebi)				
1	Institucija (kontakt info)			
	Kontakt osoba			
	Datum konsultacije			
	Tema konsultacije	Specifična		
		Opća		
	Trajanje (minute)			
	Instrumenti (lične konsultacije, telefon, e-mail,...)			

B Aktivnosti diseminacije (unijeti dodatna polja po potrebi)				
	Tip aktivnosti (konferencija/seminar/radionica, info-dan, medijski članak, ...)	Mjesto/Datum	Broj klijenata	Instrument (prezentacija, web stranica, elektronski bilten, lista za slanje obavijesti, novine/TV/radio članak, ...) i naslov/tema
1				
2				

C Umrežavanje (unijeti dodatna polja po potrebi)		
1	Datum	
	Mjesto	
	S kim	
	Kontakt info	
	Predmet	
	Instrument (lične konsultacije, telefon, e-mail, ...)	

<b>D</b>	<b>Promocija NCP sistema (unijeti dodatna polja po potrebi)</b>	
1	Datum	
	Mjesto	
	Institucija	
	Kontakt osoba	
	Kontakt informacije	
	Broj klijenata	
	Instrument (lične konsultacije, telefon, e-mail, ...)	

<b>E</b>	<b>Učešće na treninzima za profesionalni razvoj (unijeti dodatna polja po potrebi)</b>	
1	Datum	
	Mjesto	
	Organizator	
	Tema/predmet	

<b>F</b>	<b>Teme za diskusiju/prijedlozi za naredni sastanak</b>	

<b>G</b>	<b>Ideje/sugestije za poboljšanje koordinacije</b>	

<b>H</b>	<b>Ostale sugestije/komentari</b>	



### 6.3 Lista odgovornosti i zadataka osoblja NCP mreže

- **Državni NCP koordinator je odgovoran za:**

- Planiranje i menadžment;
- Osiguranje kvaliteta i rad NCP mreže;
- Praćenje, reviziju i implementaciju BSC formata;
- Predstavljanje i tumačenje planova iskazanih kroz NCP BSC svim članovima mreže i zainteresiranim stranama;
- Koordinacija NCP mreže;
- Angažman NCP-jeva i *fokalnih tačaka*, i praćenje njihovog rada, na osnovu odobrenih indikatora i kriterija.

**Zadaci NCP koordinatora uključuju:**

- Promoviranje i povećanje zainteresiranosti za učešće bh. istraživača iz akademske zajednice i industrije u FP;
- Preporuke za korekcije i poboljšanja, te planiranja aktivnosti za poboljšanja;
- Zastupanje NCP sistema na državnom i međunarodnom nivou;
- Planiranje i implementacija aktivnosti projektnog menadžmenta u vezi sa koordinacijom državnog NCP sistema (npr. EURAXESS, WBC-INCO.Net);
- Pružanje općih/specifičnih informacija i pojedinačne podrške učešću istraživača u FP, COST, i EUREKA programima;
- Aktivno učešće na NCP događajima;
- Organizacija i implementacija obuke i seminara za NCP klijente (zajedno sa NCP-jevima i *fokalnim tačkama*);
- Planiranje i učešće u treninzima i radionicama za profesionalni razvoj i izgradnju kapaciteta NCP mreže.

- **Glavni zadaci i odgovornosti državnih kontakt osoba (NCP-ja) su:**

- Pružanje općih informacija i pojedinačne podrške učešću istraživača i institucija FP, COST i EUREKA programima;
- Pružanje specifičnih informacija u vezi sa temama ili programima, uključujući pozive za prijavu projekata, konsultacije i savjetovanje o projektima;
- Podrška pri razvoju konzorcijuma, savjetovanje u vezi sa traženjem partnera;
- Umrežavanje na državnom i međunarodnom nivou;
- Identifikacija novih ciljnih grupa;
- Analiza interesa i prikupljanje statističkih podataka;
- Saradnja sa EK i učešće na sastancima i događajima EK;
- Učešće u mrežama i platformama na nivou EU;
- Planiranje i implementacija projektnih aktivnosti u vezi sa njihovim tematskim prioritetima;
- Prezentiranje – aktivno učešće na NCP događajima;
- Saradnja i razmjena iskustava sa drugim državnim kontakt osobama u Evropi;
- Promocija aktivnosti bh. NCP sistema;
- Strateško informiranje istraživačkih organizacija;
- Redovan doprinos sadržaju web stranice, ažuriranju i ispravnosti informacija;
- Prikupljanje informacija i priprema članaka za bilten;

- Redovno ažuriranje baze podataka klijenata;
  - Izvještavanje i vođenje evidencije.
- **Glavni zadaci i odgovornosti kontakt osoba na univerzitetima (*fokalnih tačaka*) su:**
    - Pružanje općih informacija i pojedinačne podrške učešću istraživača u okvirnim programima;
    - Organizacija informativnih dana i drugih događaja u okviru njihovih aktivnosti (matični univerziteti i njihovi partneri u regionu/kantonu);
    - Prezentiranje na univerzitetima i drugim institucijama u okviru polja njihovog djelovanja (kanton/region);
    - Promoviranje aktivnosti i usluga bh. NCP sistema u regionu/kantonu njihove odgovornosti;
    - Redovno ažuriranje on-line baze podataka;
    - Doprinos sadržaju i ažuriranju web stranice;
    - Učešće na sastancima osoblja na poziv NCP koordinatora;
    - Izvještavanje i vođenje evidencije.
  - Trenutno ne postoji NCP koordinacioni ured koji će biti uspostavljen u MCA u skladu sa važećim ugovorom sa ADA-om. U slučaju uspostavljanja ovog ureda koji će doprinijeti naporima koordinacije NCP mreže, te postojanje službenika NCP ureda, on/ona će voditi NCP koordinacioni ured, i direktno za svoj rad odgovarati NCP koordinatoru. **Glavni zadaci i odgovornosti službenika NCP ureda će biti<sup>16</sup>:**
    - Praćenje rasporeda aktivnosti koordinatora i aktivnosti na projektima;
    - Evidencija o aktivnostima i izvještajima NCP osoblja;
    - Organizacija radionica, seminara, info-dana i drugih NCP događaja;
    - Upravljanje raspoloživim resursima;
    - Uspostavljanje i vođenje finansijske evidencije, i pružanje računovodstvenih usluga za NCP;
    - Organizacija sastanka, vođenje zapisnika;
    - Koordinacija između *fokalnih tačaka*/NCP-ja i NCP ureda i organizacija redovnih sastanaka *fokalnih tačaka* i NCP-ja;
    - Korespondencija u vezi sa svakodnevnim pitanjima, te telefonska i elektronska korespondencija;
    - Organizacija sastanaka i prijem posjetitelja;
    - Priprema i obrada sadržaja za web stranicu, e-bilten i druge dokumente i materijale u saradnji sa NCP-jevima i *fokalnim tačkama*;
    - Drugi administrativni zadaci i dužnosti.

---

<sup>16</sup> Uslovi implementacije (ToR) Projekta koji će biti implementiran u skladu sa ugovorom između MCP BiH i Austrijske razvojne agencije (broj 7998-00/2009, potpisan 27. maja, 2010.); str. 19.

## 6.4 Obrasci za evaluaciju

Obrazac za evaluaciju za ocjenu događaja (koji će biti štampani i uključivaće NCP vizuelni identitet).

---

### FORMULAR ZA EVALUACIJU

#### 1. Vaša očekivanja u vezi sa (*događajem*):

.....  
.....

Da li je događaj ispunio vaša očekivanja?    Da         Ne         Donekle

Ukoliko nije, objasnite zašto:

.....  
.....

#### 2. Ocijenite organizaciju (*događaja*):

Sveukupna organizacija	1	2	3	4	5
Komunikacija između organizatora i učesnika	1	2	3	4	5
Dostupnost informacija	1	2	3	4	5

Komentari:

.....  
.....

#### 3. Ocijenite prezentirane teme:

Nivo vašeg predznanja u vezi sa temom	1	2	3	4	5
Relevantnost informacija	1	2	3	4	5
Kvalitet prezentacija	1	2	3	4	5

Koje teme smatrate korisnim, manje korisnim i/ili nepotrebnim?

.....  
.....  
.....

#### 4. Zaključci/preporuke/komentari:

.....  
.....  
.....

## Obrazac za on-line evaluaciju

Pitanja i ponuđeni odgovori **koji će biti dizajnirani** za obrazac za on-line evaluaciju kroz koju će se prikupljati povratne informacije o zadovoljstvu klijenata u vezi sa NCP uslugama, web stranicom i E-biltenom. Predviđeno je da formular bude dostupan na NCP web stranici.

---

### A Opće mišljenje o NCP uslugama

#### 2. Da li smatrate da su usluge koje nudi NCP:

- Vrlo korisne
- Korisne
- Korisne u određenoj mjeri
- Nisu korisne

#### 3. U kojoj ste mjeri zadovoljni sa komunikacijom sa NCP osobljem?

- Veoma
- Zadovolj(a)n(a) sam
- U određenoj mjeri
- Nikako

#### 4. Na osnovu vlastitog iskustva sa NCP osobljem, ocijenite NCP usluge:

Dostupnost	1	2	3	4	5
Relevantnost pruženih informacija	1	2	3	4	5
Nivo pokazanog znanja	1	2	3	4	5

### B Web stranica i E-bilten

#### 5. Da li ste zadovoljni sa kvalitetom informacija na web stranici?

- Da
- Ne
- Donekle

#### 6. Ocijenite sadržaj web stranice:

Kvalitet ponuđenih informacija	1	2	3	4	5
Relevantnost informacija	1	2	3	4	5
Ponuđeni linkovi	1	2	3	4	5

#### 7. Da li smatrate da je web stranica prilagođena korisnicima?

- Da
- Ne
- Donekle

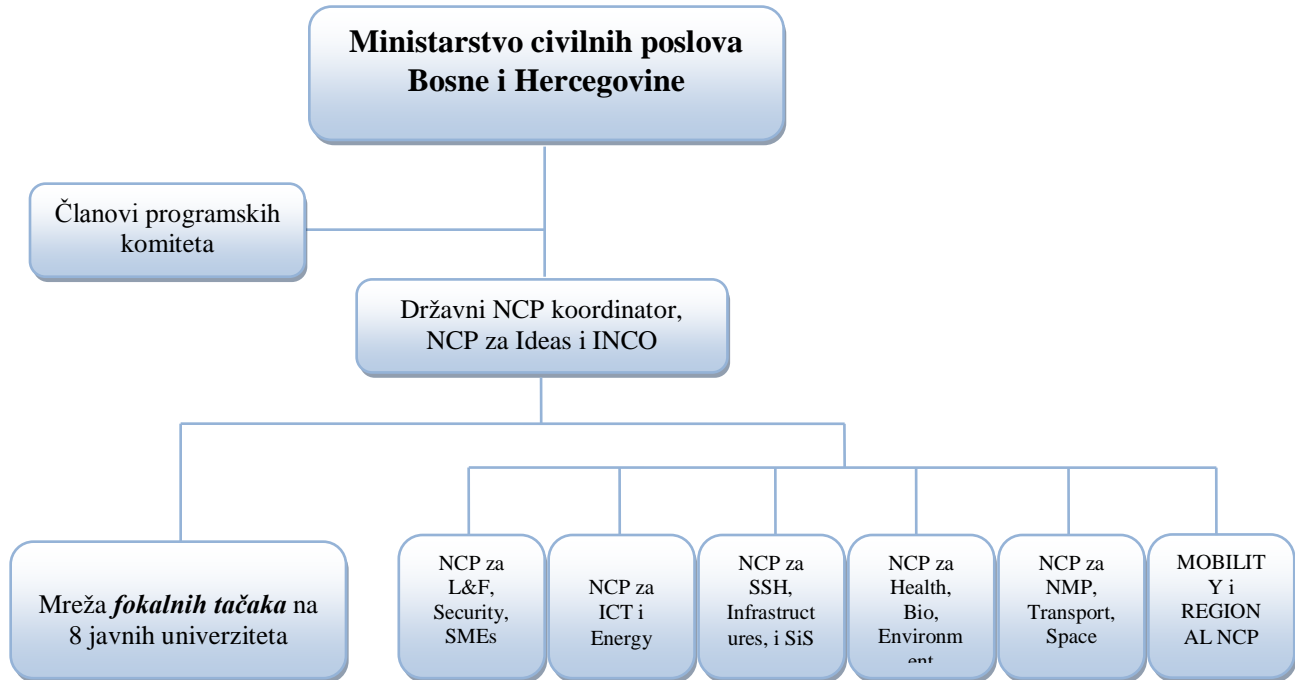
#### 8. Kakve informacije biste željeli vidjeti na web stranici? \_\_\_\_\_

#### 9. Ocijenite e-bilten:

Sadržaj informacija	1	2	3	4	5
Relevantnost informacija	1	2	3	4	5
Informacije o mogućnostima za međunarodnu saradnju	1	2	3	4	5

#### 9. Komentari i preporuke za poboljšanje: \_\_\_\_\_

## 6.5 Organizaciona shema NCP sistema i lista osoblja



## Lista NCP – državnih kontakt osoba u Bosni i Hercegovini

- 1. Državni FP7 koordinator, NCP za IDEJE i INCO**  
**Ammar Mirašćija**  
Ministarstvo civilnih poslova BiH  
+387 33 492 597  
[ammar.mirascija@ncp-fp.ba](mailto:ammar.mirascija@ncp-fp.ba)
- 2. NCP za pravna i finansijska pitanja, Sigurnost, SMEs i JRC**  
**Đorđe Markez**  
Ministarstvo nauke i tehnologije Republike Srpske  
+387 51 338 716  
[markezdj@teol.net](mailto:markezdj@teol.net)
- 3. NCP za teme: informacijske i komunikacijske tehnologije, energija**  
**Jasna Hivziefendić**  
Univerzitet u Tuzli  
+387 35 300 528  
[jasna.hivziefendic@untz.ba](mailto:jasna.hivziefendic@untz.ba)
- 4. NCP za društvene i humanističke nauke, Nauka u društvu i Infrastrukture**  
**Nina Šober Begović**  
Univerzitet u Sarajevu  
+387 33 565 119  
[nina.sober@unsa.ba](mailto:nina.sober@unsa.ba)
- 5. NCP za teme: zdravlje; okoliš i klimatske promjene; hrana, poljoprivreda i biotehnologije**  
**Katarina Bošnjaković**  
Univerzitet u Istočnom Sarajevu  
+387 57 320 330  
[katarina.bosnjakovic@gmail.com](mailto:katarina.bosnjakovic@gmail.com)
- 6. NCP za teme: nanomaterijali, nanotehnologije, i novi proizvodni procesi; transport; svemirska istraživanja**  
**Danijel Šogorović**  
Sveučilište u Mostaru  
+387 36 337 030  
[danijel.sogorovic@sve-mo.ba](mailto:danijel.sogorovic@sve-mo.ba)
- 7. NCP za mobilnost i regionalne programe**  
**Dalibor Drljača**  
EURAXESS centar BiH  
+387 51 349 971  
[drljacad@gmail.com](mailto:drljacad@gmail.com)

**Lista fokalnih tačaka (kontakt osoba na univerzitetima):**

- **Univerzitet u Sarajevu** – Nina Begović ([nina.sober@unsa.ba](mailto:nina.sober@unsa.ba)) i Jasna Bošnjović ([jasna.bosnjovic@unsa.ba](mailto:jasna.bosnjovic@unsa.ba))
- **Univerzitet u Banjoj Luci** – Dragana Pećanac ([dragoljupcel@yahoo.com](mailto:dragoljupcel@yahoo.com))
- **Univerzitetu Tuzli** – Almir Osmanović ([almir.osmanovic@untz.ba](mailto:almir.osmanovic@untz.ba))
- **Univerzitet “Džemal Bijedić” u Mostaru** – Salko Kovačić ([salko@unmo.ba](mailto:salko@unmo.ba))
- **Sveučilište u Mostaru** – Dražena Tomić ([drazena.tomic@sve-mo.ba](mailto:drazena.tomic@sve-mo.ba)) i Vojo Višekruna ([vojo.visekruna@sve-mo.ba](mailto:vojo.visekruna@sve-mo.ba))
- **Univerzitet u Istočnom Sarajevu** – Slobodanka Krulj ([skrulj@yahoo.com](mailto:skrulj@yahoo.com))
- **Univerzitet u Bihaću** – Damir Hodžić ([hodzic.damir@bih.net.ba](mailto:hodzic.damir@bih.net.ba)) i Bernardin Ibrahimpašić ([bernardin@bih.net.ba](mailto:bernardin@bih.net.ba))
- **Univerzitet u Zenici** – Diana Ćubela ([diana.cubela@unze.ba](mailto:diana.cubela@unze.ba)) i Jasmin Halebić ([jasmin.halebic@ef.unze.ba](mailto:jasmin.halebic@ef.unze.ba))