

Standardi in smernice za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru

Evropsko združenje za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu

Projekt se financira s podporo Evropske komisije v okviru programa Socrates. V tej publikaciji so izražena le avtorjeva stališča, in Komisija ne more biti odgovorna za noben način uporabe informacij, ki jih vsebuje.

© Evropsko združenje za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu, 2005, Helsinki

Uredil: Pikseri Julkaisupalvelut

Helsinki, Finska 2005

Predgovor

V Berlinskem komunikeju z dne 19. septembra 2003 so ministri držav podpisnic bolonjskega procesa pozvali Evropsko mrežo za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (ENQA), naj 'preko svojih članic, v sodelovanju z Evropskim združenjem univerz (EUA), Evropskim združenjem institucij v visokem šolstvu (EURASHE) in Zvezo nacionalnih študentskih organizacij Evrope (ESIBO)' razvije 'dogovorjen komplet standardov, postopkov in smernic glede zagotavljanja kakovosti', ter 'razišče načine zagotavljanja ustreznega sistema medsebojnega pregleda za zagotavljanje kakovosti oziroma akreditacijskih agencij in organov, ter preko Skupine za spremljanje bolonjskega procesa leta 2005 poroča ministrom'. Ministri so ENQA prosili tudi za ustrezno upoštevanje 'strokovnega znanja in izkušenj drugih združenj in mrež za zagotavljanje kakovosti'.

To poročilo predstavlja odgovor na ta mandat, potrdile pa so ga vse organizacije, imenovane v tem razdelku komunikeja. Takšno skupno doseženo razumevanje pomeni spoštovanje duha sodelovanja in vzajemnega spoštovanja, ki opredeljuje razprave med vsemi sodelujočimi akterji. Zato bi se rad zahvalil EUA, EURASHE in ESIB, pa tudi agencijam članicam ENQA, za konstruktiven in nadvse dragocen prispevek k procesu.

To poročilo je namenjeno evropskim ministrom za šolstvo. Vendar pa pričakujemo, da bo poročilo doseglo tudi tiste, ki jih zanima zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu. Upam, da se bo tem bralcem poročilo zdelo uporabno in navdihujoče.

Poudariti je treba, da je to poročilo le prvi korak na verjetno dolgi in zahtevni poti k ustanovitvi močno razširjenega kompleta podpornih vrednot, pričakovanj in dobre prakse glede na kakovost in njeno zagotavljanje preko ustanov in agencij po vsem evropskem visokošolskem prostoru (EHEA). To, kar je sprožil berlinski mandat, bo treba dodatno razviti, da bomo dobili popolnoma delujočo evropsko razsežnost zagotavljanja kakovosti za EHEA. Če to lahko dosežemo, bomo uresničili tudi mnoge ambicije bolonjskega procesa. Vsi, ki so doslej pri tem sodelovali, se veselijo prispevka k uspešnosti teh prizadevanj.

Christian Thune

Predsednik ENQA
Februar, 2005

1 Povzetek	4
2 Kontekst, cilji in načela	7
3 Evropski standardi in smernice	9
Ozadje standardov in smernic	9
Uvod k 1. in 2. delu:	10
1. del: Evropski standardi in smernice za notranje zagotavljanje kakovosti v visokošolskih ustanovah.....	12
2. del: Evropski standardi in smernice za zunanje zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu.....	16
Uvod k 3. delu:	19
Evropski standardi in smernice za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti.....	19
3. del: Evropski standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti	20
4 Sistem medsebojnega pregleda za agencije, ki zagotavljajo kakovost	23
Mednarodni kontekst.....	23
Ciklični pregledi agencij	25
Register agencij za zunanje zagotavljanje kakovosti, delujočih v Evropi	26
Evropski posvetovalni forum za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu	28
5 Prihodnje perspektive in izzivi	29
6 Priloga	31
Ciklični pregled agencij za zagotavljanje kakovosti – teoretični model	31

1 Povzetek

To poročilo je sestavilo Evropsko združenje za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (ENQA)¹ s pomočjo svojih članov, ob posvetovanju in sodelovanju z EUA, ESIB in EURASHE, in s pomočjo razprave z različnimi ustreznimi mrežami. Predstavlja odgovor na dvojno pooblastilo, podeljeno ENQA z berlinskim komunikejem iz septembra 2003, naj razvije 'dogovorjen komplet standardov, postopkov in smernic glede zagotavljanja kakovosti', ter 'razišče načine zagotavljanja ustreznega sistema medsebojnega pregleda za zagotavljanje kakovosti oziroma akreditacijskih agencij in organov'.

Poročilo je sestavljeno iz štirih poglavij. Po uvodnem poglavju o kontekstu, ciljih in načelih, sledijo poglavja o standardih in smernicah zagotavljanja kakovosti², sistem medsebojnega pregleda za agencije za zagotavljanje kakovosti, in prihodnje perspektive in izzivi. Glavni izsledki in priporočila v poročilu so:

- Imeli bomo evropske standarde za notranje in zunanje zagotavljanje kakovosti, ter za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti.
- Od evropskih agencij za zagotavljanje kakovosti, bomo pričakovali izvedbo cikličnega pregleda v obdobju petih let.
- Poudarek bo na subsidiarnosti, pregledi pa se bodo izvajali na nacionalni ravni, če bo le mogoče.
- Izdelali bomo evropski register zagotavljanja kakovosti.
- Odbor za evropski register bo deloval kot nadzornik pri vključevanju agencij v register.
- Ustanovili bomo Evropski posvetovalni forum za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu. Ko bodo priporočila izvedena:

- se bo usklajenost zagotavljanja kakovosti po vsem evropskem visokošolskem prostoru (EHEA) izboljšala z uporabo dogovorjenih standardov in smernic;
- bodo visokošolske ustanove in agencije za zagotavljanje kakovosti po vsem EHEA lahko uporabljale skupne referenčne točke za zagotavljanje kakovosti;
- bo zaradi registra lažje ugotoviti, katere agencije so profesionalne in vredne zaupanja;
- se bodo okrepili postopki priznavanja kvalifikacij;
- se bo povečala verodostojnost dela agencij za zagotavljanje kakovosti,
- se bo izmenjava stališč in izkušenj med agencijami in drugimi ključnimi partnerji (vključno z visokošolskimi ustanovami, predstavniki študentov in trga dela) okrepila s pomočjo dela Evropskega posvetovalnega foruma za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu;
- bo vzajemno zaupanje med ustanovami in agencijami naraslo;
- bomo pomagali pri premikih v smeri medsebojnega priznavanja.

Skupni seznam evropskih standardov zagotavljanja kakovosti

Ta skupni seznam evropskih standardov zagotavljanja kakovosti izhaja iz 2. poglavja poročila, tukaj pa ga navajamo zaradi večje preglednosti. Spremljevalne smernice so izpuščene. Standardi so v treh delih, zajemajo pa notranje zagotavljanje kakovosti v

¹ Generalna skupščina ENQA je 4. novembra 2004 potrdila preoblikovanje nekdanje Evropske mreže v Evropsko združenje.

² Izraz 'zagotavljanje kakovosti' v tem poročilu zajema postopke, kot so ocenjevanje, akreditacija in revizija.

visokošolskih ustanovah, zunanje zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu, in zagotavljanje kakovosti v zunanjih agencijah za zagotavljanje kakovosti.

1. del: Evropski standardi in smernice za notranje zagotavljanje kakovosti v visokošolskih ustanovah

1.1. Politika in postopki zagotavljanja kakovosti: Institucije naj imajo načelno usmeritev in temu ustrezne postopke za zagotavljanje kakovosti in standardov svojih programov in diplom. Pri svojem delovanju naj se jasno zavzemajo za razvoj kulture, ki priznava pomen kakovosti in zagotavljanja kakovosti. Zato ustanove razvijajo in uveljavljajo strategijo za stalno krepitev kakovosti. Strategija, politika in postopki so formalno sprejeti in javno objavljeni. Vključujejo tudi opredelitev vloge študentov in drugih sodelujočih.

1.2. Potrjevanje, spremljanje in občasno ocenjevanje študijskih programov: Ustanove naj imajo formalne mehanizme za potrjevanje, redno ocenjevanje in spremljanje programov in diplom.

1.3 Preverjanje in ocenjevanje študentov: Študente se preverja in ocenjuje po kriterijih, pravilih in postopkih, ki so objavljeni in dosledno uporabljeni.

1.4 Zagotavljanje kakovosti pedagoškega osebja: Inštitucije imajo načine za zagotavljanje, da je osebje, ki dela s študenti, kvalificirano in usposobljeno za to delo. Ti načini so dostopni zunanjim ocenjevalcem in komentirani v poročilih.

1.5 Razmere za študij in pomoč študentom: Inštitucije zagotavljajo, da so razmere za študij, ki podpirajo učenje študentov, ustrezne in primerne v vseh programih.

1.6 Informacijski sistemi: Inštitucije zagotavljajo zbiranje, analizo in uporabo podatkov, ki so potrebni za učinkovito upravljanje študijskih programov in ostalih dejavnosti.

1.7 Obveščanje javnosti: Institucije naj redno objavljajo najnovejše, nepristranske in objektivne kvantitativne ter kvalitativne informacije o študijskih programih, ki jih izvajajo.

2. del: Evropski standardi za zunanje zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu

2.1 Uporaba postopkov za notranje zagotavljanje kakovosti: Pri postopkih zunanjega zagotavljanja kakovosti je treba upoštevati učinkovitost procesov notranjega zagotavljanja kakovosti, opisanih v 1. delu evropskih standardov in smernic.

2.2 Razvoj procesov za zunanje zagotavljanje kakovosti: Nameni in cilji postopkov zagotavljanja kakovosti so določeni pred oblikovanjem samih postopkov, pri čemer sodelujejo vsi odgovorni (tudi visokošolske ustanove), objavljeni pa so skupaj z opisom predvidenih postopkov.

2.3 Merila odločanja: Vse formalne odločitve pri zunanjem zagotavljanju kakovosti temeljijo na eksplicitno objavljenih kriterijih, ki se dosledno uporabljajo.

2.4 Postopki, ki ustrezajo namenu: Vsi postopki zunanjega zagotavljanja kakovosti so taki, da se dosega določeni nameni in cilji.

2.5 Poročanje: Poročila so napisana jasno in objavljena tako, da so lahko dostopna vsem, ki so jim namenjena. Vse sklepe, pohvale in priporočila naj bralci v poročilih najdejo brez težav.

2.6 Postopki spremljanja: Postopki zagotavljanja kakovosti, ki vključujejo priporočila za delovanje ali narekujejo pripravo akcijskih načrtov, imajo vnaprej določene postopke za spremljanje, ki se dosledno izvajajo.

2.7 Redni pregledi: Zunanje zagotavljanje kakovosti inštitucij in/ali programov se izvaja ciklično. Trajanje ciklusa in uporabljeni postopki pregleda so jasno določeni in vnaprej objavljeni.

2.8 Širše analize: Agencije za zagotavljanje kakovosti pripravijo občasno zbirna poročila, v katerih opisujejo in analizirajo splošne ugotovitve s pregledov, evalvacij, ocen ipd.

3. del: Evropski standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti

3.1 Uporaba postopkov zunanjega zagotavljanja kakovosti v visokem šolstvu: Pri zunanjem zagotavljanju kakovosti agencij je treba upoštevati obstoj in učinkovitost postopkov zunanjega zagotavljanja kakovosti, ki so opisani v 2. delu Evropskih standardov in smernic.

3.2 Javni značaj: Agencije so formalno priznane s strani pristojnih oblasti v Evropskem visokošolskem prostoru kot agencije, ki so odgovorne za zunanje zagotavljanje kakovosti in imajo zakonsko podlago. Izpolnjevati morajo vse zahteve prepisov, ki veljajo zanje.

3.3 Dejavnosti: Agencije redno izvajajo aktivnosti zunanjega zagotavljanja kakovosti na institucionalni in programski ravni.

3.4 Sredstva: Agencije naj imajo ustrezne in zadostne vire, tako človeške kot finančne, za učinkovito organiziranje in izvajanje postopka/postopkov zunanjega zagotavljanja kakovosti, poleg tega pa tudi zadostna sredstva za razvoj procesov in postopkov.

3.5 Izjava o poslanstvu: Agencije imajo jasne in eksplicitne namene in cilje za delovanje, ki jih objavijo v javni izjavi.

3.6 Neodvisnost: Agencije naj bodo neodvisne do te mere, da so po eni strani avtonomno odgovorne za svoje delovanje, po drugi strani pa na zaključke in priporočila v njihovih poročilih ne vplivajo visokošolske inštitucije, ministrstva ali drugi partnerji.

3.7 Kriteriji in postopki za zunanje zagotavljanje kakovosti agencij: Procesi, kriteriji in postopki, ki jih uporabljajo agencije, so vnaprej določeni in javno objavljeni. Pričakuje se, da med te postopke spadajo:

- samoocenjevanje ali drug ustrezen postopek izvajalca postopkov zagotavljanja kakovosti;
- zunanje ocenjevanje s strani skupine izvedencev, ki po potrebi vključuje študenta(-e), in obiski, ki jih določi agencija;
- objava poročila, vključno z vsemi sklepi, priporočili ali drugimi formalnimi rezultati;
- postopek spremljanja, v katerem se pregledajo aktivnosti izvajalcev procesov zagotavljanja kakovosti glede na priporočila iz poročila.

3.8 Postopki odgovornosti: Agencije naj imajo vzpostavljene postopke lastne odgovornosti.

2 Kontekst, cilji in načela

V Berlinskem komunikeju z dne 19. septembra 2003 so ministri držav podpisnic bolonjskega procesa pozvali ENQA, naj 'preko svojih članov, v sodelovanju z EUA, EURASHE in ESIBO' razvije 'dogovorjen komplet standardov, postopkov in smernic glede zagotavljanja kakovosti', ter 'razišče načine zagotavljanja ustreznega sistema medsebojnega pregleda za zagotavljanje kakovosti oziroma akreditacijskih agencij in organov, ter preko Skupine za spremljanje bolonjskega procesa leta 2005 poroča ministrom'. Ministri so ENQA prosili tudi za ustrezno upoštevanje 'strokovnega znanja in izkušenj drugih združenj in mrež za zagotavljanje kakovosti'.

ENQA je z veseljem sprejela to priložnost za velik prispevek k razvoju evropske razsežnosti v zagotavljanju kakovosti, s tem pa za pospeševanje ciljev bolonjskega procesa.

V delo so se vključile mnoge različne organizacije in interesne skupine. Prvič, članice ENQA so v široki meri sodelovale v procesu. Članice so sodelovale v delovnih skupinah, osnutki poročil pa so bili pomembni elementi generalnih skupščin ENQA junija in novembra 2004. Drugič, na rednih srečanjih 'Skupine E4' so sodelovali Evropsko združenje univerz (EUA), Evropsko združenje institucij v visokem šolstvu (EURASHE), Zveze nacionalnih študentskih organizacij v Evropi (ESIB) in Evropska komisija. Tretjič, stiki z drugimi mrežami, kot sta Evropski konzorcij za akreditacijo (ECA) in Srednje- in vzhodnoevropska mreža agencij za zagotavljanje kakovosti (mreža CEE), in njihovi prispevki so bili posebej dragoceni v postopku priprave. In končno, ENQA in njeni partnerji so dobro uporabili svoje posamične mednarodne zveze in izkušnje ter tako zagotovili, da so bile v proces vključene ustrezne mednarodne perspektive.

Zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu nikakor ni le evropski problem. Po vsem svetu narašča interes za kakovost in standarde, ki odraža tako hitro rast visokega šolstva kot stroške, ki jih ta prinaša javnosti in posameznikom. Če želi torej Evropa doseči svoj cilj, da postane najbolj dinamična in na znanju temelječa družba na svetu (Lizbonska strategija), bo moralo evropsko visoko šolstvo pokazati, da jemlje kakovost svojih programov in diplom resno in da je pripravljeno vzpostaviti načine zagotavljanja in izkazovanja te kakovosti. Pobude in zahteve, ki se ob tej internacionalizaciji pojavljajo tako znotraj kot zunaj Evrope, zahtevajo odziv. Zavezanost vseh, ki so vključeni v izdelavo teh predlogov, je dobra napoved za uresničitev resnične evropske razsežnosti za zagotavljanje kakovosti, s katero bomo naredili ponudbo visokega šolstva EHEA še bolj privlačno.

predlogi v tem poročilu so podprti s številnimi načeli, podrobneje opisanimi v poglavjih, ki obravnavata oba dela berlinskega mandata. Vendar pa morajo celotno delo prežemati nekatera temeljna načela:

- zanimanje študentov, pa tudi delodajalcev in družbe nasploh, za kakovostno visoko šolstvo;
- osrednji pomen institucionalne avtonomije, omejene s priznanjem, da to za seboj potegne veliko odgovornost;
- potreba po zunanjem zagotavljanju kakovosti, ki ustreza svojemu namenu in ki institucijam za doseg ciljev nalaga le ustrezna in nujna bremena.

Organizacijo EHEA s svojimi 40 državami opredeljuje različnost političnih sistemov, visokošolskih sistemov, družbeno-kulturnih in šolskih tradicij, jezikov, ciljev in pričakovanj. Zato je en sam monolitni pristop h kakovosti, standardom in zagotavljanju kakovosti v visokem šolstvu neustrezen.

Ob takšni raznolikosti in raznovrstnosti, ki na splošno velja za eno od točk evropskega ponosa, se v poročilu upiramo ozkemu, ustaljenemu in visoko formuliranemu pristopu k standardom. Tako pri standardih kot pri smernicah v poročilu raje upoštevamo generično načelo kot pa specifične zahteve. Tako je zato, ker verjamemo, da bo takšen pristop bolj verjetno vodil k širokemu sprejemu na prvi stopnji, in ker bo podal trdnejšo osnovo za skupno delovanje različnih visokošolskih institucij po vsej EHEA. Generični standardi bi morali na splošno odmevati na nacionalni³ ravni večine držav podpisnic. Vendar pa je ena od posledic generičnega načela ta, da se standardi in smernice bolj posvečajo vprašanju, kaj je treba storiti, kot pa vprašanju, kako to doseči. Tako poročilo vsebuje tudi postopkovna vprašanja, vendar pa daje prednost standardom in smernicam, zlasti v 2. poglavju.

Na koncu je treba poudariti, da doseganje soglasja za to poročilo ni isto kot izpolnjevanje bolonjskega cilja razsežnosti zagotavljanja kakovosti za EHEA. Pred nami je še veliko dela pri uresničevanju priporočil v tem poročilu in zagotavljanju implicirane kulture kakovosti tako pri visokošolskih institucijah kot pri agencijah za zunanje zagotavljanje kakovosti.

³ V vsem poročilu izraz 'nacionalni' zajema tudi regionalni kontekst pri agencijah za zagotavljanje kakovosti, nacionalnem kontekstu in organih itd.

3 Evropski standardi in smernice

Mandat ministrov za razvijanje 'dogovorjenega kompleta standardov, postopkov in smernic o zagotavljanju kakovosti' je sprožil številna pomembna vprašanja. 'Zagotavljanje kakovosti' je v visokem šolstvu generičen izraz, ki se ga da interpretirati na različne načine: z eno samo definicijo je nemogoče zajeti vse okoliščine. Podobno se tudi beseda 'standardi' po Evropi uporablja na različne načine, od izjav o ozko določenih predpisanih zahtevah do splošnejših opisov dobre prakse. Ti izrazi imajo zelo različen pomen tudi v lokalnem kontekstu nacionalnih sistemov visokega šolstva.

Poleg tega se je že v samem postopku priprave pokazalo, da v skupnosti za zagotavljanje kakovosti obstajajo nekatere temeljne razlike pri pogledu na ustrezen odnos, ki ga je treba vzpostaviti med visokošolskimi institucijami in njihovimi zunanjimi ocenjevalci. Nekateri, večinoma iz agencij, ki akreditirajo programe ali institucije, zavzemajo stališče, da gre pri zunanjem zagotavljanju kakovosti v bistvu za 'varstvo potrošnikov',

ki zahteva vzpostavitev jasne distance med agencijo za zagotavljanje kakovosti in visokošolskimi institucijami, katerih delo ocenjuje, medtem ko se drugim agencijam zdi, da je namen zunanjega zagotavljanja kakovosti dajanje nasvetov in smernic pri iskanju izboljšav glede standardov in kakovosti programov študija in s tem povezanih kvalifikacij. V zadnjem primeru se zahteva tesna povezanost med ocenjevalci in ocenjevanimi institucijami. Spet drugi pa želijo sprejeti stališče nekje vmes, pri čemer si prizadevajo za uravnoteženje odgovornosti in izboljšav.

Različnih pogledov na ta vprašanja pa nimajo le agencije za zagotavljanje kakovosti. Interesi visokošolskih institucij in študentskih predstavniških teles niso vedno enaki, saj si prve prizadevajo za visoko stopnjo avtonomije ob minimalni zunanji regulaciji ali ocenjevanju (pa še to na stopnji celotne institucije), druga pa želijo javno odgovornost institucij s pomočjo pogostih pregledov na ravni programa ali kvalifikacije.

Končno so standardi in smernice povezani le s tremi cikli visokega šolstva, opisanimi v bolonjski deklaraciji, njihov namen pa ni zajeti tudi področja raziskav ali splošnega institucionalnega vodenja.

Ozadje standardov in smernic

To poglavje poročila vsebuje komplet predlaganih standardov in smernic za zagotavljanje kakovosti v EHEA. Standardi in smernice so oblikovani tako, da se lahko uporabljajo v vseh visokošolskih institucijah in agencijah za zagotavljanje kakovosti v Evropi, ne glede na njihovo strukturo, funkcijo in obseg ter nacionalni sistem, v katerem se nahajajo. Kot smo že omenili, se nam ni zdelo primerno v priporočila tega poglavja poročila vključiti podrobnih 'postopkov', saj so postopki institucij in agencij pomemben del njihove avtonomije. Institucije in agencije, ki sodelujejo v individualnih kontekstih, se bodo same odločile o postopkovnih posledicah sprejemanja standardov, ki jih vsebuje to poročilo.

Standardi in smernice kot izhodišče sprejemajo duh 'Graške deklaracije iz julija 2003' Evropskega združenja univerz (EUA), ki navaja, da je 'namen evropske dimenzije

zagotavljanja kakovosti spodbujati vzajemno zaupanje in izboljšati preglednost ob spoštovanju različnosti nacionalnih kontekstov in tematskih področij'. Skladno z graško deklaracijo standardi in smernice v tem poročilu priznavajo prednostno vlogo nacionalnih visokošolskih sistemov, pomen institucionalne in agencijske avtonomije v teh nacionalnih sistemih, in določene zahteve različnih akademskih predmetov. Poleg tega k standardom in smernicam veliko prispevajo izkušnje, pridobljene v pilotnem projektu »Transnacionalni evropski evalvacijski projekt« (TEEP), ki ga je usklajevala ENQA in ki je v treh disciplinah preučeval izvedbene posledice evropskega transnacionalnega procesa ocenjevanja kakovosti.

Standardi in smernice upoštevajo tudi študijo o konvergenci kakovosti, ki jo je marca 2005 objavila ENQA in ki preučuje razloge za razlike med različnimi nacionalnimi pristopi k zunanjemu zagotavljanju kakovosti in ovire pri njihovi konvergenci. Odražajo pa tudi trditev ministrov v Berlinskem komuniqueju, da 'skladno z načelom institucionalne avtonomije osnovna odgovornost za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu pripada vsaki posamezni instituciji, to pa zagotavlja podlago za resnično odgovornost akademskega sistema znotraj nacionalnega ogrodja kakovosti'.

V teh standardih in smernicah smo torej iskali ustrezno ravnovesje med oblikovanjem in razvojem notranjih kultur kakovosti ter vlogo, ki jo lahko igra zunanje zagotavljanje kakovosti.

Poleg tega so bili za standarde in smernice še posebej koristni 'Kodeks dobrih navad', ki ga je leta 2004 objavil Evropski konzorcij za akreditacijo (ECA) in druge perspektive, zajete v 'Izjavi o dogovorjenem kompletu standardov, postopkov in smernic na evropski ravni' ESIBO (April 2004), ter 'Izjava o medsebojnem preverjanju agencij za zagotavljanje kakovosti in akreditacijo' (april 2004), stališče o politiki zagotavljanja kakovosti EUA v kontekstu Berlinskega komuniqueja (april 2004) in 'Izjavo o politiki pri bolonjskem procesu' EURASHE (junij 2004). Končno je bila mednarodna perspektiva vključena s primerjavo standardov zunanjega zagotavljanja kakovosti s 'Smernicami dobre prakse', ki jo izvaja mednarodna mreža INQAAHE.

Uvod k 1. in 2. delu

Evropski standardi in smernice za notranje in zunanje zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu

Standardi in smernice za notranje in zunanje zagotavljanje kakovosti, ki sledijo, so bili razviti za uporabo v visokošolskih institucijah in agencijah za zagotavljanje kakovosti, ki delujejo v EHEA, in zajemajo ključna področja, povezana s kakovostjo in standardi.

Namen teh standardov in smernic je podati vir pomoči in vodenja tako za visokošolske institucije pri razvijanju lastnih sistemov za zagotavljanje kakovosti kot za agencije, ki izvajajo zunanje zagotavljanje kakovosti, pa tudi prispevati k skupnemu referenčnemu okviru, ki ga lahko uporabljajo tako institucije kot agencije. Naš namen ni, da ti standardi in smernice narekujejo prakso ali se interpretirajo kot predpisani ali nespremenljivi.

V nekaterih državah EHEA je za nekatera področja, ki jih zajemajo standardi in smernice, odgovorno ministrstvo za šolstvo ali ustrezná organizacija. V teh državah naj ministrstvo ali organizacija zagotovi vzpostavitev ustreznih mehanizmov za zagotavljanje kakovosti in njihove neodvisne preglede.

Osnovna načela

Standardi in smernice temeljijo na številnih osnovnih načelih o zagotavljanju kakovosti, ki se nahajajo tako znotraj kot izven visokega šolstva v EHEA. Mednje spadajo:

- izvajalci visokošolskih programov imajo temeljno odgovornost za kakovost svojega izvajanja in njeno zagotavljanje;
- treba je zaščititi interese družbe za kakovost in standarde visokega šolstva;
- kakovost akademskih programov je treba razviti in izboljšati za študente in druge upravičence do visokega šolstva po vsej EHEA;
- potrebne so učinkovite in uspešne organizacijske strukture, v katerih se lahko ti akademski programi izvajajo in podpirajo;
- pomembna je transparentnost in uporaba zunanjega strokovnega znanja in izkušenj pri procesih zagotavljanja kakovosti;
- v visokošolskih institucijah je treba spodbujati kulturo kakovosti;
- treba je razviti procese, s pomočjo katerih lahko visokošolske institucije dokažejo svojo odgovornost, vključno z odgovornostjo za vlaganje javnega in zasebnega denarja; zagotavljanje kakovosti za namene odgovornosti je popolnoma združljivo z zagotavljanjem kakovosti za namene krepitve;
- institucije naj bodo sposobne prikazati svojo kakovost doma in v mednarodnem merilu;
- uporabljeni procesi ne smejo zatirati različnosti in inovacij.

Namen standardov in smernic

Namen standardov in smernic je:

- izboljšati izobraževanje, ki je na voljo študentom v visokošolskih institucijah v EHEA;
- pomagati visokošolskim institucijam pri upravljanju in krepitvi kakovosti, s tem pa pripomoči k upravičevanju njihove institucionalne avtonomije;
- oblikovati ozadje za agencije za zagotavljanje kakovosti pri njihovem delu;
- narediti zunanje preverjanje kakovosti bolj transparentno in razumljivo za vse, ki se z njim ukvarjajo.

Cilji standardov in smernic

Cilji standardov in smernic so:

spodbujati razvoj visokošolskih institucij, ki podpirajo živahne intelektualne in izobrazbene dosežke;

- zagotoviti vir pomoči in vodenja visokošolskim institucijam in drugim ustreznim agencijam pri razvoju njihove lastne kulture zagotavljanja kakovosti;
- obveščati in dvigniti pričakovanja visokošolskih institucij, študentov, delodajalcev in drugih udeležencev glede procesov in učinkov visokega šolstva;
- prispevati k skupnemu referenčnemu okviru za izvajanje visokega šolstva in zagotavljanje kakovosti znotraj EHEA.

Zunanje zagotavljanje kakovosti

Standardi in smernice, predlagani v tem poročilu, predvidevajo pomembno vlogo zunanjega zagotavljanja kakovosti. Njegova oblika se spreminja od sistema do sistema in lahko vključuje institucionalne ocene različnih vrst; ocene predmetov ali programov; akreditacijo na stopnji predmeta, programa in institucije; in kombinacije vsega tega. Na popolno učinkovitost zunanjih ocen v veliki meri vpliva eksplicitna strategija za notranje zagotavljanje kakovosti s specifičnimi cilji, ter uporaba mehanizmov in metod za doseganje takšnih ciljev v institucijah.

Zagotavljanje kakovosti lahko prevzamejo zunanje agencije v številne namene, vključno z:

- varovanjem nacionalnih akademskih standardov visokega šolstva;
- akreditacijo programov in/ali institucij;
- varstvom uporabnikov;
- javnim zagotavljanjem neodvisno potrjenih informacij (količinskih in kakovostnih) o programih in institucijah;
- izboljšanjem in krepitvijo kakovosti.

Dejavnosti evropskih agencij za zagotavljanje kakovosti bodo odražale pravne, družbene in kulturne zahteve pravnih sistemov in okolij, v katerih delujejo. Evropski standardi, povezani z zagotavljanjem kakovosti agencij za zagotavljanje kakovosti, se nahajajo v 3. delu tega poglavja.

Proces, ki ga izvajajo agencije za zagotavljanje kakovosti, bo ustrezno odvisen od njihovih namenov in učinkov, ki jih nameravajo doseči. Postopki teh agencij, ki naj bi poudarjali zlasti krepitev kakovosti, se lahko precej razlikujejo od tistih, katerih prva funkcija je zagotoviti močno 'varstvo potrošnikov'. Standardi, ki sledijo, odražajo temeljno dobro prakso po vsej Evropi pri zunanjem zagotavljanju kakovosti, njihov namen pa ni podati podrobnih napotkov o tem, kaj je treba preverjati ali kako je treba izvajati dejavnosti zagotavljanja kakovosti. To je stvar nacionalne avtonomije, čeprav izmenjava informacij med agencijami in organi že vodi k nastanku konvergenčnih elementov.

Vendar pa pri zunanjem zagotavljanju kakovosti že obstaja nekaj splošnih načel dobre prakse:

- treba je spoštovati institucionalno avtonomijo;
- interesi študentov in drugih udeležencev, na primer predstavnikov trga dela, naj bodo v ospredju procesov zunanjega zagotavljanja kakovosti;
- kadar je le mogoče, je treba uporabiti rezultate lastnih dejavnosti za zagotavljanje kakovosti v institucijah;

'Smernice' dajejo dodatne informacije o dobrih praksah in v nekaterih primerih podrobneje pojasnjujejo pomen in smisel standardov. Čeprav smernice niso del samih standardov, pa je treba standarde obravnavati v povezavi z njimi.

1. del: Evropski standardi in smernice za notranje zagotavljanje kakovosti v visokošolskih ustanovah

1.1. Politika in postopki zagotavljanja kakovosti

Standard:

Institucije naj imajo načelno usmeritev in temu ustrezne postopke za zagotavljanje kakovosti in standardov svojih programov in diplom. Pri svojem delovanju naj se jasno zavzemajo za razvoj kulture, ki priznava pomen kakovosti in zagotavljanja kakovosti. Zato ustanove razvijajo in uveljavljajo strategijo za stalno krepitev kakovosti.

Strategija, politika in postopki so formalno sprejeti in javno objavljeni. Vključujejo tudi opredelitev vloge študentov in drugih sodelujočih.

Smernice:

Sprejete usmeritve in postopki so okvir, v katerem lahko visokošolske ustanove razvijajo in spremljajo učinkovitost svojega sistema zagotavljanja kakovosti. Poleg tega pomagajo pridobiti zaupanje javnosti v institucionalno avtonomijo. Usmeritve vsebujejo stališča glede namer in glavnih načinov za njihovo uresničevanje. Smernice o postopkih lahko podajo bolj natančne informacije o načinih, po katerih se usmeritve uresničujejo, in nudijo koristne napotke za vse, ki morajo poznati praktične vidike izvajanja teh postopkov.

Izjava o usmeritvi naj vsebuje:

- odnos med poučevanjem in raziskovanjem na instituciji;
- strategijo institucije glede kakovosti in standardov;
- organizacijo sistema zagotavljanja kakovosti;
- odgovornost oddelkov, šol, fakultet in drugih organizacijskih enot in posameznikov glede zagotavljanja kakovosti;
- vključevanje študentov v zagotavljanje kakovosti;
- načine, na katere se kakovost uresničuje, spremlja in popravlja.

Pri uresničevanju EHEA je bistvenega pomena, da se institucija na vseh stopnjah zavzame za to, da bodo imeli njeni programi jasne in eksplicitne učinke; da je njeno učno osebje pripravljeno, voljno in sposobno ponuditi poučevanje in pomoč učencem, ki bo študentom pomagala doseči te učinke; in da obstaja popolno, pravočasno in otipljivo priznavanje prispevkov k njenemu delu s strani članov osebja, ki kažejo posebno odličnost, strokovnost in privrženost. Vse visokošolske ustanove naj stremijo k izboljšanju in krepitvi izobraževanja, ki ga ponujajo študentom.

1.2. Potrjevanje, spremljanje in redno ocenjevanje študijskih programov in diplom

Standard:

Ustanove naj imajo formalne mehanizme za potrjevanje, redno ocenjevanje in spremljanje programov in diplom.

Smernice:

Zaupanje študentov in drugih zainteresiranih partnerjev v visoko izobraževanje se bo bolj verjetno vzpostavilo in vzdrževalo s pomočjo učinkovitih aktivnosti pri skrbi za kakovost za zagotavljanje dobro načrtovanih programov, ki jih bodo redno spremljali in pregledovali, s tem pa zagotovili njihovo ustreznost in aktualnost.

Zagotavljanje kakovosti programov študija in diplom naj vključuje:

- oblikovanje in objavo eksplicitnih učnih učinkov, ki se nameravajo doseči;
- pozorno načrtovanje strukture in vsebine učnega načrta in programa;
- posebne potrebe različnih načinov izvajanja (npr. redni in izredni študij, študij na daljavo, e-učenje) in vrst programov (npr. univerzitetnih, poklicnih, strokovnih);
- dostopnost ustreznih razmer za študij;
- formalni postopki za potrjevanje programov s strani organov, ki niso vključeni v izvajanje teh programov;
- spremljanje napredovanja in dosežkov študentov;
- redno občasno ocenjevanje programov (tudi z zunanji člani ocenjevalne skupine);
- redno zbiranje povratnih informacij od delodajalcev, predstavnikov trga dela in drugih ustreznih organizacij;

- sodelovanje študentov v aktivnostih za zagotavljanje kakovosti.

1.3 Preverjanje in ocenjevanje študentov

Standard:

Študente se preverja in ocenjuje po kriterijih, pravilih in postopkih, ki so objavljeni in dosledno uporabljeni.

Smernice:

Ocenjevanje študentov je eden najpomembnejših elementov študija. Ocene imajo močan učinek na študentovo prihodnjo kariero. Zato je pomembno, da se ocenjevanje vedno izvaja strokovno, pri tem pa se upoštevajo spoznanja o preverjanju in izvajanju izpitov. Ocenjevanje daje tudi dragocene informacije institucijam o uspešnosti poučevanja in pomoči študentom.

Pričakujemo, da za postopke ocenjevanja študentov velja naslednje:

- oblikovani naj bodo tako, da merijo dosežke načrtovanih učnih izidov in drugih ciljev programa;
- primerni naj bodo glede na namen, bodisi za začetno, sprotno ali končno oceno;
- imajo naj jasna in objavljena merila ocenjevanja;
- izvajajo naj jih ljudje, ki razumejo vlogo ocenjevanja pri postopnem pridobivanju znanj in spretnosti študentov, ki so povezani z njihovo nameravano kvalifikacijo;
- če je le mogoče, naj ne bodo odvisni od presoje enega samega ocenjevalca;
- upoštevajo naj vse mogoče posledice predpisov pri preizkušanju znanja;
- imajo naj jasna pravila za študentovo odsotnost, bolezen ali druge okoliščine, ki ga ovirajo;
- zagotavljajo naj, da se ocenjevanje izvaja tajno in v skladu z postopki, ki jih določa institucija;
- podvrženi naj bodo upravnemu preverjanju z namenom zagotavljanja natančnosti postopkov.

Poleg tega morajo biti študenti jasno obveščeni o strategiji ocenjevanja, ki se uporablja za njihov program, o izpitih ali drugih metodah preverjanja, ki jih bodo opravljali, o tem, kaj se od njih pričakuje in o kriterijih, ki se bodo uporabljali pri ocenjevanju njihovih dosežkov.

1.4 Zagotavljanje kakovosti pedagoškega osebja

Standard:

Institucije imajo načine za zagotavljanje, da je osebje, ki dela s študenti, kvalificirano in usposobljeno za to delo. Ti načini so dostopni zunanjim ocenjevalcem in komentirani v poročilih.

Smernice:

Učitelji so najpomembnejši vir učenja, s katerim razpolaga večina študentov. Pomembno je, da imajo ti, ki poučujejo, obširno znanje in razumevanje predmeta, ki ga poučujejo, potrebno znanje in izkušnje za prenos svojega znanja in razumevanje za študente v več učiteljskih kontekstih, ter da so jim na voljo povratne informacije o izvajanju dela. Institucije naj zagotovijo, da postopki za zaposlovanje in imenovanje njihovega kadra vključujejo način zagotavljanja, da ima vse novo osebje vsaj minimalno potrebno stopnjo usposobljenosti. Učno osebje naj dobi priložnost za razvoj in širjenje učne usposobljenosti ter spodbudo za to, da ceni svoje sposobnosti. Institucije naj slabšim učiteljem omogočijo, da izboljšajo svoje znanje

do sprejemljive ravni, na voljo pa naj imajo tudi načine njihove razrešitve, če so še naprej dokazljivo neuspešni.

1.5 Razmere za študij in pomoč študentom

Standard:

Inštitucije zagotavljajo, da so razmere za študij, ki podpirajo učenje študentov, ustrezne in primerne v vseh programih.

Smernice:

Poleg učiteljev se študenti zanašajo na številne vire, ki so jim v pomoč pri učenju. Ti segajo od fizičnih sredstev, kot so knjižnice ali računalniška oprema, do človeške pomoči v obliki lektorjev, konzultantov in drugih svetovalcev. Učni viri in drugi podporni mehanizmi naj bodo študentom zlahka dostopni, zasnovani glede na njihove potrebe in odprti za povratne informacije od tistih, ki uporabljajo ponujene storitve. Inštitucije naj rutinsko spremljajo, preverjajo in izboljšujejo učinkovitost podpornih storitev, ki so na voljo njihovim študentom.

1.6 Informacijski sistemi

Standard:

Inštitucije zagotavljajo zbiranje, analizo in uporabo podatkov, ki so potrebni za učinkovito upravljanje študijskih programov in ostalih dejavnosti.

Smernice:

Samopoznavanje institucij je izhodišče uspešnega zagotavljanja kakovosti. Pomembno je, da imajo institucije način za zbiranje in analizo informacij o lastnih dejavnostih. Brez tega ne bodo vedele, kaj deluje in kaj potrebuje pozornost, oziroma poznale rezultatov inovativnih praks.

S kakovostjo povezani informacijski sistemi, ki jih zahtevajo posamične institucije, bodo do neke mere odvisni od lokalnih razmer, pričakujemo pa, da bodo zajemali vsaj naslednje:

- stopnjo napredka in uspeha študentov;
- zaposljivost diplomantov;
- zadovoljstvo študentov s programi;
- učinkovitost učiteljev;
- profil študentske populacije;
- razpoložljiva učna sredstva in njihove stroške;
- lastne ključne kazalce uspešnosti v instituciji.

Pomembno je tudi to, da se institucije primerjajo z drugimi podobnimi organizacijami znotraj in izven EHEA. To jim omogoča, da razširijo obseg samopoznavanja in pridejo do mogočih načinov za izboljšanje lastnih delovnih rezultatov.

1.7 Obveščanje javnosti

Standard:

Institucije naj redno objavljajo najnovejše, nepristranske in objektivne kvantitativne ter kvalitativne informacije o študijskih programih, ki jih izvajajo.

Smernice:

Visokošolske institucije so pri izpolnjevanju svoje javne vloge zadolžene za to, da dajejo informacije o programih, ki jih izvajajo, njihovih načrtovanih učnih učinkih, kvalifikacijah, ki jih podeljujejo, postopkih poučevanja, učenja in ocenjevanja, ter učnih možnosti, ki so na voljo njihovim študentom. Objavljene informacije lahko vključujejo tudi stališča in zaposlitvene cilje preteklih študentov in profil trenutne študentske populacije. Te informacije naj bodo natančne, nepristranske, objektivne in zlahka dostopne, ne sme pa se jih uporabljati zgolj kot priložnost za trženje. Institucija naj potrdi, da izpolnjuje lastna pričakovanja glede nepristranskosti in objektivnosti.

2. del: Evropski standardi in smernice za zunanje zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu

2.1 Uporaba postopkov za notranje zagotavljanje kakovosti

Standard:

Pri postopkih zunanjega zagotavljanja kakovosti je treba upoštevati učinkovitost procesov notranjega zagotavljanja kakovosti, opisanih v 1. delu evropskih standardov in smernic.

Smernice:

Standardi za notranje zagotavljanje kakovosti, navedeni v 1. delu, dajejo dragoceno osnovo za proces zunanjega preverjanja kakovosti. Pomembno je, da se med zunanjimi postopki temeljito ocenijo lastne notranje usmeritve in postopki institucij, s čimer se določi, do katere mere se standardi izpolnjujejo.

Če so visokošolske institucije sposobne dokazati uspešnost lastnih notranjih postopkov za zagotavljanje kakovosti, in če s temi postopki ustrezno zagotovijo kakovost in standarde, so lahko zunanji postopki manj intenzivni kot sicer.

2.2 Razvoj procesov za zunanje zagotavljanje kakovosti

Standard:

Nameni in cilji postopkov zagotavljanja kakovosti so določeni pred oblikovanjem samih postopkov, pri čemer sodelujejo vsi odgovorni (tudi visokošolske ustanove), objavljeni pa so skupaj z opisom predvidenih postopkov.

Smernice:

Da bodo lahko metode za zunanje zagotavljanje kakovosti zagotovile jasen namen in pregledne postopke, jih je treba oblikovati in razviti s procesom, v katerega so vključeni ključni partnerji, vključno z visokošolskimi institucijami. Postopki, o katerih so se dokončno dogovorili, naj se objavijo, vsebujejo pa naj izrecne izjave o ciljih in namenim procesov, pa tudi opis postopkov, ki se bodo uporabljali.

Ker zunanje zagotavljanje kakovosti sodelujočim institucijam postavlja določene zahteve, je treba izvesti predhodno oceno vpliva za zagotovitev, da so postopki, ki se bodo sprejeli, ustrezni in da v običajno delo visokošolskih institucij posegajo le v nujni meri.

2.3 Merila odločanja

Standard:

Vse formalne odločitve pri zunanjem zagotavljanju kakovosti temeljijo na eksplicitno objavljenih kriterijih, ki se dosledno uporabljajo.

Smernice:

Formalne odločitve, ki jih sprejemajo agencije za zagotavljanje kakovosti, imajo pomemben vpliv na institucije in programe, ki se presojujejo. V interesu enakosti in zanesljivosti je, da naj odločitve temeljijo na objavljenih merilih in se interpretirajo dosledno. Sklepi naj temeljijo na zabeleženih dokazilih, agencije pa naj uvedejo načine za morebitno ublažitev sklepov.

2.4 Postopki, ki ustrezajo namenu

Standard:

Vsi postopki zunanjega zagotavljanja kakovosti so taki, da dosegajo določene namene in cilje.

Smernice:

Agencije za zagotavljanje kakovosti znotraj EHEA izvajajo različne zunanje procese v različne namene in na različne načine. Najpomembneje je, da agencije izvajajo postopke, skladne z lastnimi opredeljenimi in objavljenimi nameni. Izkušnje pa so pokazale, da obstajajo nekateri široko uporabljeni elementi postopkov zunanjega zagotavljanja, ki ne pripomorejo le k zagotavljanju njihove veljavnosti, zanesljivosti in uporabnosti, temveč oblikujejo tudi osnovo za evropsko razsežnosti zagotavljanja kakovosti.

Med temi elementi velja še posebej omeniti naslednje:

- vztrajanje pri tem, da so strokovnjaki, ki se lotijo zunanjega zagotavljanja kakovosti, ustrezno usposobljeni in pristojni za opravljanje svoje naloge;
- skrbna izbira strokovnjakov;
- ustrezno obveščanje ali usposabljanje strokovnjakov;
- uporaba mednarodnih strokovnjakov;
- sodelovanje študentov;
- zagotavljanje, da so uporabljeni revizijski postopki ustrezna dokazila v podporo doseženim izsledkom in sklepom;
- uporaba naslednjega modela preverjanja: samoocenjevanje / obisk na lokaciji / osnutek poročila / objavljeno poročilo / nadaljnje spremljanje;
- priznavanje pomena politike institucionalnih izboljšav in krepitev kot temeljnega elementa pri zagotavljanju kakovosti.

2.5 Poročanje

Standard:

Poročila so napisana jasno in objavljena tako, da so lahko dostopna vsem, ki so jim namenjena. Vse sklepe, pohvale in priporočila naj bralci v poročilih najdejo brez težav.

Smernice:

Da bi bili procesi zunanjega zagotavljanja kakovosti kar najbolj koristni, je pomembno, da poročila ustrezajo ugotovljenim potrebam ciljnih bralcev. Poročila so včasih namenjena različnim skupinam bralcev, zato bo treba veliko pozornosti posvetiti strukturi, vsebini, slogu in tonu.

Na splošno naj bodo poročila oblikovana tako, da zajemajo opis, analizo (vključno z ustreznimi dokazili), sklepe, pohvale in priporočila. Vsebovati morajo zadostno uvodno razlago, ki bo laičnemu bralcu omogočila razumevanje namena pregleda, njegove oblike in meril, ki se uporabljajo pri odločanju. Ključni izsledki, sklepi in priporočila naj bodo razporejeni tako, da jih bralci zlahka najdejo.

Poročila naj bodo objavljena v lahko dostopni obliki, bralci in uporabniki poročil (tako znotraj ustreznih institucij kot zunaj njih) pa naj imajo priložnost podajanja pripomb o njihovi uporabnosti.

2.6 Postopki spremljanja

Standard:

Postopki zagotavljanja kakovosti, ki vključujejo priporočila za delovanje ali narekujejo pripravo akcijskih načrtov, imajo vnaprej določene postopke za spremljanje, ki se dosledno izvajajo.

Smernice:

Pri zagotavljanju kakovosti ne gre v prvi vrsti za posamezne zunanje preglede: gre naj za nenehno prizadevanje po boljšem delu. Zunanjega zagotavljanja kakovosti ni konec z objavo poročila; zajemati mora strukturiran postopek spremljanja, ki zagotovi, da se priporočila primerno obravnava, vse zahtevane akcijske načrte pa izdela in uporabi. To lahko zahteva nadaljnje sestanke s predstavniki institucije ali programa. Cilj je zagotoviti, da se področja, ki jih je treba izboljšati, obravnavajo hitro in da se spodbujajo nadaljnje izboljšave.

2.7 Redni pregledi

Standard:

Zunanje zagotavljanje kakovosti inštitucij in/ali programov se izvaja ciklično. Trajanje ciklusa in uporabljeni postopki pregleda so jasno določeni in vnaprej objavljeni.

Smernice:

Zagotavljanje kakovosti ni statičen, temveč dinamičen proces. Odvijati se mora nepretrgano, ne pa zgoditi 'enkrat v življenju'. Ne konča se s prvim pregledom ali z dokončanjem formalnega postopka spremljanja. Treba ga je redno ponavljati. Pri vseh naslednjih zunanjih pregledih je treba upoštevati napredek, storjen od prejšnjih. Proces, ki se uporablja pri vseh zunanjih pregledih, naj jasno opredeli agencija za zunanje zagotavljanje kakovosti, njegove zahteve za institucije pa ne smejo biti večje, kot je nujno za doseg njegovih ciljev.

2.8 Širše analize

Standard:

Agencije za zagotavljanje kakovosti pripravijo občasno zbirna poročila, v katerih opisujejo in analizirajo splošne ugotovitve s pregledov, evalvacij, ocen ipd.

Smernice:

Vse agencije za zagotavljanje kakovosti zbirajo množico informacij o posameznih programih in/ali institucijah ter tako poskrbijo za gradivo za strukturirane analize o delovanju celotnega sistema visokega šolstva. Take analize so lahko zelo koristna informacija o razvoju, trendih, primerih dobre prakse in področjih, kjer se ponavljajo težave in slabosti; lahko postanejo koristno orodje za razvoj politike in krepitev kakovosti. Agencije naj razmislijo o vključitvi raziskovalno-razvojne funkcije med svoje dejavnosti, s čimer lahko v največji meri izkoristijo rezultate svojega dela.

Uvod k 3. delu

Evropski standardi in smernice za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti

Rast evropskih agencij za zunanje zagotavljanje kakovosti se je od začetka 90. let 20. stoletja močno razmahnila. Sodelovanje in izmenjava dobre prakse med agencijami sta bila sestavni del tega razvoja. Že v letih 1994/95 smo s tako imenovanimi evropskimi pilotnimi projekti, ki so nastali na pobudo Evropske komisije, dosegli, da so agencije vzajemno priznale osnovno metodologijo zagotavljanja kakovosti: neodvisne agencije, samoocenjevanje, zunanje obiske na lokacijah in javno poročanje, kot je bilo določeno v priporočilu Sveta EU o zagotavljanju kakovosti v visokem šolstvu iz leta 1998. Ustanovitev ENQA leta 2000 je bila torej normalna formalizacija takšnega razvoja v sodelovanju, ENQA pa je lahko gradila na najnovejših dogovorih, doseženih v 90. letih.

Evropski standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti, naštetih v nadaljevanju, so bili razviti na temelju tega razvoja v kratki zgodovini evropskega zunanjega zagotavljanja kakovosti. Poleg tega si zavestno želimo, da standardi ne bi bili niti preveč podrobni niti preveč zavezujoči.

Ne smejo zmanjševati svobode evropskih agencij za zagotavljanje kakovosti pri tem, da v svojih organizacijah in postopkih odražajo izkušnje in pričakovanja svoje države ali regije. Vendar pa je treba s standardi zagotoviti, da so profesionalnost, verodostojnost in integriteta agencij vidni in transparentni za partnerje, dopuščati pa morajo tudi primerljivost med agencijami in omogočati potrebno evropsko razsežnost.

Dodati je treba, da na ta način standardi tudi naravno pripomorejo k delu, storjenemu pri vzajemnem priznavanju agencij ter rezultatov ocenjevanja in akreditacije agencij. To delo, ki so ga raziskovali v Nordijski mreži za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (NOQA), je del 'Kodeksa dobrih navad' Evropskega konzorcija za akreditacijo (ECA).

Dodali smo več 'smernic', ki podajajo dodatne informacije o dobrih praksah in v nekaterih primerih podrobnejša pojasnila pomena in smisla standardov. Čeprav smernice niso del samih standardov, pa je treba standarde obravnavati v povezavi z njimi.

3. del: Evropski standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti

3.1 Uporaba postopkov zunanjega zagotavljanja kakovosti v visokem šolstvu

Standard:

Pri zunanjem zagotavljanju kakovosti agencij je treba upoštevati obstoj in učinkovitost postopkov zunanjega zagotavljanja kakovosti, ki so opisani v 2. delu Evropskih standardov in smernic.

Smernice:

Standardi za zunanje zagotavljanje kakovosti, ki jih najdemo v 2. delu, dajejo dragoceno osnovo za proces zunanjega ocenjevanja kakovosti. Standardi odražajo dobre prakse in izkušnje, pridobljene z razvojem zunanjega zagotavljanja kakovosti v Evropi od začetka 90. let 20. stoletja. Zato je pomembno, da se ti standardi vgradijo v procese, ki jih uporabljajo agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti pri visokošolskih institucijah.

Standardi za zunanje zagotavljanje kakovosti naj skupaj s standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti predstavljajo osnovo za profesionalno in verodostojno zunanje zagotavljanje kakovosti visokošolskih institucij.

3.2 Javni značaj

Standard:

Agencije so formalno priznane s strani pristojnih oblasti v Evropskem visokošolskem prostoru kot agencije, ki so odgovorne za zunanje zagotavljanje kakovosti in imajo zakonsko podlago. Izpolnjevati morajo vse zahteve prepisov, ki veljajo zanje.

3.3 Dejavnosti

Standard:

Agencije redno izvajajo aktivnosti zunanjega zagotavljanja kakovosti na institucionalni in programski ravni.

Smernice:

Sem lahko spadajo ovrednotenje, pregled, revizija, ocenjevanje, akreditacija ali druge podobne dejavnosti, ki naj bodo del osnovnih funkcij agencije.

3.4 Sredstva

Standard:

Agencije naj imajo ustrezna in zadostna sredstva, tako človeška kot finančna, za učinkovito organiziranje in izvajanje postopka/postopkov zunanjega zagotavljanja kakovosti, poleg tega pa tudi zadostna sredstva za razvoj procesov in postopkov.

3.5 Izjava o poslanstvu

Standard:

Agencije imajo jasne in eksplicitne namene in cilje za delovanje, ki jih objavijo v javni izjavi.

Smernice:

Namen teh izjav je opis ciljev in namenov procesov zagotavljanja kakovosti v agencijah, delitve dela z ustreznimi partnerji v visokem šolstvu, zlasti visokošolskimi institucijami, in kulturnega in zgodovinskega konteksta njihovega dela. Iz teh izjav mora biti jasno razvidno, da je proces zunanjega zagotavljanja kakovosti najpomembnejša dejavnost agencije in da obstaja sistematični pristop pri doseganju ciljev in namenov. Obstajati mora tudi dokumentacija, iz katere je jasno vidno, kako se izjave pretvorijo v jasni politični in vodstveni načrt.

3.6 Neodvisnost

Standard:

Agencije naj bodo neodvisne, tako da so po eni strani avtonomno odgovorne za svoje delovanje, po drugi strani pa na zaključke in priporočila v njihovih poročilih ne vplivajo visokošolske inštitucije, ministrstva ali drugi partnerji.

Smernice:

Agencija bo morala svojo neodvisnost pokazati z ukrepi, kot so na primer:

- Neodvisnost od visokošolskih institucij in vlade je zajamčena z uradno dokumentacijo (npr. listinami o upravljanju ali zakonskimi akti).
- Določanje in izvajanje postopkov in metod, predlaganje in imenovanje zunanjih izvedencev in opredeljevanje učinkov zagotavljanja kakovosti je avtonomno in neodvisno od vlad, visokošolskih inštitucij in organov s političnim vplivom.
- Čeprav se v toku izvajanja postopkov posvetuje z ustreznimi partnerji, posebno s študenti/učenci, so končni učinki procesov zagotavljanja kakovosti izključno v pristojnosti agencije.

3.7 Kriteriji in postopki za zunanje zagotavljanje kakovosti agencij

Standard:

Procesi, kriteriji in postopki, ki jih uporabljajo agencije, so vnaprej določeni in javno objavljeni.

Pričakuje se, da med te postopke spadajo:

- samoocenjevanje ali drug ustrezn postopek izvajalca postopkov zagotavljanja kakovosti;
- zunanje ocenjevanje s strani skupine izvedencev, ki po potrebi vključuje študenta(-e) in obiske, ki jih določi agencija;
- objava poročila, vključno z vsemi sklepi, priporočili ali drugimi formalnimi rezultati;
- postopek spremljanja, v katerem se pregledajo aktivnosti izvajalcev procesov zagotavljanja kakovosti glede na priporočila iz poročila.

Smernice:

Agencije lahko za določene namene razvijejo in uporabljajo tudi druge postopke.

Agencije morajo biti vseskozi zelo pozorne na načela, ki so jih razglasile, in zagotavljati, da so njihove zahteve in postopki vodeni strokovno ter da so odločitve in sklepi sprejeti dosledno, čeprav pri odločanju sodeluje skupina različnih ljudi.

Agencije, ki sprejmejo formalne odločitve o zagotavljanju kakovosti ali sklepe, ki imajo formalne posledice, morajo imeti postopke za pritožbo. Vrsta in oblika pritožbenih postopkov mora biti določena glede na ustanovni akt vsake agencije.

3.8 Postopki odgovornosti

Standard:

Agencije naj imajo vzpostavljene postopke lastne odgovornosti.

Smernice:

Ti postopki naj bi vključevali naslednje:

1. Usmeritev o tem, kako se zagotavlja kakovost same agencije, objavljeno na spletni strani;
2. Dokumentacijo, ki dokazuje:
 - da postopki in rezultati agencije odražajo njeno poslanstvo in cilje zagotavljanja kakovosti;
 - da agencija ima in uveljavlja mehanizem izključevanja konflikta interesov pri delu z zunanjimi izvedenci;
 - da ima zanesljive mehanizme, ki zagotavljajo kakovost vseh dejavnosti in gradiv, ki jih pripravijo podizvajalci v primerih, ko se postopek ali del postopka zagotavljanja kakovosti pogodbeno prepusti drugim izvajalcem;
 - da ima notranje postopke zagotavljanja kakovosti, ki vključujejo mehanizem notranjega odziva (npr. način ugotavljanja odziva osebja in sveta/uprave); notranji mehanizem za presojo (npr. načine za odzivanje na notranja ali zunanja priporočila za izboljšave); in mehanizem za zunanji odziv (npr. oblike ugotavljanja odziva in zbiranja priporočil izvedencev in ocenjevanih institucij za prihodnji razvoj), namenjen obveščanju in spodbujanju razvoja in izboljševanja agencije.
3. Obvezno občasno zunanje preverjanje dejavnosti agencije najmanj na vsakih pet let.

4 Sistem medsebojnega pregleda za agencije, ki zagotavljajo kakovost

V Berlinu so ministri pozvali 'ENQA, naj preko svojih članov, v sodelovanju z EUA, EURASHE in ESIB ... razišče načine zagotavljanja ustreznega sistema medsebojnega pregleda za zagotavljanje kakovosti oziroma akreditacijskih agencij in organov.'

ENQA se je s svojimi partnericami na ta poziv odzvala s tem, da je gradila na interpretaciji mandata, po kateri mora sistem medsebojnega pregleda agencij zajemati ne le sam proces medsebojnega pregleda, ampak tudi natančno obravnavo standardov kakovosti, na katere se lahko opira pregled. Poleg tega je v procesu prišlo do dogovora, da naj se medsebojni pregled agencij v osnovi interpretira kot način dosega cilja transparentnosti, vidnosti in primerljivosti kakovosti agencij.

Zato je glavni predlog tega poročila vzpostavitev registra priznanih agencij za zunanje zagotavljanje kakovosti, ki delujejo v visokem šolstvu v Evropi. Ta predlog je v bistvu odziv na pričakovanja, da lahko kmalu pričakujemo večje število organov za zagotavljanje kakovosti, ki si prizadevajo kovati dobiček iz vrednosti oznake o priznanju ali akreditaciji. Tuje izkušnje so pokazale, da je takšna podjetja težko nadzorovati, vendar pa ima Evropa nemara enkratno priložnost za izvajanje praktičnega vodenja tega novega trga, ne zato, da bi zaščitila interese že ustanovljenih agencij, ampak da zagotovi, da koristi zagotavljanja kakovosti ne bodo zmanjšane zaradi dejavnosti izvajalcev, ki ne uživajo ugleda.

Pri ukvarjanju s temi predlogi smo upoštevali predvsem evropski kontekst in zahteve. Hkrati pa smo se zavedali, da se podobne izkušnje in procesi razvijajo v mednarodnem prostoru. To poglavje se tako začne s kratko analizo mednarodnih izkušenj in pobud, pomembnih za oblikovanje tega dela poročila. Sledi očrt predlaganega sistema medsebojnega pregleda, ki temelji na načelu subsidiarnosti in evropskih standardih za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti. Ta očrt vodi k predstavitvi priporočenega registra agencij za zunanje zagotavljanje kakovosti, ki delujejo v Evropi. Pri sestavi registra imajo ključno vlogo medsebojni pregledi in upoštevanje evropskih standardov v agencijah. Nazadnje sledi še predlog Evropskega posvetovalnega foruma za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu.

Mednarodni kontekst

Evropa ni edino območje, kjer smo trenutno priča dinamičnemu razvoju na področju zagotavljanja kakovosti v visokem šolstvu. V tem poglavju so opisane nekatere izkušnje in pobude organizacij, kot so Mednarodna mreža agencij za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (INQAAHE), Mednarodna zveza predsednikov univerz (IAUP), Svet za visokošolsko akreditacijo v ZDA (CHEA), OECD in UNESCO. Delo teh organizacij na področju zagotavljanja kakovosti se je med sestavljanjem tega poročila izkazalo kot koristno. Čeprav te mednarodne izkušnje niso bile neposredno vključene v posebna priporočila, so nekateri ključni mednarodni elementi v nadaljevanju predstavljeni na način, ki se nanaša na priporočila v tem poglavju.

Že več let se v mednarodnem merilu ukvarjamo tudi z ugotavljanjem kakovosti in dobre prakse agencij za zunanje zagotavljanje kakovosti. INQAAHE je od leta 1999 razpravljala o oznaki kakovosti za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti, kar je bilo prvotno pobuda IAUP, za izpolnitev potrebe visokošolskih institucij po ugotovitvi, katere agencije so usposobljene za izpolnjevanje vloge zunanjega zagotavljanja kakovosti. Oznaka kakovosti je naletela na široko nasprotovanje, zato se je INQAAHE posvetila oblikovanju meril dobre prakse za agencije. Rezultat je komplet načel, ki predstavlja skupne imenovalce dobre prakse, hkrati pa priznava mednarodno različnost agencij glede na namen in zgodovinsko-kulturni kontekst.

Glede na priporočila o medsebojnem pregledu agencij je delo, ki ga je opravil CHEA, pomembno. CHEA je nevladna organizacija, ki deluje kot krovni organ za regionalne, specializirane, državne in poklicne akreditacijske agencije v ZDA. Organizacije za akreditacijo, ki želijo priznanje CHEA, morajo dokazati, da izpolnjujejo standarde o priznanju CHEA. Od organizacij za akreditacijo bomo pričakovali povečanje akademske kakovosti, dokazovanje odgovornosti, spodbujanje izboljšav, uporabo ustreznih postopkov, nenehno ocenjevanje akreditacijskih praks in razpolaganje z zadostnimi sredstvi. CHEA bo zahteval, da njegove članice vsakih šest let opravijo tako imenovane preglede za priznanje. Pristop CHEA in predlogi v tem poročilu so si v osnovnih potezah podobni in združljivi, na primer glede cikličnih pregledov. Vendar pa ima v tem poročilu prednost jasna usmerjenost k zagotavljanju kakovosti agencij.

OECD in UNESCO sta skupaj prevzela pobudo, da bi izpopolnila smernice za zagotavljanje kakovosti v čezmejnem visokem šolstvu. Smernice OECD-UNESCO bodo dokončno izdelane leta 2005, vendar pa so v procesu priprave ugotovili nasprotje med potrebo po urejanju internacionalizacije visokega šolstva in dejstvom, da se obstoječe zmogljivosti zagotavljanja kakovosti pogosto osredotočajo le na domače izvajanje domačih institucij. Zato je pred sedanjimi sistemi za zagotavljanje kakovosti izziv razvoja ustreznih metodologij in mehanizmov, ki bodo poleg nacionalnih izvajalcev in programov zajemali tudi tuje, z namenom kar največje koristi in omejitve potencialnih slabih strani internacionalizacije visokega šolstva.

Predlagane smernice OECD-UNESCO priporočajo agencijam za zunanje zagotavljanje kakovosti, naj poskrbijo za to, da bodo v svoje sisteme zagotavljanja kakovosti vključile tuje in profitne institucije/izvajalce, pa tudi izobraževanje na daljavo in druge netradicionalne oblike izvajanja izobraževanja. Vendar pa v procesu oblikovanja smernic priznavamo tudi, da bodo pri vključitvi tujih izvajalcev v delovanje nacionalnih agencij večinoma potrebne spremembe nacionalne zakonodaje in upravnih postopkov.

V tem poročilu priznavamo pomen in posledice internacionalizacije za zagotavljanje kakovosti v visokošolskih institucijah. Čeprav je veljalo, da je v predlaganih evropskih standardih za zunanje zagotavljanje kakovosti to prezgodaj omenjati, pa predlog za evropski register že eksplicitno vključuje agencije izven Evrope, ki tukaj delujejo, kot tudi evropske agencije, ki delujejo čezmejno.

Priznati je treba tudi, da pri evropskem procesu, ki se odvija, popolnoma upoštevamo priporočilo OECD in UNESCO, da naj agencije ohranjajo in krepijo obstoječe regionalne in mednarodne mreže.

Ciklični pregledi agencij

Zunanje zagotavljanje kakovosti visokega šolstva v Evropi je relativno mlada panoga. Vendar pa imamo lahko dejstvo, da smo v zadnjih letih pričali zanimanju za krepitev verodostojnosti dela agencij z osredotočanjem na notranje in zunanje zagotavljanje kakovosti samih agencij, za element vse večje zrelosti agencij. Tema delavnice ENQA februarja 2003 v španskem Sitgesu je bila zagotavljanje kakovosti agencij. Udeleženci so razpravljali o obstoječih izkušnjah zunanjega ocenjevanja agencij, eden od sklepov delavnice pa je bilo priporočilo, da naj si ENQA prizadeva za ciklične zunanje preglede agencij, ki so njene članice. Tako je ENQA dobila berlinski mandat v času, ko se je v ENQA že začela razprava o zunanjem pregledu agencij in postala tudi točka na srečanjih E4.

V tem poročilu priporočamo, naj vsaka evropska agencija v najmanj petletnih časovnih razmikih izvede oziroma bo predmet cikličnega zunanjega pregleda svojih procesov in dejavnosti. Rezultati naj bodo dokumentirani v poročilu, ki navaja, v kakšni meri je agencija skladna z evropskimi standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti (glej 2. poglavje, 3. del).

Pri EHEA bo razpored izvajalcev in nosilcev dejavnosti pri zunanjem zagotavljanju kakovosti v visokem šolstvu v prihodnje nedvomno bolj zapleten. Zato je pomembno, da so v obravnavo o zagotavljanju kakovosti agencij vključene tudi organizacije, ki niso članice ENQA. Še pomembneje pa je, da imajo agencije izven Evrope po želji stalno možnost, da se primerjajo s priporočenimi evropskimi standardi. Tako se s priporočili iz tega poročila ne želimo omejiti le na nacionalno priznane evropske agencije, s tem pa le na dejanske ali potencialne članice ENQA. Nasprotno, agencije izven Evrope, ki delujejo v Evropi, ali evropske agencije, ki niso nacionalno priznane, morajo prav tako imeti možnost, da se odločijo za pregled, ki ocenjuje njihovo skladnost z evropskimi standardi.

Predlagana splošna načela cikličnih pregledov so:

- agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti, ustanovljene in uradno priznane kot nacionalne agencije v državi podpisnici bolonjske deklaracije, naj se pregledujejo nacionalno, pri čemer se upošteva načelo subsidiarnosti, tudi če delujejo onkraj državnih meja. Te evropske nacionalne agencije pa lahko prosijo tudi za preglede, ki jih organizira ENQA, namesto notranjih pregledov na nacionalni osnovi. Pregledi agencij naj vključujejo oceno tega, ali so agencije skladne z evropskimi standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti;
- agencije, ki niso ustanovljene in uradno priznane v državi podpisnici bolonjske deklaracije, lahko na lastno pobudo izberejo pregled po evropskih standardih za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti;
- pri pregledih je treba upoštevati proces, ki vsebuje samoocenjevanje, neodvisen strokovni odbor in objavljeno poročilo.

Pobuda za zunanji pregled je tipično podana na ravni agencije ali nacionalni ravni. Zato je pričakovano, da pregledi agencij izhajajo iz nacionalnih predpisov ali iz procesov notranjega zagotavljanja kakovosti, ki jih izvaja agencija. V tem poročilu želimo močno poudariti pomen spoštovanja načela subsidiarnosti, zato predlagamo, da ENQA pri svojih članicah prevzame pobudo pri neki agenciji le takrat, kadar v petih letih ni prišla nobena pobuda na nacionalni ravni ali iz same agencije. Če agencija ni članica ENQA in če po petih letih na nacionalni ravni ali iz same agencije ni prišla nobena pobuda, je za pobudo za pregled zadolžen Odbor za evropski register.

Kadar dajo pobudo za pregled nacionalni organi, ima to lahko očitno precej širok namen in zajema na primer izpolnitev nacionalnega mandata s strani agencije. Vendar pa je bistveni element v tem predlogu ta, da je treba pri pregledih, ne glede na to, ali so opravljeni na pobudo na nacionalni ravni, ravni agencije ali ENQA, vedno eksplicitno upoštevati to, v kolikšni meri agencija ustreza evropskim standardom za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti. Na srečanju generalne skupščine ENQA novembra 2004 so odločili, da naj bodo merila članstva v ENQA skladna z evropskimi standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti. Zato v pregledu agencije ne bo prikazana le stopnja skladnosti z evropskimi standardi, temveč hkrati tudi stopnja upoštevanja meril za članstvo v ENQA.

Nazadnje v poročilu poudarjamo, da bo sodelovanje mednarodnih strokovnjakov z ustreznim znanjem in izkušnjami bistveno koristilo procesu pregledovanja.

Za nadaljnje ukrepe cikličnega pregleda bodo v prvi vrsti zadolženi nacionalni organi ali lastniki agencij, seveda pa tudi sama agencija. ENQA bo pri nadaljnjih ukrepih udeležena le v primeru, kadar bo morala pri svojih članicah potrditi, do katere stopnje agencija ustreza evropskim standardom za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti glede na pregled. Če ne bo tako, bo ENQA s svojimi predpisi določila posledice.

Ilustrativni prikaz vzorčnega procesa zunanjega pregleda agencije se nahaja v prilogi k temu poročilu.

Register agencij za zunanje zagotavljanje kakovosti, delujočih v Evropi

ENQA se je pred berlinskim ministrskim srečanjem leta 2003 zavezala, da bo v sodelovanju z ustreznimi partnerji razvila evropski register agencij za zagotavljanje kakovosti, ki bo zajemal javne, zasebne in tematske agencije, ki delujejo v Evropi ali pa to načrtujejo.

Register bo izpolnjeval interese visokošolskih institucij in vlad tako, da jim bo omogočal ugotavljanje profesionalnih in verodostojnih agencij za zagotavljanje v kakovosti, ki delujejo v Evropi. Prvič, ta interes temelji na zapletenem področju priznavanja nenacionalnih diplom. Postopki priznavanja bi se okrepili, če bi bilo jasno razvidno, v kakšni meri so priznane agencije zagotavljale kakovost samih izvajalcev. Drugič, vse bolj mogoče je, da bodo visokošolske institucije za zagotavljanje kakovosti prosile agencije, ki delujejo onkraj nacionalnih meja. Visokošolskim institucijam bi pri tem procesu seveda pomagalo, če bi lahko ugotovile profesionalne agencije iz zanesljivega registra.

Najbolj dragocena lastnost registra bi bila torej informativna vrednost za institucije in druge partnerje, register sam pa bi lahko postal zelo uporaben pripomoček za doseganje transparentnosti in primerljivosti zunanjega zagotavljanja kakovosti visokošolskih institucij.

V registru se mora jasno videti stopnja skladnosti vnesenih agencij z evropskimi standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti. Vendar pa je treba poudariti, da cilj tega poročila ni predlagati register kot pripomoček za razvrščanje.

Register naj bo odprt za prijave vseh agencij, ki izvajajo storitve v Evropi, vključno s tistimi, ki delujejo iz držav izven Evrope ali tistih, ki delujejo na transnacionalni ali mednarodni osnovi. Agencije bodo uvrščene v različne rubrike registra glede na to, ali so bile medsebojno

pregledane ali ne, ali ustrezajo evropskim standardom za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti, in ali delujejo zgolj v svoji državi ali čezmejno.

Mogoča struktura registra je torej:

1. del. Medsebojno pregledane agencije, ki se delijo v naslednje kategorije:

- Evropske nacionalne agencije, ki so bile pregledane in izpolnjujejo vse evropske standarde agencij za zunanje zagotavljanje kakovosti.
- Evropske nacionalne agencije, ki so bile pregledane, a ne izpolnjujejo vseh evropskih standardov agencij za zunanje zagotavljanje kakovosti.
- Izvenevropske in ne-nacionalne agencije, ki delujejo v Evropi, so bile pregledane in izpolnjujejo vse evropske standarde agencij za zunanje zagotavljanje kakovosti.
- Izvenevropske in ne-nacionalne agencije, ki delujejo v Evropi in so bile pregledane, a ne izpolnjujejo vseh evropskih standardov agencij za zunanje zagotavljanje kakovosti.

2. del. Nepregledane agencije

- Evropske nacionalne agencije, izvenevropske in ne-nacionalne agencije, ki niso bile pregledane in so zato razvrščene po informacijah, pridobljenih iz prijave za vnos v register.

Če to ponazorimo s tabelo, je struktura registra naslednja:

PREDLAGANA STRUKTURA REGISTRA		Pregledane		Nepregledane
		Upoštevanje evropskih standardov	Neupoštevanje evropskih standardov	
Evropske nacionalne agencije	Državni izvajalci			
	Čezmejni izvajalci			
Evropske ne-nacionalne agencije				
Izvenevropske agencije, ki delujejo v Evropi				

O vnosu v evropski register bo odločal odbor za evropski register. Odbor bo kot eno od meril za vnos v register upošteval skladnost agencije z evropskimi standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti, ugotovljeno v cikličnem pregledu. Razviti je treba še druga merila, ki bodo upoštevala različnost visokošolskih sistemov.

Odbor bo preprosta, nebirokratska skupina devetih članov, ki jih bodo imenovalе EURASHE, ESIB, EUA, ENQA in organizacije, ki predstavljajo evropske delodajalce, sindikate in poklicne organizacije, ter predstavnikov vlade. Ti člani bodo delovali v individualni pristojnosti in ne kot pooblaščen predstavniki organizacij, ki so jih imenovalе. ENQA bo izvajala tajniške naloge za odbor, ki se bo sestajal na najmanj pol leta.

Odbor za evropski register bo kot eno prvih izvedbenih nalog formaliziral lastništvo registra.

Druga takojšnja naloga odbora za evropski register bo ustanovitev neodvisnega in verodostojnega sistema pritožb za zagotovitev pravic tistih, ki so bili zavrnjeni ali pa ne sprejemajo svoje razvrstitve v registru. Ta sistem pritožb naj bo element v protokolu, ki ga bo izdelal odbor kmalu po začetku svojega delovanja.

Evropski posvetovalni forum za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu

Že od praškega srečanja leta 2001 se skupina E4, ki jo sestavljajo ENQA, EUA, ESIB in EURASHE, redno sestaja in razpravlja o ustreznih stališčih glede bolonjskega procesa in evropske kakovosti v visokem šolstvu. Od berlinskega srečanja leta 2003 je v središču sestankov skupine E4 izvajanje mandata ministrov o zagotavljanju kakovosti v visokem šolstvu.

Takšno sodelovanje na evropski ravni se je izkazalo kot konstruktivno. Te štiri organizacije so se torej dogovorile, da bo Evropski posvetovalni forum za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu še naprej obstajal in gradil na skupini E4. Z ustanovitvijo takšnega foruma bi trenutno sodelovanje med ENQA, EUA, EURASHE in ESIB v praktičnem pogledu postalo bolj trajno. Forum bi v prvi vrsti deloval kot posvetovalni in svetovalni forum za največje evropske partnerje ter spominjal na trenutno ureditev, v kateri štiri organizacije financirajo lastne stroške in sodelovanje brez ustanavljanja nove upravne strukture. Dolgoročneje naj se v forum vključijo tudi predstavniki trga dela.

5 Prihodnje perspektive in izzivi

To poročilo vsebuje predloge in priporočila, razvita in odobrena med ključnimi evropskimi akterji v svetu zagotavljanja kakovosti v visokem šolstvu. Poročilo že s samim obstojem potrjuje dosežke skupnega razumevanja na področju, kjer bi se nam takšno razumevanje lahko zdelo samo po sebi malo verjetno, če upoštevamo različne interese, ki so v igri. Predlogi ponujajo večjo preglednost in varnost ter več informacij o visokem šolstvu za študente in na splošno za družbo. Prav tako visokošolskim ustanovam ponujajo priznanje in verodostojnost ter priložnosti za izkazovanje zavezanosti visoki kakovosti v vse bolj tekmovalnem in skeptičnem okolju. Agencije za zagotavljanje kakovosti s predlogi krepijo lastno kakovost in verodostojnost ter se produktivneje povezujejo s širšo evropsko poklicno srenjo.

Predlogi pa nikoli ne bodo več kot predlogi, če jih ne bo spremljala učinkovita izvedbena strategija. Ob odobritvi ministrov v Bergnu bomo s takojšnjimi ukrepi začeli uvajati nekatere ključne elemente tega poročila. Po predvidevanjih bomo register agencij za zagotavljanje kakovosti uvedli v drugi polovici leta 2005, leta 2006 pa bo pripravljen tudi v spletni obliki. Sekretariat ENQA je poskrbel za dodatna sredstva, potrebna za ta namen. Po ministrskem srečanju bo ENQA sprejela potrebne konkretne pobude pri ustanavljanju odbora za evropski register. Odbor bo začel svoje delo s formaliziranjem lastništva registra in oblikovanjem protokola, ki temelji na predhodnem delu, ki ga je opravila ENQA spomladi 2005. Prvi ciklični pregled naj bi izvedli leta 2005.

Ena prvih pobud bo tudi Evropski posvetovalni forum za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu. Tako bodo rezultati bergenskega ministrskega srečanja in ustanovitev foruma glavna tema naslednjega srečanja ENQA in njenih partneric skupine E4 junija 2005. Poleg tega bodo razpravljali tudi o prihodnjem sodelovanju s ključnimi partnerji, kot so predstavniki trga dela. ENQA se je dogovorila tudi za srečanje z drugimi evropskimi mrežami za zagotavljanje kakovosti pred naslednjo generalno skupščino ENQA septembra 2005.

Možnosti hitrega izvajanja določenih predlogov iz tega poročila ne gre razumeti, kot da bo uveljavljanje ostalih lahka naloga. Da bodo institucije in agencije široko sprejele standarde notranjega in zunanjega zagotavljanja kakovosti, bo trajalo dlje, saj bo njihovo sprejemanje odvisno od pripravljenosti na spremembo in razvoj pri državah podpisnicah, ki imajo močne visokošolske sisteme z dolgo tradicijo. To, kar predlagajo standardi notranjega zagotavljanja kakovosti, bo za nekatere visokošolske institucije velik izziv, sploh kadar obstaja nova in razvijajoča se tradicija zagotavljanja kakovosti ali kadar poudarek na potrebah študentov in njihovi pripravljenosti na vstop na trg dela ni sestavni del institucionalne kulture. Podobno bodo tudi standardi zunanjega zagotavljanja kakovosti in samih agencij za zagotavljanje kakovosti od vseh udeležencev, zlasti od agencij, zahtevali natančno samopresojo in primerjavo svojih praks z evropskimi pričakovanji. Nov postopek cikličnih pregledov bo ta namen pravočasno postavil v središče. Standardi bodo verjetno splošno sprejeti šele, ko se bodo pokazale koristi njihovega sprejetja.

EHEA deluje na podlagi odgovornosti posameznih držav za visoko šolstvo, to pa kaže na avtonomijo pri vprašanih zunanjega zagotavljanja kakovosti. Zato to poročilo ni in ne more imeti zakonske teže, temveč priporočila in predloge podaja v duhu vzajemnega spoštovanja med profesionalci, strokovnjaki, ki prihajajo iz visokošolskih institucij, vključno s študenti, ministri in agencijami za zagotavljanje kakovosti. Nekatere države podpisnice bi morda želele

vključiti standarde in postopke pregleda v svoj zakonodajni ali upravni okvir. Druge bi si pri tem morda želele vzeti čas za premislek in pretehtati prednosti sprememb v primerjavi s prednostmi obstoječega stanja. Predlagani Evropski posvetovalni forum za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu se bo verjetno izkazal kot koristno prizorišče za razpravo, pogovore in učenje o novem načinu razmišljanja, izkušnjah iz drugih sistemov in podobnostih ter razlikah v nacionalnih izkušnjah.

Skupno gledano bodo ENQA, njene partnerice iz skupine E4 in drugi ključni partnerji v prihodnjih letih imeli s tem precej dela. Tako poudarjamo, da dokončno oblikovanje tega poročila ni isto kot izpolnjevanje bolonjskega cilja razsežnosti zagotavljanja kakovosti za EHEA. Pred nami je še veliko dela pri uresničevanju priporočil v tem poročilu in zagotavljanju implicirane kulture kakovosti tako pri visokošolskih institucijah kot pri agencijah za zunanje zagotavljanje kakovosti. To, kar je sprožil berlinski mandat, bo treba nenehno ohranjati in spodbujati, da bomo dobili popolnoma delujočo evropsko razsežnost zagotavljanja kakovosti za EHEA.

Evropski visokošolski prostor z močnimi, avtonomnimi in uspešnimi visokošolskimi institucijami, živim smislom za pomen kakovosti in standardov, dobrimi medsebojnimi pregledi, verodostojnimi agencijami za zagotavljanje kakovosti, učinkovitim registrom in povečanim sodelovanjem z drugimi partnerji, na primer delodajalci, je zdaj mogoč, ob predlogih iz tega poročila pa se bomo trudili, da ta vizija postane resničnost.

6 Priloga

Ciklični pregled agencij za zagotavljanje kakovosti⁴ – teoretični model

Model, predstavljen v nadaljevanju, je predlagani okvirni očrt procesa zunanje preverjanja agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti. Predstavljen je kot primer verodostojnega procesa, prilagojenega ugotavljanju skladnosti z evropskimi standardi za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti. Vendar pa je treba upoštevati, da je njegov namen poučen in ilustrativen. Zato je zelo podroben, najverjetneje še podrobnejši, kot se bo zdelo potrebno pri posamičnih medsebojnih pregledih agencij. Tako je zato, ker tukaj predstavljenega procesa nikakor ne smemo imeti za standard sam po sebi. Poleg tega je treba upoštevati, da se v predstavljenem primeru beseda 'ocenjevanje' uporablja tako, da zajema cilje in procese. Uporabijo se lahko tudi izrazi, kot je 'akreditacija' ali 'revizija'.

Postopek zajema naslednje elemente:

- oblikovanje pristojnosti in nalog ter protokola za pregled;
- predlaganje in imenovanje strokovne komisije;
- samoocenjevanje agencije;
- obisk na lokaciji;
- poročanje.

1 Pristojnosti in naloge

Pristojnosti in naloge morajo določiti cilje pregleda glede na perspektive in interese organov, partnerjev in same agencije. Obsegati morajo vse glavne naloge in postopke agencije tako, da je očitno, da pri njih ni nobenih skritih namenov.

2 Samoocenjevanje

2.1 Osnovne informacije, ki se zahtevajo od agencije kot podlaga za pregled

ustrezne osnovne informacije so nujnega pomena za razumevanje konteksta, v katerem deluje agencija. Ta del naj vsebuje:

2.1.1 Kratek očrt nacionalnega visokošolskega sistema, vključno s:

- strukturo diplom;
- institucionalno strukturo;
- postopki in sodelavci pri uvajanju novih predmetov, programov in institucij;
- drugimi postopki zagotavljanja kakovosti;
- pravnim položajem visokošolskih institucij glede na vlado.

2.1.2 Kratko poročilo o zgodovini določene agencije in ocenjevanju visokega šolstva nasploh:

- izjava o poslanstvu;
- ustanovitev agencije (vlada, visokošolske institucije, drugo);

⁴ Struktura priloge je podobna, kot so jo nedavno zabeležili v priročniku projekta o medsebojnem priznavanju agencij za zagotavljanje kakovosti v nordijskih državah.

- opis pravne podlage in drugih formalnih predpisov, povezanih z agencijo (npr. parlamentarni zakoni, ministrske odredbe ali uredbe);
- financiranje agencije;
- dodelitev pravice za pobudo ocenjevanja;
- notranja organizacija agencije, vključno s postopki imenovanja in sestavljanja odbora/sveta;
- druge dolžnosti agencije poleg ocenjevanja visokega šolstva;
- mednarodne dejavnosti agencije, vključno s formalnimi dogovori, pa tudi druge dejavnosti, npr. sodelovanje na konferencah, v delovnih skupinah in pri izmenjavi osebja;
- vloga agencije pri nadaljnjih ukrepih po ocenjevanju; posledice in sankcije.

2.2 Zunanje zagotavljanje kakovosti, ki ga izvaja agencija

Treba je predložiti dokazila, da agencija redno izvaja dejavnost zunanjega zagotavljanja kakovosti za visokošolske institucije ali programe. To zagotavljanje kakovosti naj zajema ocenjevanje, akreditacijo, pregled, revizijo ali presojo, ti pa so del temeljnih funkcij agencije.

Izraz 'redno' pomeni, da se ocenjevanje načrtuje na podlagi sistematičnega postopka in da je bilo v zadnjih dveh letih izvedenih več presoj kakovosti.

Ta dokazila naj vsebujejo:

- opis metodološkega obsega agencije;
- poročilo o številu izvedenih presoj kakovosti in številu ocenjenih enot.

2.3 Metoda ocenjevanja, ki jo uporablja agencija

2.3.1 Osnovne informacije

Poročilo o splošnem načrtovanju ocenjevanja in drugih temeljnih vprašanjih naj opredeli, ali agencija deluje na podlagi transparentnih metodoloških postopkov.

Poročilo naj vsebuje:

- postopke obveščanja in komunikacije z ocenjevanimi institucijami;
- strategijo agencije za udeležbo študentov;
- postopke, povezane z oblikovanjem pristojnosti in nalog / projektnega načrta za posamezno presojo;
- referenco(-e) za ocenjevanje (vnaprej določena merila, pravni dokumenti, predmetna merila, poklicni standardi, navedeni cilji ocenjevanih institucij);
- navedbo, v kakšni meri so metodološki elementi prilagojeni za določene preglede.

2.3.2 Elementi metodologije

Poročilo navaja dokazila za to, da je metodologija, po kateri deluje agencija, vnaprej določena in javna, in da so rezultati pregleda javni.

Metodologija zajema:

- samoocenjevanje ali enakovreden postopek danega predmeta ocenjevanja;
- zunanje ocenjevanje skupine strokovnjakov in obiske na lokaciji, o katerih odloči agencija;
- objavo poročila z javnimi rezultati.

Agencija lahko tudi izdela in uporabi drugačne metodologije, primerne za posebne namene.

Poročila in sklepi agencije so dosledni pri načelih in zahtevah, tudi če presojo oblikujejo različne skupine.

Če sklepe o ocenjevanju sprejema agencija, obstaja sistem pritožb. Ta metodologija se uporablja za potrebe agencije.

Če agencija nudi priporočila in/ali pogojne rešitve, uporablja postopek nadaljnjih ukrepov za preverjanje rezultatov.

2.3.3 Poročilo o vlogi zunanje strokovne skupine

Poročilo o vlogi zunanje strokovne skupine naj vsebuje:

- postopke predlaganja in imenovanja strokovnjakov, vključno z merili za uporabo mednarodnih strokovnjakov, ter predstavnikov partnerjev, kot so delodajalci in študenti;
- metode obveščanja in usposabljanja strokovnjakov;
- medsebojna srečanja strokovnjakov; število, obseg in časovni raspored glede na celoten ocenjevalni proces;
- delitev dela med agencijo in strokovnjaki;
- vlogo uslužbencev agencije pri ocenjevanju;
- določanje in imenovanje člana (članov) osebja na agenciji, ki bo odgovoren za ocenjevanje.

2.3.4 Dokumentacija

Za določitev postopkov, povezanih s samoocenjevanjem agencije in obiski na lokacijah, je potrebnih več poročil o postopkih agencije za zbiranje dokumentacije:

2.3.4.1 Poročilo o postopkih, povezanih s samoocenjevanjem

Poročilo naj vsebuje:

- specifikacijo vsebine v smernicah, ki jih izdela agencija;
- postopkovne nasvete, ki jih nudi agencija;
- zahteve po sestavi skupin za samoocenjevanje, vključno z vlogo študentov;
- usposabljanje/obveščanje skupin za samoocenjevanje;
- čas, ki je na voljo za samoocenjevanje.

2.3.4.2 Poročilo o postopkih, povezanih z obiski na lokacijah

Poročilo naj vsebuje:

- vprašalnike / protokole izpraševanja;
- načela izbire udeležencev / obveščevalcev (kategorije in določeni udeleženci);
- načela dolžine obiska;
- število in povprečno trajanje srečanj;
- dokumentacijo o srečanjih (notranja/zunanja, zapisniki, magnetogrami itd.);
- delovne metode zunanje strokovne skupine.

2.3.4.3 Poročila

Dokumentacija naj vključuje naslednje podatke o poročilu:

- namen poročila;
- sestavljanje poročila (uslužbenci agencije ali strokovnjaki);
- format poročila (oblika in dolžina);
- vsebina poročila (dokumentacija ali le analiza/priporočila);
- načela povratnih informacij ocenjenih strank o osnutku poročila;

- postopki in politika objave (npr. ravnanje z mediji);
- neposredni nadaljnji ukrepi (npr. seminarji in konference);
- dolgoročne nadaljnje dejavnosti (npr. nadaljnje ocenjevanje ali obisk).

2.3.5 Sistem pritožb

Agencija dokumentira, kakšna je metoda vlaganja pritožb proti njenim odločitvam, in kako se ta metodologija uporablja za potrebe agencije. Iz dokumentacije mora biti razvidno, v kakšni meri sistem pritožb temelji na procesu obravnave, s pomočjo katerega agencija ponudi ocenjevanim institucijam način podajanja pripomb in ugovorov na rezultate ocenjevanja.

V osnovi mora agencija predložiti dokaze, da sistem pritožb ocenjevanim institucijam nudi priložnost za izražanje mnenj o rezultatih ocenjevanja.

2.4 Dodatna dokumentacija

Ta dodatna dokumentacija naj da poročilo o uporabi anket, statističnega gradiva ali drugih vrst dokumentacije, ki drugje niso omenjeni. To gradivo naj bo javno.

2.5 Postopki za sistem kakovosti v agencijah

Agencija mora dokumentirati, da premore mehanizme za notranje zagotavljanje kakovosti, skladne z določili v evropskih standardih za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti.

2.6 Sklepne misli

Analiza prednosti in pomanjkljivosti ter priložnosti in nevarnosti agencije je potrebna zato, da dobimo sliko o sposobnosti agencije, da se prilagodi na nove zahteve in trende in stalno izboljšuje svoje dejavnosti, pri tem pa ohranja trden in verodostojen metodološki okvir in model upravljanja.

3 Smernice za komisijo za zunanji pregled

Te smernice opisujejo, kaj pričakujemo od komisije za zunanji pregled. Vsebujejo napotke o:

- imenovanju in splošni organizaciji;
- obiskih na lokaciji;
- pripravi poročila.

Kot smo že povedali, naj agencija, ki je predmet pregleda, pripravi samoocenjevalno poročilo po podanih smernicah. Študijo naj pošlje komisiji za zunanji pregled najmanj mesec dni pred obiskom.

3.1 Imenovanje komisije za zunanji pregled

V tem poglavju se ukvarjamo z imenovanjem strokovnjakov, ki naj izvedejo pregled. Zunanja strokovna skupina naj bo sestavljena iz naslednjih strokovnjakov:

- enega ali dveh strokovnjakov za zagotavljanje kakovosti (mednarodnih);
- predstavnika visokošolskih institucij (nacionalnih);
- pripadnika študentov (nacionalnega);
- pripadnika partnerjev (na primer delodajalca, nacionalnega).

Eden od teh strokovnjakov naj bo izvoljen za predsednika komisije za zunanji pregled.

Priporočamo tudi, da naj komisijo dopolni oseba, ki neodvisno od agencije izvaja tajniške naloge.

Strokovnjake lahko predlagajo agencije, partnerji ali lokalni organi, za zagotovitev, da bo pregled verodostojen in zanesljiv, pa je treba nalogo imenovanja strokovnjakov prepustiti tretji stranki, ki ne prihaja iz zadevne agencije. Ta tretja stranka je lahko na primer ENQA ali agencija, ki ni vključena v proces. Osnova za priznavanje strokovnjakov naj bodo izjave o njihovi neodvisnosti. Vendar pa naj ima agencija, ki je predmet pregleda, možnost podajanja pripomb na končno sestavo komisije.

3.2 Obisk na lokaciji

Pri obiskih na lokaciji mora obstajati protokol, ki sledi naslednjim načelom: priporočamo, da obisk traja dva do tri dni, vključno s pripravami in nadaljnjimi ukrepi, kar je odvisno od predhodnega znanja komisije o pregledani agenciji in njenem kontekstu. Dan pred obiskom se bo komisija sestala in se dogovorila o ustreznih temah za obisk. Namen obiska na lokaciji je potrditev študije agencije o sami sebi. Pisna navodila za pogovor je treba sestaviti ob upoštevanju te perspektive.

Obisk lahko zajema posamezna srečanja s predstavniki odbora agencije, vodstva, uslužbencev, strokovnjakov, lastnikov/ključnih partnerjev in predstavniki ocenjenih institucij na vodstveni ravni, pa tudi člani notranjih odborov za samoocenjevanje.

3.3 Priprava poročila

Poleg izpolnjevanja splošnih pristojnosti in nalog se je treba v poročilu natančno osredotočiti na upoštevanje evropskih standardov za agencije za zunanje zagotavljanje kakovosti, kot so določeni v protokolu o študiji o sami sebi, pa tudi možnosti in priporočila za prihodnje izboljšave.

Po obisku bo komisija za zunanje ocenjevanje ob pomoči tajnika sestavila poročilo. Končno verzijo je treba poslati agenciji, ki se pregleduje, zaradi pripomb k stvarnim napakam.